servicenow

Interface do usuário da Yokohama Now Platform

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tradução automática pode proporcionar uma ideia básica do conteúdo em um idioma que você entende. Ela é totalmente automatizada e não envolve intervenção humana. A qualidade e a precisão da tradução automática podem variar significativamente de um texto para outro e entre diferentes pares de idiomas. A ServiceNow não garante a precisão e não se responsabiliza por possíveis erros. Alguns conteúdos (como imagens, vídeos, arquivos etc.) podem não ser traduzidos devido a limitações técnicas do sistema.

Alguns exemplos e gráficos aqui representados são fornecidos somente para fins de ilustração. Nenhuma associação ou conexão real com produtos ou serviços ServiceNow é intencional ou deve ser inferida.

ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow
são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas e
de produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas
às quais estão associados.

Leia os Termos de Uso do Site do ServiceNow em www.servicenow.com/terms-of-use.html

Tradução automática

Sede da empresa
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
Estados Unidos
(408) 501-8550

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Índice

Configurar experiências do usuário..... 4
Configurar IUs e portais..... 8
IU Next Experience..... 9
IU do espaço..... 149
Como trabalhar no IU principal..... 592
Sistema de gestão de conteúdo..... 855
Portal de serviços..... 926
Serviços de adoção..... 1284
Ajuda no produto..... 1286
Modais de integração..... 1320
Configuração assistida..... 1329
Tours guiados..... 1334
Personalize sua experiência..... 1369
Visual Task Boards..... 1370
Visualizações da linha do tempo..... 1418

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar experiências do usuário

Interaja com Now Platform aplicações e dados da maneira que funciona melhor para você.

Iniciar

Clique em qualquer um dos blocos abaixo para saber mais sobre a variedade de personalizações, comunicações e outras opções para uma experiência do usuário exclusiva para sua empresa no Now Platform.

Configurar IUs e portais	Fornecer assistência ao usuário	Personalize sua experiência
Crie interfaces de usuário e crie experiências de usuário personalizadas com este pacote versátil de ferramentas.	Ofereça assistência aos usuários no Now Platform com artigos de conhecimento, tutoriais passo a passo e muito mais.	Crie linhas do tempo visuais e acompanhamento de tarefas.

Configurar IUs e portais

Melhore o fluxo de trabalho e a recuperação de dados usando os apps Espaço e IU principal. Leve o desenvolvimento da interface do usuário ainda mais com menus e páginas personalizados do Next Experienceou aplicativos integrados com o Sistema de gestão de conteúdo. Personalize catálogos em qualquer nível de habilidade de desenvolvedor com Portal de serviçose permita que seus clientes obtenham os serviços e produtos de que precisam.

Fornecer assistência ao usuário

Informe, eduque e ajude seus usuários com um conjunto completo de aplicativos de orientação e conhecimento no Now Platform. Ajude os usuários a se familiarizarem com o Now Platform usando o Experiência de integraçãoe forneça tours guiados da IU. Forneça mais assistência com instruções passo a passo de Configuração assistidae conhecimento sob demanda com a Ajuda no produto.

Personalize sua experiência

Obtenha um detalhamento gráfico dos fluxos de trabalho e forneça aos usuários exibições personalizadas em sua empresa no Now Platform. Visual Task Boards e Visualização da linha do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tempo ajudam a gerenciar projetos, listas e outros aspectos do seu negócio, em exibições bi ou tridimensionais. Um host adicional de configurações para usuários está disponível na Administração da página inicial, para ajustar a renderização de página, o acesso do usuário, os painéis e outras opções.

Acesse dados em qualquer dispositivo por meio de uma interface configurável baseada na Web

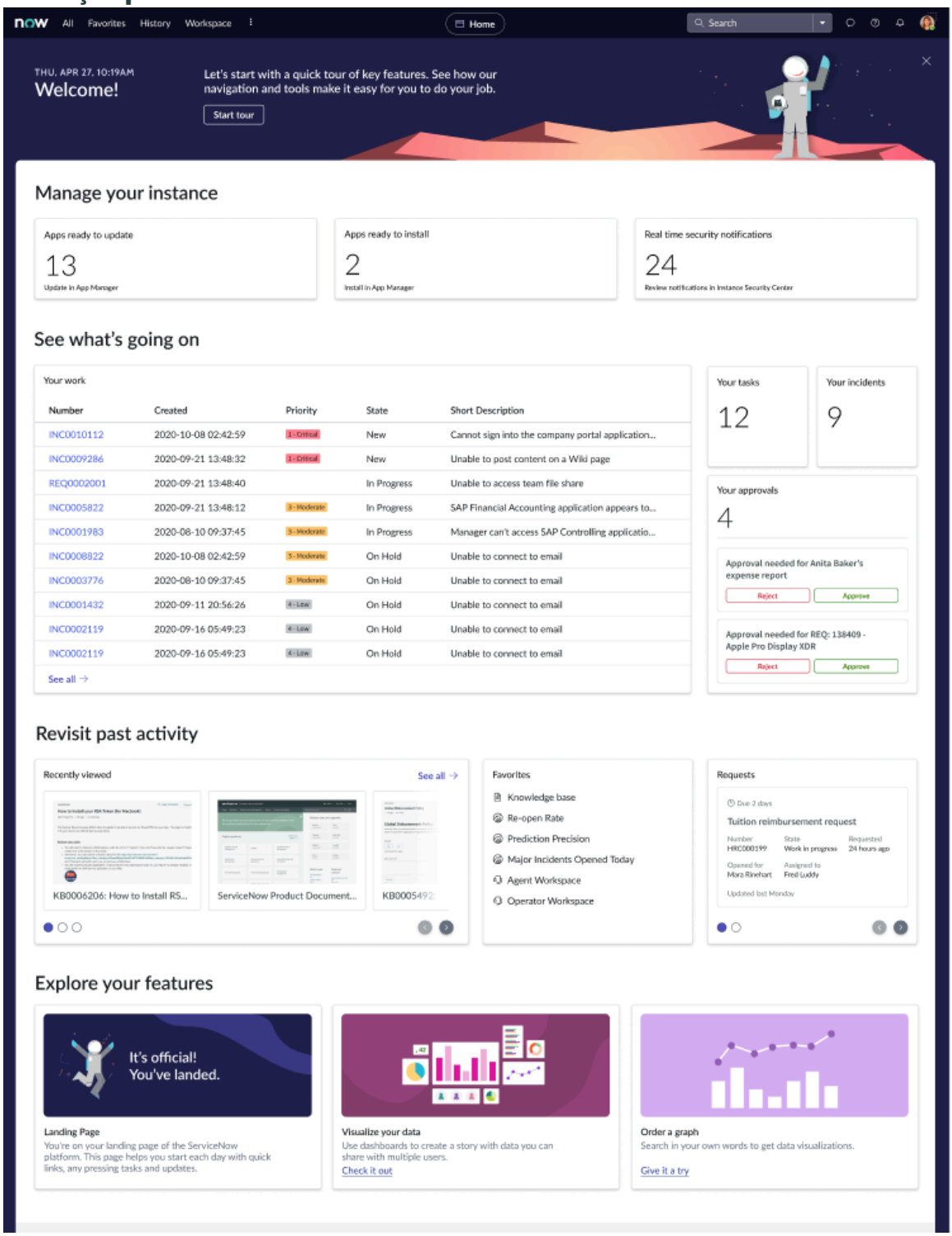
Acesse espaços, IU principal, aplicações, histórico e favoritos por meio da IU do Next Experience de painel único.

Para obter os destaques, consulte a página principal da IU do Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Forneça apenas os dados necessários



Acesse os dados necessários e comece a trabalhar imediatamente. As páginas principais da Próxima experiência são personalizadas de acordo com o usuário e a função.

Acesse sua instância em um único painel

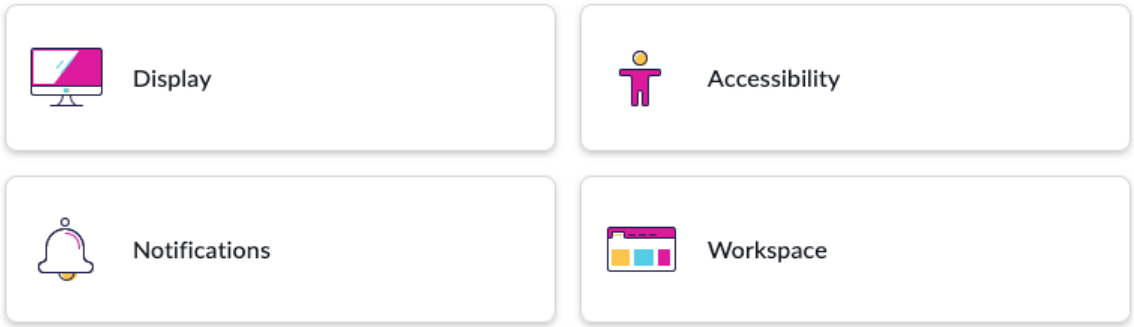
Navegue até os módulos em sua instância sem abrir várias janelas. Adicione aos módulos favoritos, explore os módulos que você visitou e pesquise sua instância. Receba notificações da web e por e-mail em um local também.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalize a interface do usuário

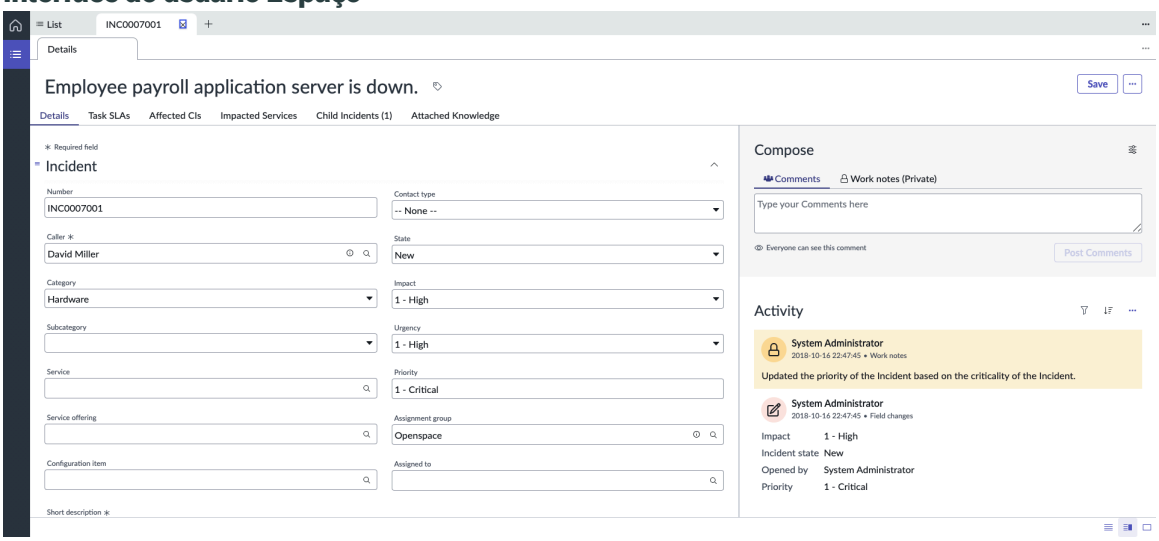
Next Experience preferências



Você pode personalizar a IU para determinar as informações que deseja ver, que estejam acessíveis e no formato que funciona para você.

Melhore a eficiência do agente com Espaço

Interface do usuário Espaço



Resolva problemas mais rapidamente com um espaço criado para facilitar as resoluções. Os agentes obtêm contexto completo e recomendações assistidas por IA em uma única exibição para resolver problemas rapidamente. Os agentes podem se comunicar com os clientes na mesma interface enquanto revisam os problemas.

Aplicações e recursos

- IU do Next Experience
- IU do espaço
- Trabalhando na IU principal
- Sistema de gestão de conteúdo (CMS)
- portal de serviços
- Serviços de adoção
- Visual Task Boards (VTB)
- Visualizações da linha do tempo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar IUs e portais

Personalize sua interface para criar uma experiência eficiente e exclusiva para usuários e clientes.

IU Next Experience Unifique suas aplicações de instância e reduza os cliques com ServiceNow® Next Experience.	**IU do espaço** Melhore a eficiência do agente com a IU Espaço para oferecer uma melhor experiência ao cliente.	**Trabalhando na IU principal** Faça o upgrade da experiência do usuário com páginas iniciais personalizadas e navegação de URL, tudo em IU principal.
Portal de serviços Crie a interface de autoatendimento perfeita para seus clientes com o Portal de serviços.	**Sistema de gestão de conteúdo** Projete interfaces personalizadas para a plataforma ServiceNow e suas aplicações usando esta aplicação altamente flexível.	

IU Next Experience

Personalize sua experiência para aumentar a produtividade e o engajamento. Com a IU Next Experience, você pode assumir o controle da navegação com todos os itens de shell da aplicação em um só lugar. O Now Platform permite criar menus e páginas principais personalizados. Você pode alternar facilmente entre as principais aplicações de IU e espaços personalizados.

IU Espaço

Crie um espaço que funcione perfeitamente para você e suas necessidades de negócio. A IU Espaço oferece maior eficiência do agente, resolução mais rápida e monitoramento de incidentes graves. Todos esses dados são fornecidos em uma única exibição, completa com análise e recomendações baseadas em IA.

Como trabalhar no IU principal

Explore melhorias na usabilidade e no design com IU principal. A navegação fácil baseada em URL para registros ou módulos traz os dados desejados em um instante, desde endereços completos até links compatíveis com URLs minúsculos. Criar páginas iniciais de acordo com suas especificações permite que você tenha toda a navegação, controles e informações do sistema necessárias para trabalhar com mais eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços

Projete a experiência de autoatendimento ideal com Portal de serviços. Conectado ao Now Platform, o Portal de serviços traz até você os recursos da plataforma que aprimoram a experiência do usuário. Seja um desenvolvedor novo ou um engenheiro veterano, você pode personalizar a IU com tudo, desde configurações básicas até scripts detalhados e aplicativos da web para melhor atender seus clientes.

Sistema de gestão de conteúdo

Crie tudo, desde sites completos até aplicações integradas usando o CMS. Esta poderosa aplicação oferece uma variedade de soluções para o seu negócio, quer você precise de uma interface baseada em uma barra de pesquisa simples ou de layouts detalhados baseados em texto e imagem. Opções como internacionalização total e tradução expandem ainda mais o alcance e a influência do cliente.

IU Next Experience

A IU Next Experience fornece uma experiência intuitiva e personalizada de última geração para impulsionar a produtividade, melhorar o engajamento e proporcionar a obtenção de insights em toda a Now Platform. A IU unifica os apps da instância e reduz os cliques para acessar os itens necessários para começar a trabalhar.

Iniciar

Trabalho	Configurar	Migrar
Saiba mais sobre Next Experience conceitos e recursos.	Configure ambientes, ferramentas e acesso de usuários.	Migre para a IU Next Experience.

Benefícios

Novas funcionalidades e benefícios ao trabalhar no Next Experience:

Navegação unificada

https://player.vimeo.com/video/995182005?h=9e4dcc44a5&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

- Acesse itens de shell do app, como a cápsula de app contextual, itens de menu, notificações e pesquisa — tudo em um só local em toda a plataforma, independentemente da aplicação que estiver utilizando.
- Fixar e desafixar menus de navegação para acessar itens de menu ou liberar espaço na tela.
- Encontre as suas páginas favoritas rapidamente organizando os seus favoritos em pastas.

Menus adicionais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Menus adicionais no Next Experience

- Navegue e guarde recursos importantes com os menus Favoritos, Histórico e Espaços. Encontre os itens visualizados recentemente em um único menu.
- Alterne facilmente entre aplicações de ambiente clássico e espaços configuráveis.
- Crie menus personalizados para os usuários finais. Para obter mais informações, consulte Configurar menus personalizados para Navegação unificada.

Páginas principais do Next Experience

Páginas principais do Next Experience

- Comece o dia com tudo o que precisa ao fazer login.
- Veja o conteúdo específico para a sua função e tarefas, tudo em um local.
- Projete uma página inicial para os seus usuários ou permita que eles escolham as próprias páginas.

Funcionalidade sem suporte

Importante:

Bate-papo do Connect não está disponível em Next Experience. A partir da versão Yokohama, determinadas funções do Bate-papo do Connect estão disponíveis em Next Experience usando a Barra lateral. Consulte KB1123615 – Como passar do bate-papo do Connect para a barra lateral para obter mais informações sobre as diferenças entre Bate-papo do Connect e Barra lateral.

Suporte do Connect não está disponível em Next Experience e está programado para ser totalmente descontinuado em Utah. Se você quiser atribuir automaticamente solicitações de bate-papo e outros itens de trabalho a agentes em Next Experience, deverá migrar para Atribuição avançada de trabalho e Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

No momento, esses recursos e produtos não são compatíveis com Next Experience:

- A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Centro de análise assumem a funcionalidade da página inicial. Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.
- Não há suporte para menus de cabeçalho personalizados.
- O Feed de atividades não é compatível.
- O log do console JavaScript não é compatível com a estrutura Next Experience.
- O ATF não é compatível com esses elementos de Next Experience, mas o suporte a esses recursos está planejado para versões futuras:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Páginas criadas com Construtor de IU, incluindo páginas com listas e componentes de formulário.
- Espaços configuráveis
- Páginas principais

Nota:
O ATF ainda é compatível com IU principal, incluindo o ambiente clássico (como listas e formulários clássicos).

Para obter mais informações, consulte:

- KB1156736 – Mudança do bate-papo do Connect para o AWA e o bate-papo do agente
- KB1123615 – Movendo do bate-papo do Connect para a barra lateral
- KB1113554 – Desativação da Próxima experiência para usar o Connect na IU principal
- KB1157068 – O Feed de atividades não é compatível com o Next Experience

Saiba mais

- Exibir Next Experience artigos sobre a comunidade em Next Experience Centro de Excelência .
- Reveja as respostas a perguntas comuns na comunidade. Consulte Introdução com as FAQ da IU Next Experience .
- Saiba mais sobre a IU Next Experience no ServiceNow University. Faça os cursos Introdução ao Next Experience e Visão geral da navegação unificada do Next Experience .

Trabalhando na IU Next Experience

Saiba mais sobre os principais Next Experience recursos.

Interface do usuário Next Experience

Next Experience unifica os apps em sua instância. Navegação unificada permite que você acesse o conteúdo em sua instância em um único painel, simplificando o acesso aos itens necessários para trabalhar. Acesse a IU principal e os painéis no mesmo painel que Espaço. A navegação contextual mostra onde você está enquanto trabalha.

Interface do usuário do Next Experience

Nota:

Sua IU Next Experience pode não ter a aparência desses exemplos devido ao seu acesso ou personalizações feitas pelo administrador do sistema.

Página inicial do Next Experience

As páginas principais do Next Experience fornecem as informações necessárias para começar a trabalhar. Essas páginas principais apresentam normalmente conteúdo específico para a sua função e tarefas. As páginas principais podem incluir listas, informações de Performance Analytics and Reporting (PAR) e outros recursos para acessar suas tarefas novas e prioritárias a partir de um local.

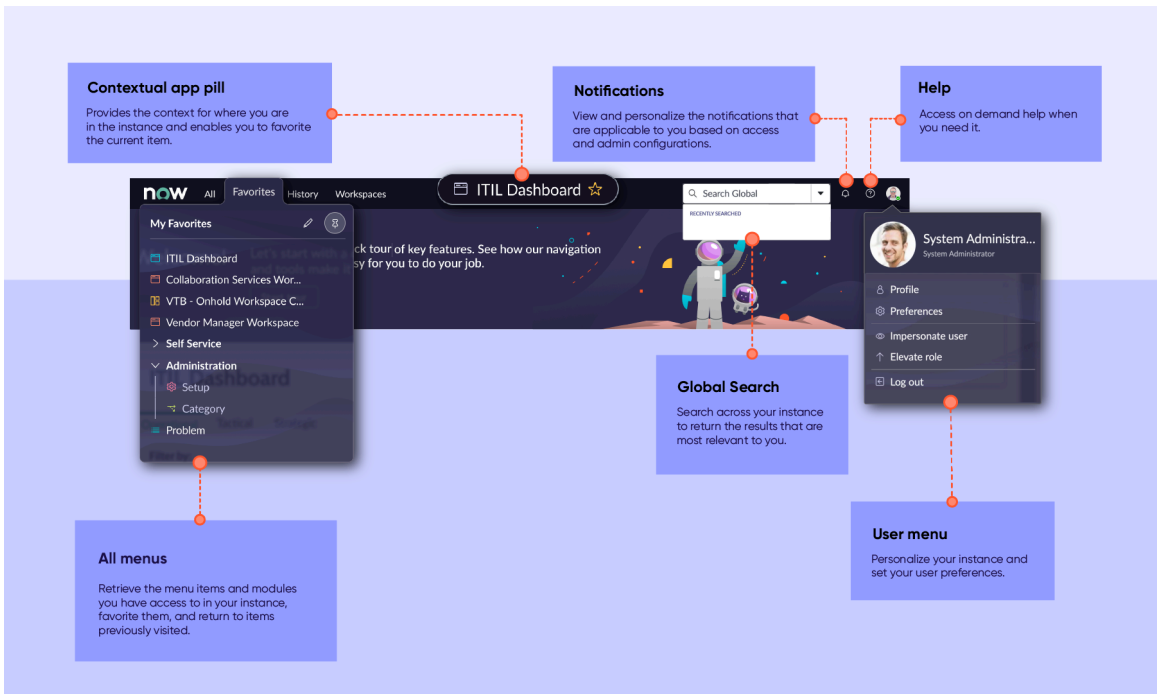
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Integração**: familiarize-se com a IU Navegação unificada.
- **Visualizações**: veja onde você pode começar a trabalhar e ir para as tarefas.
- **Recursos úteis**: explore recursos de recursos adicionais.

Next Experience Navegação unificada

O Next Experience Navegação unificada fornece as ferramentas necessárias para navegar na instância e definir suas preferências.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Todos os menus**: recupere os itens de menu e os módulos que você pode acessar em sua instância, adicione-os aos favoritos e retorne aos itens visitados anteriormente.
- **Cápsula da aplicação contextual**: veja onde você está na instância e adicione o item atual aos favoritos, se desejar.
- **Pesquisa global**: pesquise em sua instância para retornar os resultados mais relevantes para você.
- **Notificações**: exiba e personalize as notificações aplicáveis a você com base nas configurações de acesso e de administrador.
- **Ajuda**: acesse a ajuda sob demanda quando precisar.
- **Menu do usuário**: personalize sua instância e defina as preferências do usuário.

Explorando sua Next Experience página principal padrão

Acesse a página principal padrão Next Experience para ver seu trabalho rapidamente e identificar por onde você pode começar.

Quando a estrutura Next Experience está instalada, sua página principal é a primeira coisa que você vê ao fazer login na sua instância ServiceNow®. Ele fornece informações para ajudar a orientá-lo em suas tarefas.

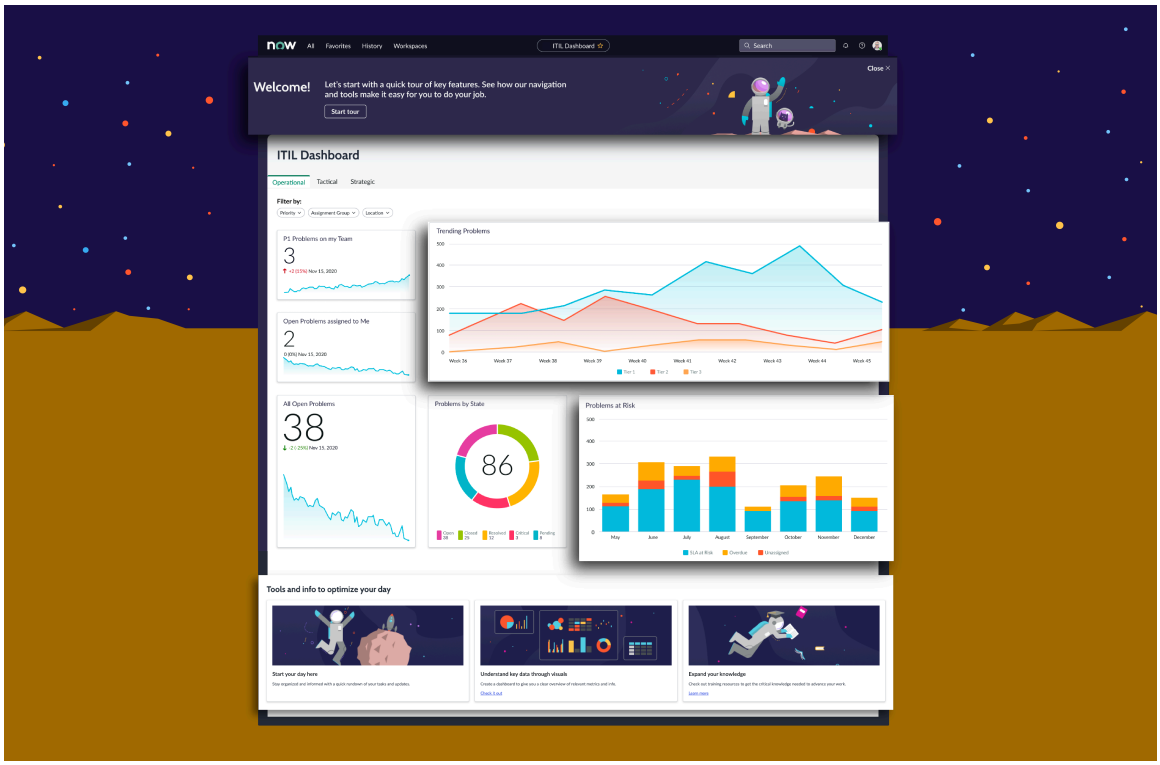
As páginas principais padrão estão disponíveis em instâncias que têm o Navegação unificada habilitado. Observe que se você tiver painéis, páginas principais ou lógica existentes que tenham sido configurados, o painel atual será exibido em vez da página principal Next Experience padrão.

As páginas principais podem incluir os seguintes itens com base em sua função e tarefas:

- Uma faixa que contém um link para saber mais sobre o Next Experience Navegação unificada
- Tarefas novas e críticas para manter-se atualizado com o status e a prioridade do seu trabalho
- Suas tarefas que estão abertas no momento por prioridade
- Listas com registros de tarefa atribuídos a você para trabalhar
- Dados do Performance Analytics and Reporting (PAR) relevantes para concluir suas tarefas
- Aprovações que são acionáveis na página principal
- Seus itens favoritos
- Suas solicitações em aberto
- Mais recursos para identificar recursos úteis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usando o Next Experience Navegação unificada

Navegação aprimorada para acessar registros e dados, verificar suas notificações e definir suas preferências no Next Experience Navegação unificada.

O Next Experience Navegação unificada é executado na parte superior de todas as páginas e inclui controles que ajudam você a navegar na instância. Acesse facilmente seus espaços e ambiente clássico, pesquise sua instância e receba notificações.

Selecione o ícone de alfinete ( ) para fixar um menu na página.

Nota:
Os Navegação unificada itens descritos na tabela a seguir podem não estar disponíveis para todos os usuários. Os itens que aparecem são determinados pelo acesso do usuário e personalizações do administrador.

Navegação unificada

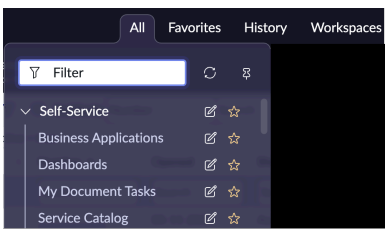
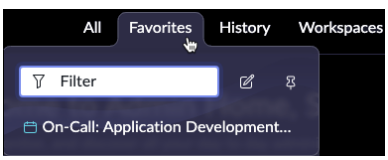
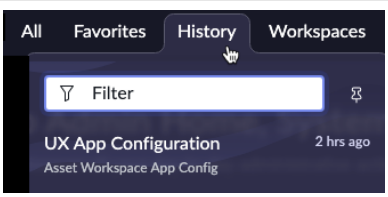
Next Experience Navegação unificada itens

Itens de cabeçalho	Descrição da IU	Descrição
Logotipo	servicenow	Retorna para a página principal Next Experience. Você pode substituir este logotipo pelo logotipo da sua empresa.
Filtro	Filter	Campo de filtro para navegar rapidamente até o módulo desejado. A funcionalidade de pesquisa inclui letras ausentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

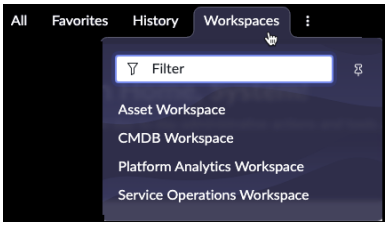
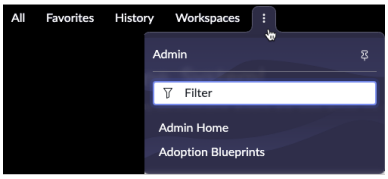
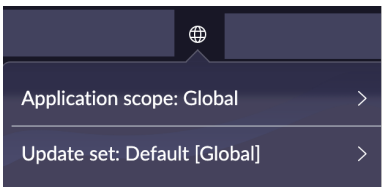
Next Experience Navegação unificada itens

Itens de cabeçalho	Descrição da IU	Descrição
		em suas consultas. A pontuação de precisão padrão pode ser atualizada pelo administrador do sistema. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema Next Experience. Para uma exibição de lista, insira o nome da tabela no formato name.list, por exemplo, sys_properties.list. Para uma exibição de formulário, insira o nome da tabela no formato name.do, por exemplo, sys_user.do. Por padrão, a filtragem em qualquer um dos menus retorna resultados de todos os menus, exceto o menu Histórico.
Menu Tudo		Lista todos os itens de menu e módulos na instância. Selecione o ícone de atualização para obter rapidamente os itens de menu mais recentes sem a necessidade de limpar o cache manualmente.
Menu de favoritos		Itens que você marcou como favoritos, por exemplo, espaços favoritos, ambiente clássico e registros. Selecione o ícone de edição ( ) para abrir o modal de edição.
Menu Histórico		Histórico de suas atividades na instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

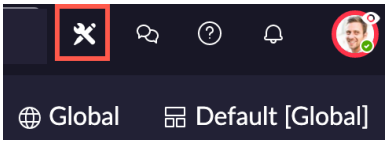
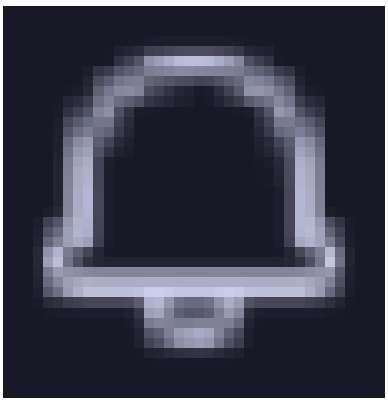
Next Experience Navegação unificada itens

Itens de cabeçalho	Descrição da IU	Descrição
Menu Espaços		Lista de espaços aos quais você tem acesso. Este item será exibido somente se você tiver acesso a um espaço. Se você tiver acesso a apenas um espaço, o nome do espaço ao qual você tem acesso será exibido no cabeçalho.
Menu do administrador		Fornece acesso a itens específicos para funções de administrador.
Cápsula da aplicação contextual		Fornece o contexto de onde você está na instância. Selecione o ícone de estrela para adicionar a página exibida aos favoritos.
Campo de pesquisa global		Pesquise uma cadeia de caracteres em sua instância.
Globo		Selecione o escopo da sua instância e o escopo dos seus conjuntos de atualizações. Você também pode selecionar a opção **Conjunto de atualizações** e selecionar o sinal de adição ( ) para criar um conjunto de atualizações. Qualquer escopo da aplicação diferente de Global exibe um círculo vermelho ( ).
Now Assist		Permite que você aborde e ajude a resolver problemas do cliente. Você pode gerar resumos para registros usando a interface de idioma natural do painel do Now Assist. O painel do Now Assist é configurado usando o console Administrador do Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

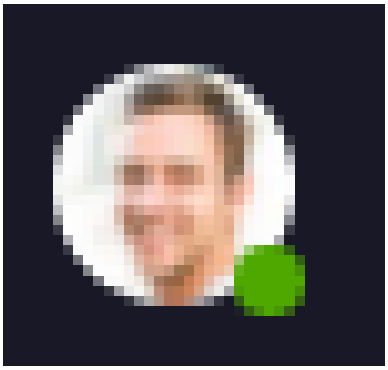
Next Experience Navegação unificada itens

Itens de cabeçalho	Descrição da IU	Descrição
Mostrar ferramentas da instância		Exibe o escopo da aplicação e o conjunto de atualizações atual em uma linha horizontal abaixo dos outros ícones da ferramenta. Para habilitar este recurso, você deve primeiro criar uma propriedade do sistema chamada `glide.ui.next_experience.instance_too` e defini-la como **falsa**. Quando este recurso está habilitado, o ícone do Globo fica oculto.
Discussões da barra lateral		Participe da colaboração em tempo real com outras pessoas com base em um registro baseado em tarefas ou em interações do espaço. As discussões da barra lateral facilitam a troca de informações e conhecimento para ajudar a resolver problemas mais rapidamente e com resultados de maior qualidade.
Ajuda		Duas guias são exibidas: Obter ajuda e Novidades. A guia **Obter ajuda**permite que você obtenha ajuda sob demanda quando precisar. A guia **O que há de novo** mostra os itens que foram introduzidos desde a última versão. Além disso, o ícone de Ajuda exibe um ponto azul quando **o conteúdo Novidades** está disponível. Está disponível um botão **Fornecer feedback** que permite fornecer feedback sobre a funcionalidade da página associada a ServiceNow®.
Menu Notificações		Exiba e personalize as notificações aplicáveis a você em sua instância em um local centralizado. Receba notificações em sua instância, incluindo notificações Espaço, independentemente da página em que você está. Suas notificações são baseadas nas configurações de acesso e de administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Next Experience Navegação unificada itens

Itens de cabeçalho	Descrição da IU	Descrição
Menu do usuário		Itens de menu para personalizar sua instância. • **Perfil**: seu perfil de instância, que inclui suas informações pessoais exibidas na instância. • **Preferências**: exibição, acessibilidade, notificações e Espaço preferências. • **Atalhos do teclado**: exibe um modal com atalhos do teclado que são específicos para a tela que você está exibindo. Para obter mais informações sobre o modal de atalho do teclado, consulte Next Experience atalhos do teclado. O modal de atalhos do teclado também pode ser acessado usando **Command+/** (Mac) ou **Control+/** (Windows). • **Representar usuário**: os administradores podem representar outros usuários autenticados para fins de teste e exibir logs de representação. Para obter mais informações, consulte Impersonating users . • **Elevar função**: designe qualquer função como uma função de privilégio elevado e atribua essa função a um ou mais usuários. Faça isso quando quiser impedir que os usuários tenham acesso aos direitos que a função fornece imediatamente após o login. • **Versão para impressão**: uma versão para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

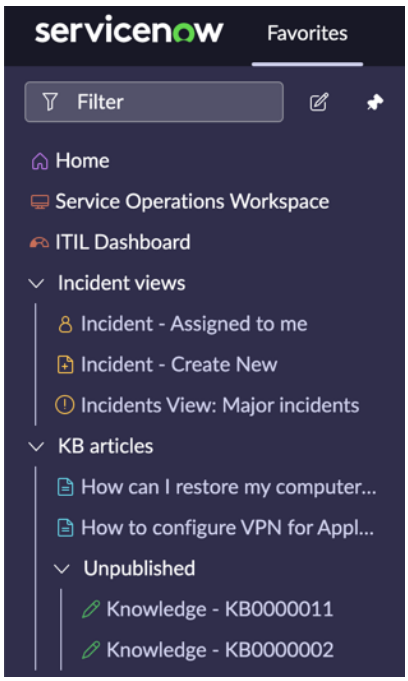
Next Experience Navegação unificada itens

Itens de cabeçalho	Descrição da IU	Descrição
		impressão do quadro de conteúdo atual. **Nota:** A opção Versão para impressão está disponível no ambiente clássico, mas não no Workspace.

Como gerenciar seus favoritos no Next Experience

Os favoritos ajudam a encontrar e acessar rapidamente as páginas Next Experience mais usadas.

Depois de adicionar favoritos, eles aparecem no menu **Favoritos** no Next Experience Navegação unificada. Você pode personalizar como os favoritos aparecem no menu editando seus nomes, ícones e cores e sua posição em uma estrutura de pastas.



Adicionar favoritos em Next Experience

Encontre e acesse rapidamente as páginas mais usadas, adicionando-as ao menu Favoritos no Next Experience Navegação unificada.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

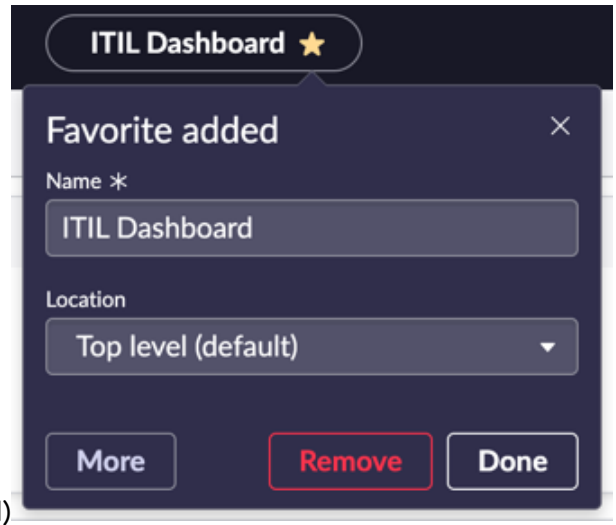
1. Adicione um favorito de uma das maneiras listadas na tabela a seguir.

Opção	Descrição
De qualquer página	Em qualquer página, selecione o ícone de estrela na cápsula da aplicação contextual.
No menu Todos	○ Para adicionar um único módulo: No navegador de aplicações, selecione o ícone de estrela ao lado do nome do módulo. ○ Para adicionar todos os módulos em uma aplicação: No navegador de aplicações, selecione o ícone de estrela ao lado do nome da aplicação.
A partir de uma lista ou registro no ambiente clássico	**a.** Abra uma lista ou registro no ambiente clássico. **b.** Selecione o ícone do menu de contexto ( ) ao lado do título da lista ou do registro. **c.** Selecione **Criar favorito**. Você pode adicionar um favorito diferente para cada exibição de uma lista ou registro.
A partir de um artigo da base de conhecimento	**a.** Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Conhecimento**. **b.** Na página inicial de Conhecimento, selecione um artigo de conhecimento. **c.** No cabeçalho, selecione o ícone de estrela (se o artigo de conhecimento tiver várias versões, somente a versão do artigo de conhecimento exibida no momento será adicionada aos favoritos).

2. Opcional: Na caixa de diálogo **Favorito adicionado**, modifique o favorito.
Uma caixa de diálogo inicial de amostra é mostrada no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



(Optional)

a. No campo **Nome**, edite o nome que aparece no menu Favoritos.

b. No campo **Local**, se você tiver criado grupos para o menu Favoritos, selecione um grupo para o favorito a ser listado.
Para obter informações sobre como criar grupos para organizar a lista de Favoritos, consulte Organizar favoritos no Next Experience.

c. Salve suas mudanças, faça modificações adicionais ou remova o favorito.

- Para não fazer mais modificações, selecione **Concluído**.
- Para modificar o ícone do favorito e sua cor, selecione **Mais**, selecione um ícone e sua cor e selecione **Salvar edições**.
- Para remover o favorito, selecione **Remover**.

Organizar favoritos no Next Experience

Encontre entradas no menu Next Experience Favoritos rapidamente organizando seus favoritos em uma estrutura de pastas.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

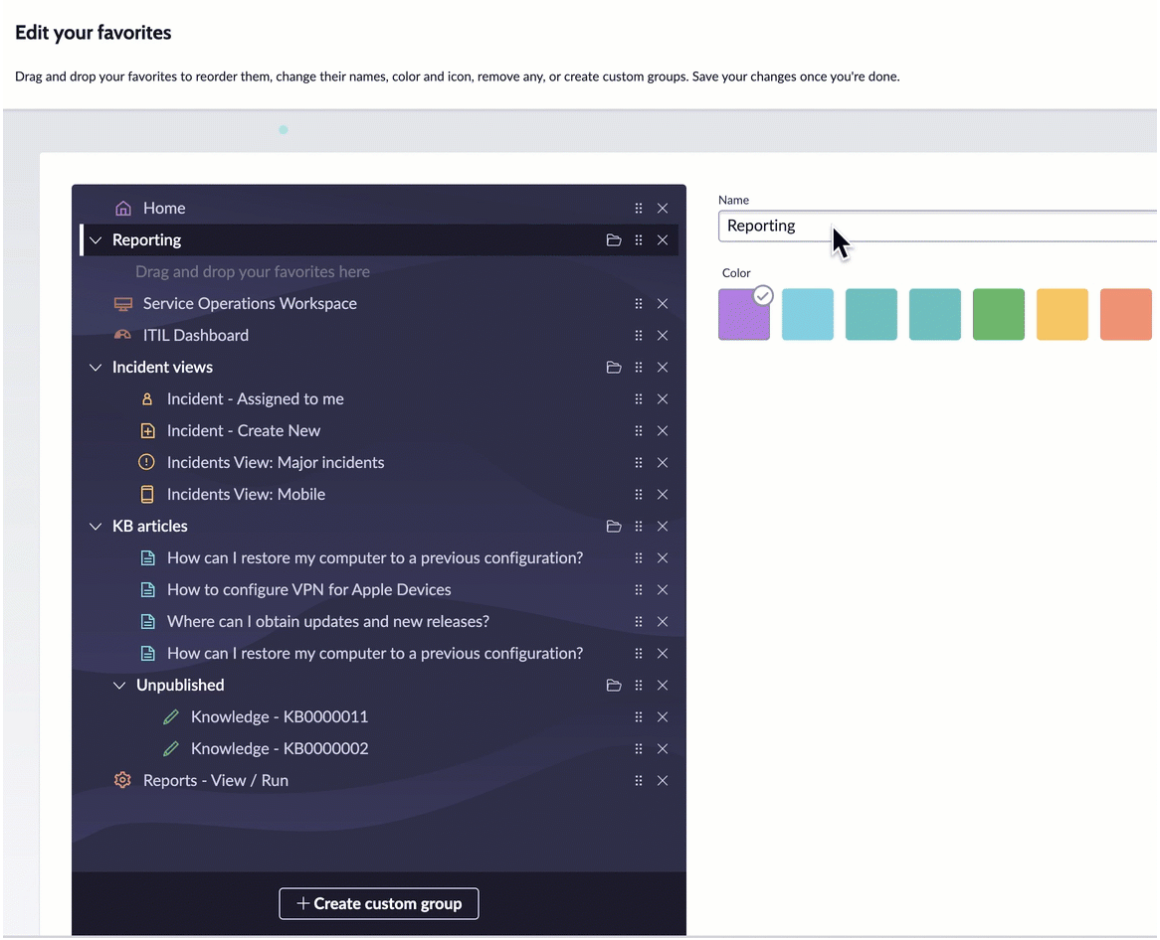
Procedimento

1. Selecione o menu **Favoritos** no Next Experience Navegação unificada.
2. Selecione o ícone Editar seus favoritos ( ).
3. Selecione **Criar grupo personalizado**.
4. No campo **Nome**, insira um nome para o grupo.
5. **Opcional:** Selecione uma cor para os ícones associados aos favoritos neste grupo.
   Você também pode definir cores específicas para cada favorito do grupo.
6. Mova os favoritos para o grupo, arrastando-os para baixo do nome do grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example



7. **Opcional:** Repita as etapas anteriores para criar grupos ou subgrupos personalizados adicionais.
8. Selecione **Salvar edições**.

Editar favoritos em Next Experience

Mantenha o menu Next Experience Favoritos atualizado editando os nomes e ícones dos favoritos, reordenando os favoritos, movendo-os para grupos ou excluindo os favoritos de que não precisa mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Selecione o menu **Favoritos** no Next Experience Navegação unificada.
2. Editar ou excluir favoritos.

Opção	Descrição
Editar um favorito	**a.** Selecione o ícone Editar seus favoritos ( ). **b.** No painel de favoritos, selecione um favorito. **c.** Modifique o favorito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

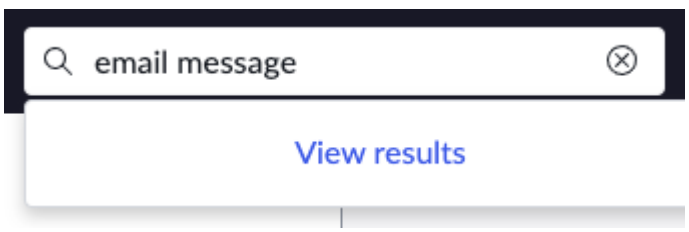
Opção	Descrição
	▪ Para reordenar o favorito, arraste-o para um novo local na lista. ▪ Para mover o favorito para dentro de um grupo, arraste o favorito para baixo do nome do grupo. ▪ Para personalizar o nome, insira um nome diferente no campo **Nome**. ▪ Para mudar o ícone, selecione um ícone diferente na lista Ícone ou uma cor na lista Cor. **d.** Selecione **Salvar edições**.
Excluir um favorito	Selecione o ícone Remover favorito ( ).

Como usar a pesquisa em Next Experience

A pesquisa global permite que você pesquise vários tipos de registro de uma só vez no campo de pesquisa Next Experience Navegação unificada. A pesquisa retorna os resultados mais relevantes para você, agrupados por origem, ou leva você diretamente para um registro que corresponde exatamente à sua consulta de pesquisa. Você pode alternar entre os resultados da pesquisa global e os resultados das aplicações do espaço às quais você tem acesso.

Pesquisar no campo de pesquisa Navegação unificada

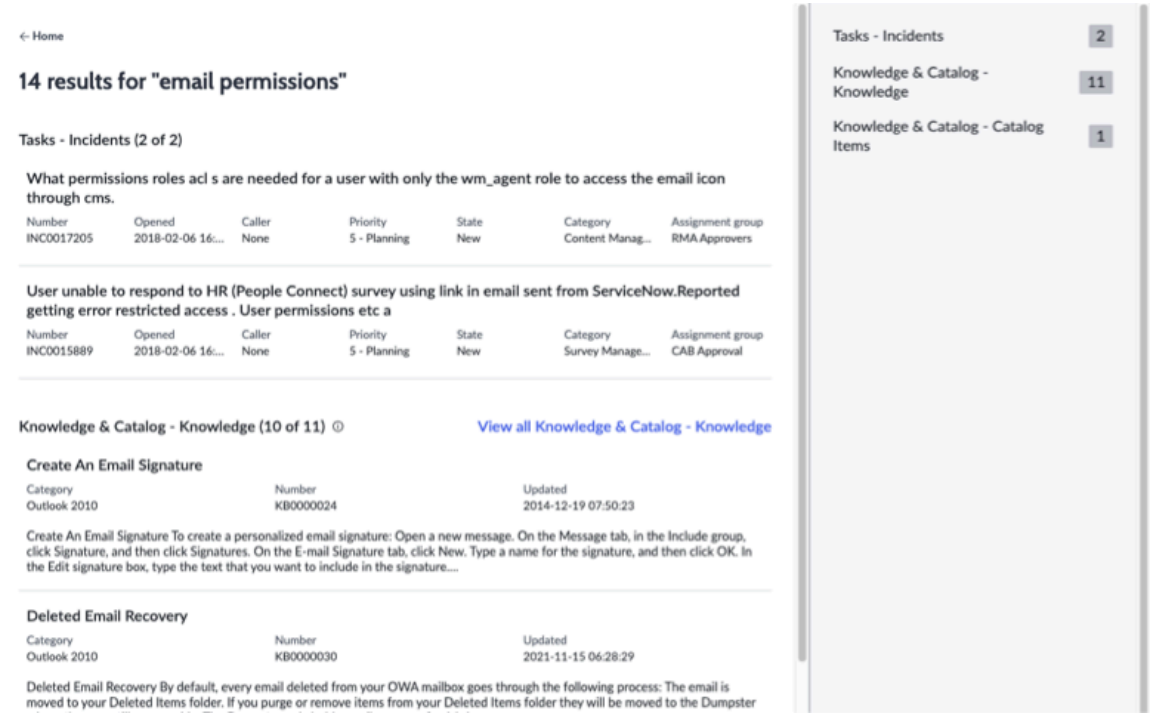
Para executar uma pesquisa global, insira sua consulta de pesquisa no campo de pesquisa Navegação unificada e selecione **Exibir resultados** ou pressione Enter.



A página de resultados da pesquisa relata o número total de registros correspondentes à pesquisa e exibe uma seleção de resultados de cada tabela pesquisável que contém registros correspondentes. Você pode abrir qualquer registro de resultado de pesquisa selecionando-o na lista de visualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais detalhes sobre o conteúdo da página de resultados de pesquisa Next Experience, consulte Página de resultados de pesquisa no Next Experience .

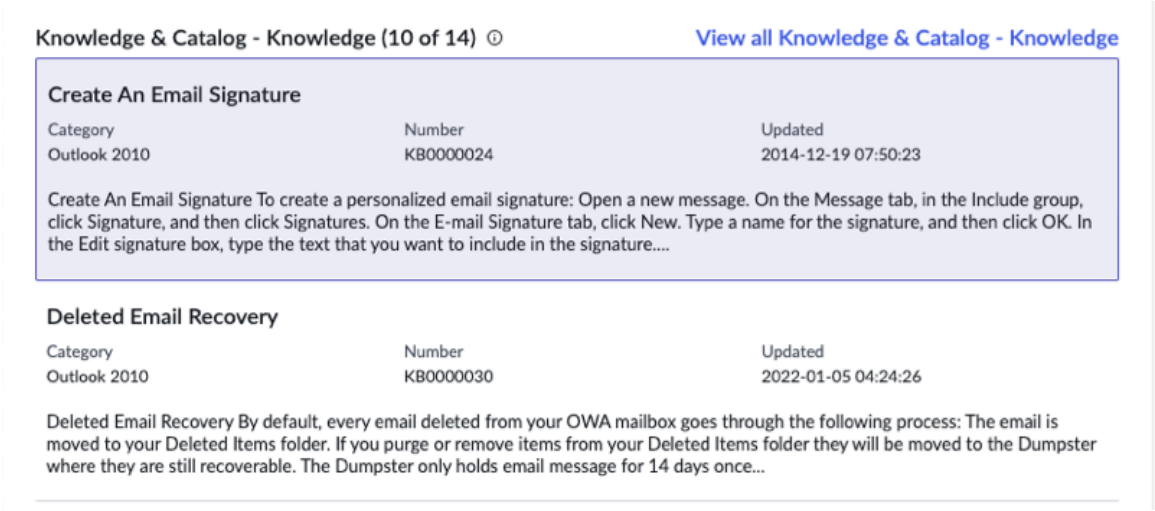
Restringir sua pesquisa por origem na página de resultados de pesquisa

A página de resultados da pesquisa inclui uma lista de tabelas de origem que mostram o número de registros correspondentes que cada uma contém. Selecione uma entrada para ver os resultados da pesquisa da tabela de origem especificada.

Quando há mais registros correspondentes de uma tabela de origem do que pode ser visualizado, a página de resultados exibe um link **Exibir tudo** ao lado do título da tabela. Selecione este link para exibir todos os registros correspondentes da tabela especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

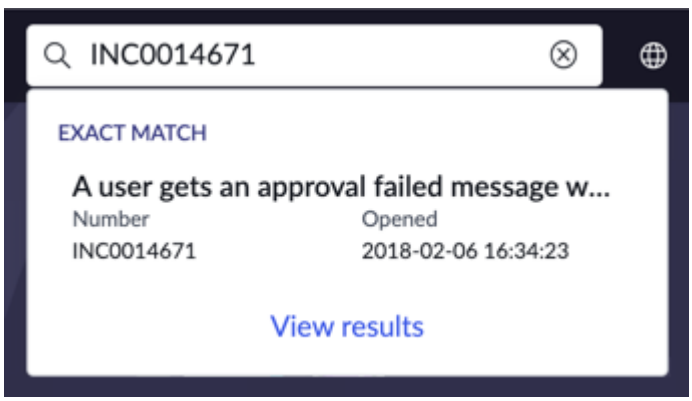


Retorne ao ponto de partida na página de resultados da pesquisa

Para retornar à página em que você iniciou a pesquisa, selecione o link com uma seta para a esquerda que aparece acima da contagem total de resultados na página de resultados da pesquisa. O título deste link indica a página para a qual ele retorna. Por exemplo, se você pesquisar na página inicial, o texto do link será **Página inicial**, mas se você pesquisar na página Painéis, o texto do link será **Visão geral dos painéis**.

Pesquisar um registro específico usando a correspondência exata

Insira um número de registro no campo de pesquisa Navegação unificada, mas não pressione Enter ou selecione **Exibir resultados**. O campo de pesquisa exibe uma visualização do registro com um marcador **de correspondência exata**. Selecione a visualização para ir diretamente para o registro correspondente, ignorando a página de resultados da pesquisa.

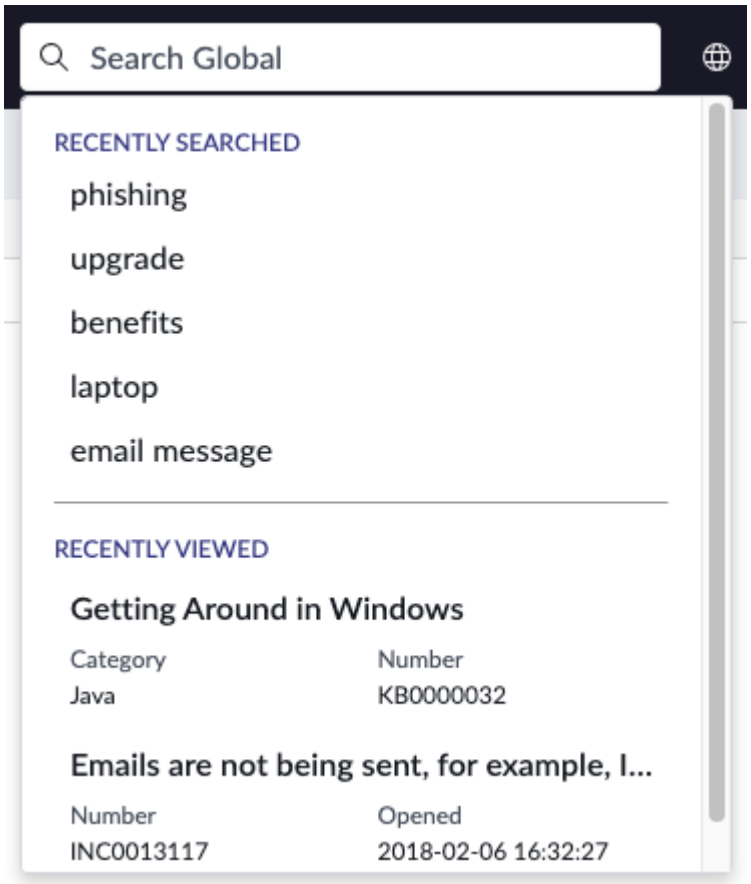


Acessar suas consultas e resultados de pesquisa mais recentes

Quando você seleciona o campo de pesquisa Navegação unificada vazio, o sistema exibe listas mostrando suas consultas de pesquisa mais recentes e os resultados de pesquisa exibidos mais recentemente. Selecione uma consulta **Pesquisada recentemente** para repeti-la ou selecione um registro de resultado de pesquisa **Exibido recentemente** para navegar até ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exibir resultados da pesquisa em uma aplicação de espaço disponível

Se você tiver acesso para pesquisar em aplicações de espaço, uma seta aparecerá à direita do campo de pesquisa Navegação unificada após a pesquisa, permitindo alternar entre os resultados na pesquisa global e nas aplicações de espaço.

Por exemplo, se o menu de contexto na ilustração estiver disponível após a execução de uma pesquisa global, você poderá selecionar **o espaço configurável do CSM/FSM** no menu de contexto para exibir os resultados da pesquisa no espaço configurável do CSM/FSM.

Correspondências exatas abertas na aplicação de espaço selecionada. Por exemplo, se você selecionou **CSM/FSM Configurable Workspace**, inseriu um número de registro e selecionou a visualização do registro nos resultados da pesquisa, o registro seria aberto no CSM/FSM Configurable Workspace.

Configuração de opções da página inicial da Próxima experiência

Várias opções de página inicial ajudam a determinar onde é melhor começar o dia em Next Experience. Configure a página principal para que você e seus usuários iniciem em uma página personalizada de acordo com suas necessidades em ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Existem várias opções para a página que é aberta quando você inicia ServiceNow® ou seleciona o logotipo na parte superior da tela.

Opções da página inicial

Qualquer página pode ter regras de redirecionamento conforme a página está carregando para levar o usuário a uma página diferente.

Next Experience página principal padrão

A página principal padrão fornece informações para ajudar a orientá-lo para suas tarefas em uma instância habilitada com Next Experience. Variantes desta página estão disponíveis, dependendo da sua configuração. Para obter mais informações, consulte Explorando sua Next Experience página principal padrão.

Página inicial do espaço configurável

Qualquer página em um espaço configurável pode ser a página inicial. Para obter mais informações sobre espaço configurável opções, consulte Configurando seu Espaço configurável.

Página principal selecionada pelo usuário

Você pode selecionar qualquer página na plataforma para ser o início, com base na preferência do usuário. Uma página principal selecionada pelo usuário também pode ser qualquer página dentro de um espaço configurável.

Página principal selecionada pelo administrador

Esta opção pode ser qualquer página dentro de um espaço, mas também um painel clássico. O administrador pode incluir lógica baseada em função para direcionar usuários para espaços configuráveis. Para obter mais informações, consulte

- Configurar uma página principal global da IU Principal em instâncias ativadas para Next Experience
- Configurar páginas principais por usuário em Next Experience

Painéis dinâmicos

Você pode começar com um painel dinâmico criado no ambiente clássico para usar um painel existente que não está disponível em um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Set responsive dashboards as your home .

Páginas iniciais

As páginas iniciais são um recurso descontinuado. As páginas iniciais de versões anteriores são somente leitura da versão Tokyo. Para obter informações sobre como converter páginas iniciais em Painéis dinâmicos, consulte Homepage deprecation help tool .

Como escolher uma página inicial

As diferentes opções para páginas iniciais atendem a finalidades diferentes. Por exemplo, escolha um painel dinâmico para sua página inicial se a maioria dos dados estiver no ambiente clássico, em vez de em espaços configuráveis.

Considerações de upgrade

Ao fazer upgrade para uma instância com Next Experience habilitado, é melhor converter as páginas iniciais em painéis dinâmicos para não perder as capacidades de edição. As páginas iniciais são desativadas por padrão quando Next Experience está habilitado. Para obter mais informações, consulte Homepage deprecation help tool .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Next Experience opções de início do administrador

Como administrador, você pode configurar onde os usuários iniciam quando fazem login no ServiceNow.

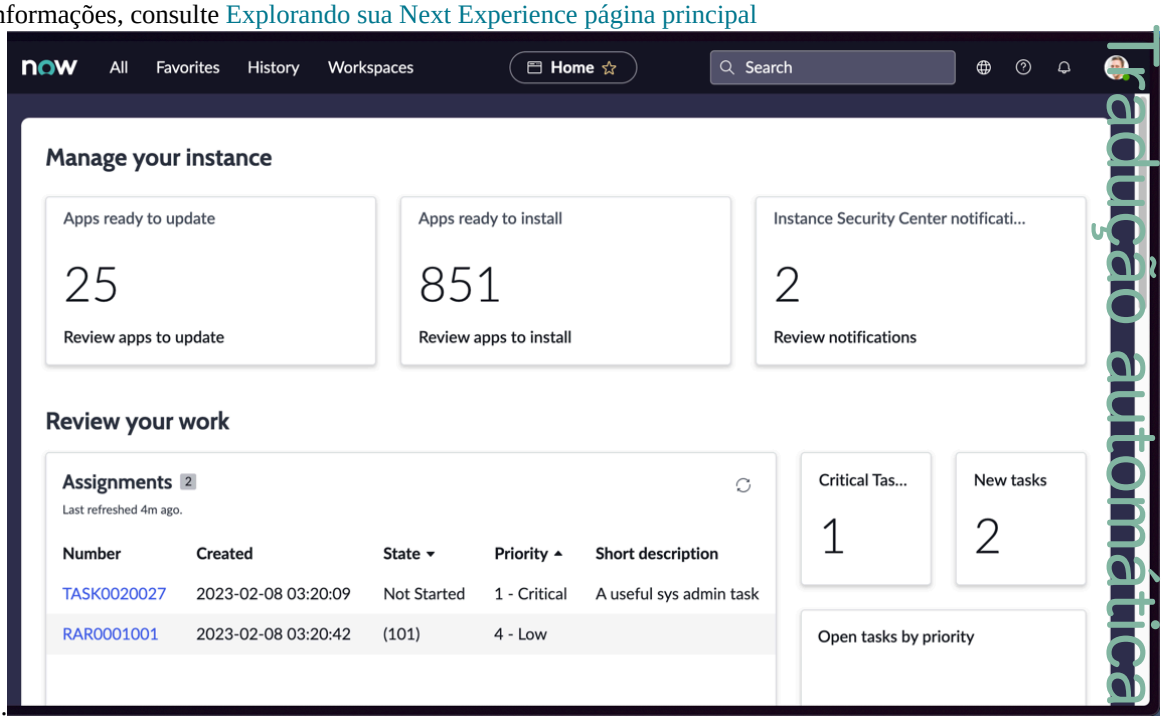
Determinar a página inicial

A página inicial que você configura deve atender às suas necessidades e às necessidades da sua organização. Next Experience páginas principais padrão mostram visualizações que você pode selecionar para lidar com tarefas imediatas. Painéis e espaços configuráveis podem fornecer informações mais focadas.

Opções

Next Experience página principal padrão

A página principal padrão fornece informações para ajudar a orientá-lo para suas tarefas em uma instância com Next Experience habilitado. Variantes desta página estão disponíveis, dependendo da sua configuração. Para obter mais informações, consulte Explorando sua Next Experience página principal padrão.



Tradução automática

Página principal personalizada Next Experience

Você pode fornecer aos usuários as informações de que eles precisam para começar a trabalhar criando páginas principais personalizadas da Próxima experiência para diferentes públicos. Para obter mais informações, consulte Crie uma página principal do Next Experience.

Página inicial do espaço configurável

Qualquer página em um espaço configurável pode ser a página inicial. Para obter mais informações sobre espaço configurável opções, consulte Configurando seu Espaço configurável.

Página principal selecionada pelo administrador

O administrador pode definir uma página principal padrão para todos os usuários que podem substituir uma página selecionada pelo usuário. Esta opção pode ser qualquer página dentro de um espaço, mas também um painel dinâmico clássico. O administrador também pode incluir lógica baseada em função para direcionar os usuários para espaços configuráveis. Para obter mais informações, consulte

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configurar uma página principal global da IU Principal em instâncias ativadas para Next Experience
- Configurar páginas principais por usuário em Next Experience

Painéis dinâmicos

Você pode começar com um painel dinâmico criado no ambiente clássico para usar um painel existente que não está disponível em um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Set responsive dashboards as your home .

Next Experience opções de início do usuário

Como usuário, você pode especificar onde deseja iniciar ao fazer login em ServiceNow.

Determinar sua página inicial

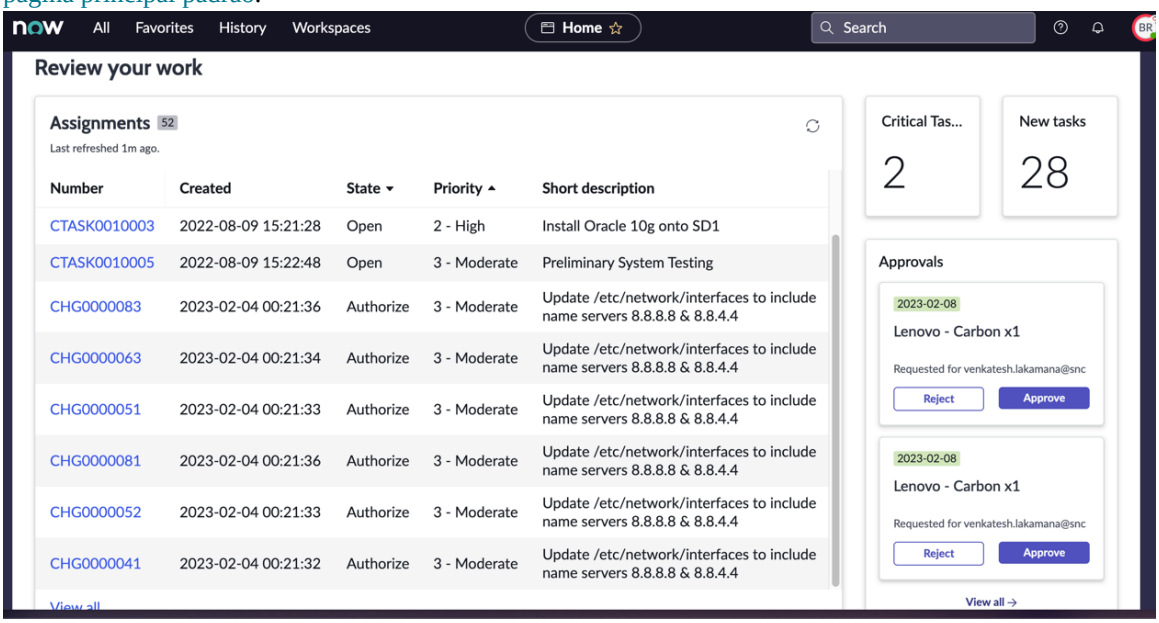
A página inicial que você configura deve atender às suas necessidades diárias. Next Experience páginas principais padrão mostram visualizações que você pode selecionar para lidar com tarefas imediatas. Os espaços configuráveis podem fornecer informações mais focadas.

Nota:
Seu administrador pode configurar uma página inicial que usuários individuais não podem substituir.

Opções

Next Experience página principal padrão

A página principal padrão fornece informações para ajudar a orientá-lo para suas tarefas em uma instância com Next Experience habilitado. Variantes desta página estão disponíveis, dependendo da sua configuração. Para obter mais informações, consulte Explorando sua Next Experience página principal padrão.



Página inicial do espaço configurável

Qualquer página em um espaço configurável pode ser a página inicial. Para obter mais informações sobre espaço configurável opções, consulte Configurando seu Espaço configurável.

Outra página principal selecionada pelo usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode selecionar qualquer página na plataforma para ser o início, com base na preferência do usuário. Uma página principal selecionada pelo usuário também pode ser qualquer página dentro de um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Configurar uma página inicial selecionada pelo usuário.

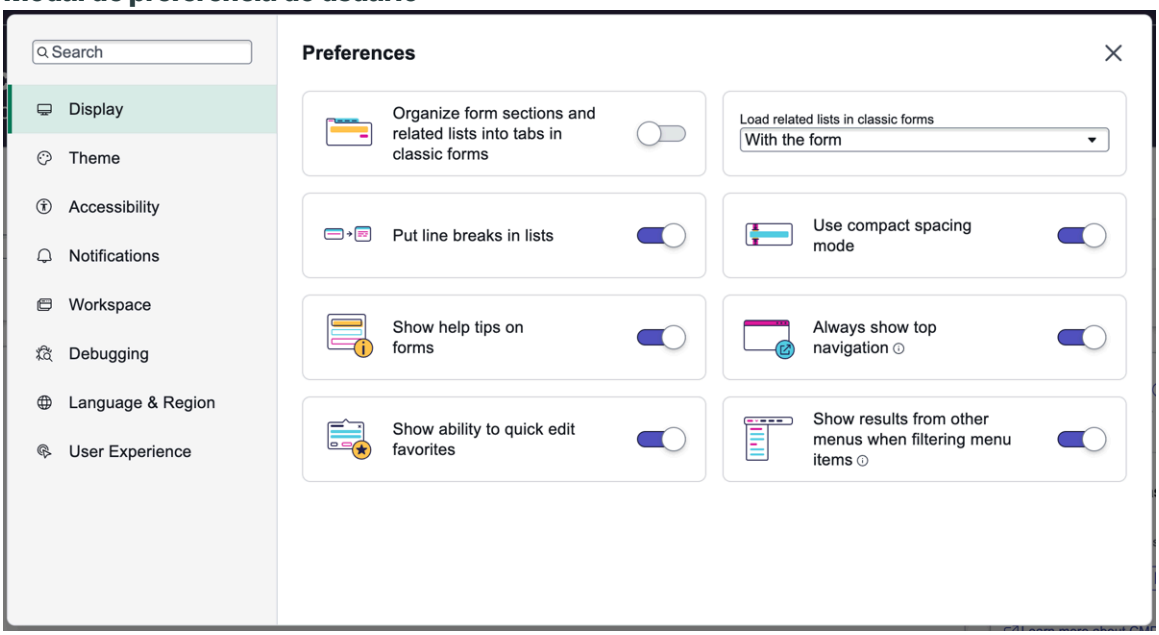
Next Experience preferências do usuário

Next Experience oferece preferências do usuário para personalizar a IU da instância.

Se você tiver a função de administrador, poderá personalizar o comportamento de Next Experience em sua instância definindo preferências globais.

O modal de preferência do usuário é dividido em três partes: um campo de pesquisa, um painel de categoria de preferência e um painel de preferências que exibe as preferências associadas a cada categoria de preferência selecionada. Depois que uma categoria de preferência é selecionada, você vê todas as alternâncias de preferência para essa categoria listadas no painel Preferências.

Modal de preferência do usuário

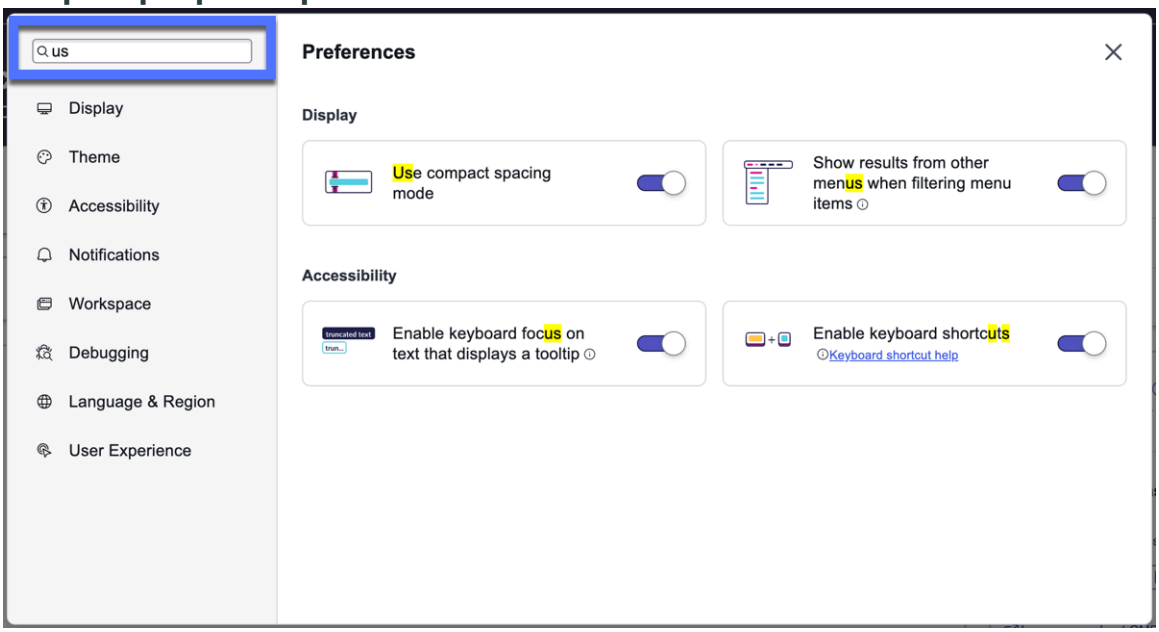


Conforme você insere texto no campo **Pesquisar**, o painel Preferências é atualizado dinamicamente para mostrar alternâncias de preferência do usuário relevantes, organizadas por categoria. A função de pesquisa usa um filtro de pesquisa difusa, que encontra resultados aplicáveis mesmo com texto encurtado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de pesquisa de preferência do usuário



A tabela a seguir mostra como você pode personalizar diferentes tipos de preferência.

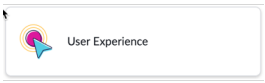
Next Experience preferências do usuário

Preferência do usuário	Descrição
Display	Configurar as preferências de exibição do Next Experience: alcance uma IU que funciona para você.
Accessibility	Configurar Next Experience preferências de acessibilidade: configure suas preferências de acessibilidade.
Debugging	Configurar Next Experience preferências de depuração: depure sua instância Next Experience para detectar e remover os erros existentes e potenciais em seus componentes e scripts Next Experience. **Nota:** As preferências de depuração aparecem somente para usuários com a função de administrador.
Theme	Selecione um tema em Next Experience: personalize sua instância Next Experience escolhendo entre os vários temas disponíveis. **Nota:** Os temas que aparecem na preferência do usuário Tema são determinados pelo acesso do usuário e pelas personalizações do administrador.
Notifications	Configurar Next Experience preferências de notificação: configure notificações da web e por e-mail em sua instância.
Language & Region	Configurar Next Experience preferências de idioma e região: configure os formatos de data e hora, o fuso horário e o idioma preferencial.
Workspace	Configurar Next Experience Espaço preferências

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Next Experience preferências do usuário

Preferência do usuário	Descrição
	Nota: As preferências de espaço serão exibidas somente se você tiver acesso ao espaço e o espaço estiver em foco.
	Configurar Next Experience preferências de experiência do usuário: configure a experiência do usuário para sua instância Next Experience.

Configurar as preferências de exibição do Next Experience

Configurar as preferências de exibição do Next Experience para obter a IU que funciona melhor para você.

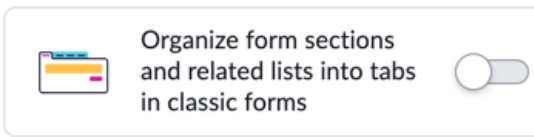
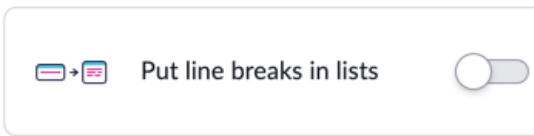
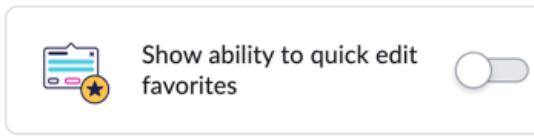
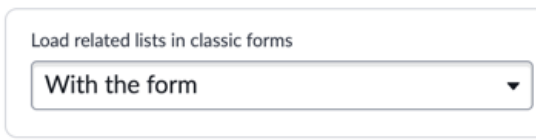
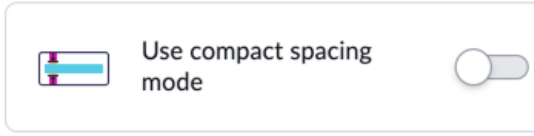
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

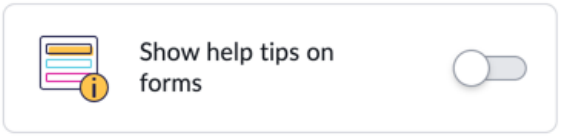
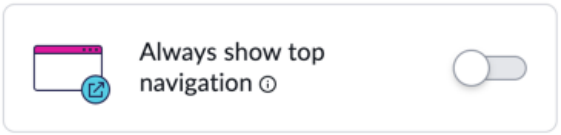
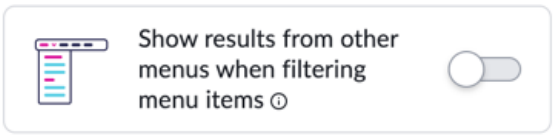
1. Navegue até **Menu Usuário** > **Preferências** > **Exibição**.
2. Selecione as preferências que deseja configurar.

Preferências de exibição

Opção	Descrição
	Exibe os formulários e as listas relacionadas em guias para permitir a navegação direta para as seções do formulário.
	Permite que você crie uma nova linha na mesma entrada de lista.
	Habilita a capacidade de editar o nome e a localização de um favorito ao adicioná-lo.
	Carrega listas relacionadas em formulários clássicos em uma das seguintes situações: ○ Com o formulário ○ Após carregar o formulário ○ Sob demanda
	Otimiza o espaçamento entre campos do formulário, controles e linhas e colunas de lista, exibindo mais conteúdo em formulários e listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Fornece dicas de ferramentas para usar e configurar funcionalidades na instância.
	Fixa a exibição da navegação superior ao abrir uma nova janela do menu para que você possa continuar acessando os itens do menu.
	Mostra os resultados de todos os menus, exceto do menu Histórico, ao filtrar a partir de qualquer menu do Navegação unificada. Se desativado, os resultados mostrados referem-se apenas ao menu a partir do qual você está filtrando. O menu **Todos** retorna resultados de todos os menus, exceto do menu **Histórico**, independentemente desta configuração.

Configurar Next Experience preferências de acessibilidade

Configure Next Experience preferências de acessibilidade para obter uma IU que seja mais acessível para você.

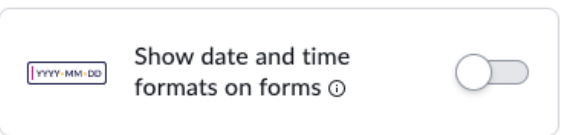
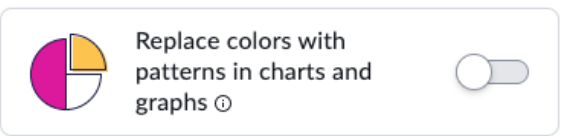
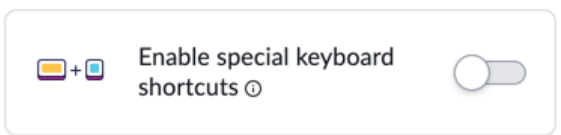
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

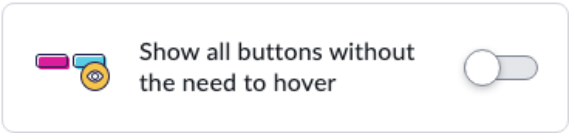
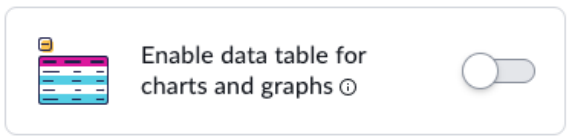
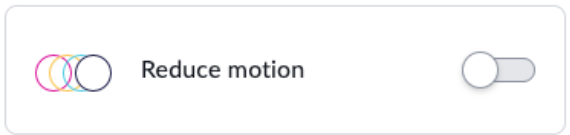
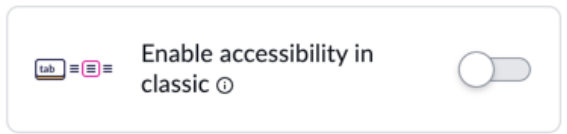
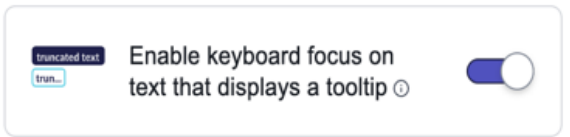
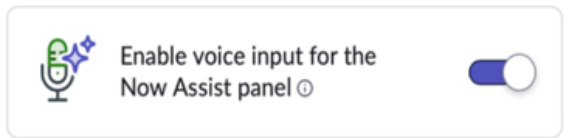
1. Navegar até **Menu Usuário** > **Preferências** > **Acessibilidade**.
2. Selecione as preferências que deseja configurar.

Preferências de acessibilidade

Campo	Descrição
	Exibe o formato de data e hora (aaaa-MM-dd-HH:mm:ss) ao lado dos campos de formulário, entre parênteses.
	Ajusta gráficos para exibição com um padrão, como faixas ou linhas pontilhadas, em vez de apenas uma cor.
	Use atalhos do teclado para executar rapidamente ações comuns na interface do usuário. Os atalhos do teclado exibidos no modal são específicos para a tela que você está exibindo. Para obter mais informações, consulte Next Experience atalhos do teclado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você estiver trabalhando no Ambiente Clássico, consulte IU principal atalhos do teclado.
	Exibe todos os campos, botões ou outros elementos de IU ocultos, eliminando a necessidade de passar o mouse sobre eles. A dica da ferramenta está inativa.
	Mostra uma tabela com dados de gráficos e diagramas para facilitar o acesso do leitor de tela.
	Reduz a velocidade das animações ao alternar entre telas. Essa redução se refere principalmente a animações de login.
	Estende a navegação pelo teclado e permite mais paradas de tabulação no ambiente clássico para que você possa acessar ícones e botões em listas, campos de formulário e cartões. Esta opção também apresenta informações adicionais sobre formulários.
	Permite que usuários somente com teclado acessem texto truncado. Texto truncado é um texto que não cabe na tela e é indicado por reticências (•••). Quando esta preferência está habilitada, os usuários somente com teclado podem acessar o texto truncado conforme usam a tecla Tab na ordem de foco, revelando o texto completo de cada dica de ferramenta conforme navegam na tela.
	Ativa a conversão de voz para texto no painel Now Assist. Com este recurso, use sua voz para acessar Now Assist habilidades no Now Assist panel em qualquer idioma compatível. **Nota:** Esta preferência aparecerá somente se o administrador do sistema tiver habilitado a entrada de voz Now Assist para sua instância. Para obter mais informações, consulte Enable voice input for the Now Assist panel .

Nota:
Se os usuários tiverem definido configurações específicas do sistema operacional, como cores forçadas ou contraste no Windows, essas configurações não serão substituídas por Next Experience preferências ou temas do usuário. Se essas configurações específicas do SO estiverem inativas, os comportamentos de cor e tema serão revertidos para os comportamentos definidos na IU Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Next Experience preferências de depuração

Depure sua instância Next Experience para detectar e remover erros existentes e potenciais em seus componentes e scripts Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Menu Usuário** > **Preferências** > **Depuração**.
2. Selecione uma das opções de depuração.

Depuração

Campo	Descrição
Depurador de script	Abre um depurador JavaScript com um rastreador de script e um log de sessão. Para obter mais informações, consulte Depuração de scripts .
Mapas de origem de UX	Permite que você execute a depuração usando mapas de origem de UX no navegador. Por exemplo, quando usado com o Firefox v102+, o usuário pode definir um ponto de interrupção no código do componente e, quando o navegador parar nesse ponto de interrupção, os nomes das variáveis devem aparecer na seção de escopo. **Nota:** Quando você não estiver depurando usando mapas de origem de UX, é melhor desativar essa preferência do usuário, pois isso pode causar degradação no desempenho da instância.
Inspetor de página do Automated Test Framework	Permite que você identifique e inspecione páginas criadas em páginas da IU personalizada clássica usando o inspetor de páginas. Para obter mais informações, consulte Inspetor de páginas .
Ferramenta do desenvolvedor sísmico	Abre um link para a página de download das Ferramentas sísmicas para desenvolvedores da Chrome Web Store. A Extensão do Chrome Seismic Dev Tools (SDT) é uma ferramenta que ajuda os desenvolvedores da Seismic a identificar, diagnosticar e resolver defeitos e problemas de desempenho com eficácia. **Nota:** Esta opção pode ser removida das preferências do usuário de depuração definindo a propriedade do sistema `glide.ui.next_experience.seismic_developer_to` como **falsa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Next Experience preferências de idioma e região

Configure Next Experience preferências de idioma e região para obter a IU que funciona melhor para você.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Menu Usuário** > **Preferências** > **Idioma e região**.
2. Selecione as preferências que deseja configurar.

Preferências de exibição

Opção	Descrição
Date and time format YYYY-MM-DD 09:00:01	Define o formato em que aparecem os campos de data e hora. As opções são: **a.** AAAA-MM-DD 09:00:01 5 minutos atrás **b.** AAAA-MM-DD 09:00 5 minutos atrás **c.** AAAA-MM-DD 09:00:01 **d.** AAAA-MM-DD 09:00 **e.** 5 minutos atrás **Nota:** Se você selecionar **AAAA-MM-DD 09:00 5 minutos atrás** ou **AAAA-MM-DD 09:00** para o ano atual, o ano atual (AAAA) será omitido.
Timezone America/Los_Angeles	Determina o fuso horário ou regressa ao fuso horário predefinido da sessão atual. No próximo início de sessão, a definição de fuso horário retorna para o padrão do sistema ou para a configuração definida no perfil do usuário.
Language English	Define o idioma utilizado na sua instância quando você tem acesso a mais de um idioma. Esta preferência será exibida somente se o plug-in de idioma estiver instalado. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

Selecione um tema em Next Experience

Personalize sua instância Next Experience selecionando uma variante de tema ou uma paleta de cores alternativa no menu de preferências do usuário.

Antes de Iniciar

Nota:
Um administrador deve habilitar pelo menos um tema antes que você possa selecionar um, conforme descrito nesta tarefa. Para obter mais informações sobre variantes de tema, consulte Estilos principais, cores, variantes e paletas de cores alternativas. Para obter mais informações sobre como definir paletas de cores alternativas, consulte Adicionar uma paleta de cores alternativa.

Tradução automática

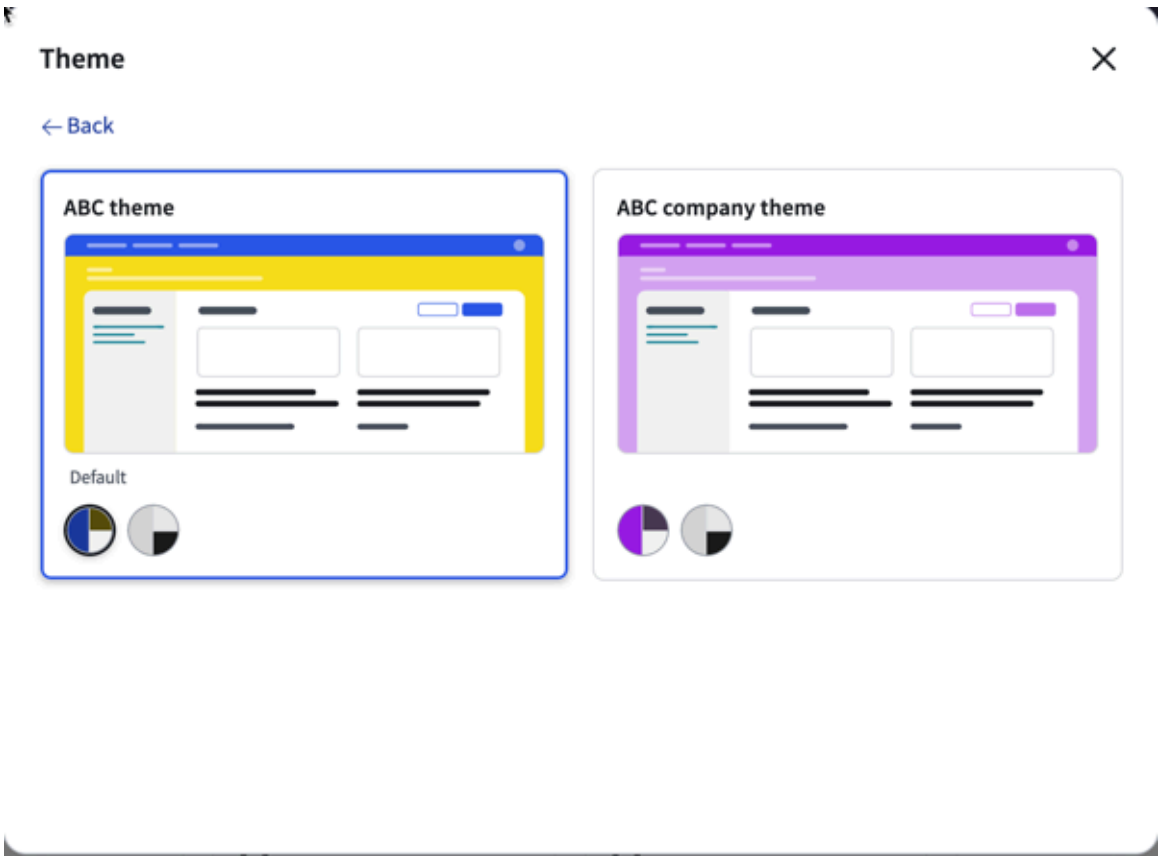
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Na faixa de Navegação unificada, selecione o menu do usuário .
2. Selecione **Preferências**.
3. Selecione o botão **Tema**.
4. Selecione um tema disponível.
   Os temas exibidos na preferência do usuário de tema dependem das personalizações feitas pelo administrador. Você pode escolher entre vários temas e aplicá-los à sua instância Next Experience.

   Cada cartão de tema exibe o tema principal e todas as variantes ou paletas de cores alternativas associadas a esse tema principal. Passe o mouse sobre os círculos abaixo do tema principal para exibir uma visualização da variante ou da paleta de cores alternativa. Uma borda colorida aparece ao redor do cartão do tema que foi aplicado à sua instância.



Tradução automática

Configurar Next Experience preferências de notificação

Configure como você recebe notificações no produto e do sistema em Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Menu Usuário** > **Preferências** > **Notificações**.
2. Selecione a guia **Geral**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Configure suas preferências para notificações do sistema fora da plataforma.
   Para obter mais informações sobre preferências avançadas de notificação, consulte Preferências do sistema e notificação personalizada e canal de entrega no Next Experience .
4. Selecione a guia **Próxima experiência**.
5. Configure suas preferências para notificações no produto.

Configurar Next Experience Espaço preferências

Configure suas Espaço preferências de exibição.

Antes de Iniciar

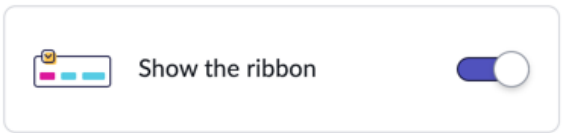
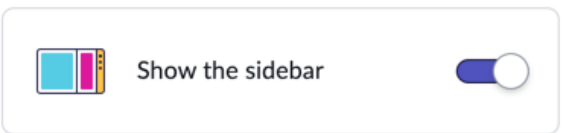
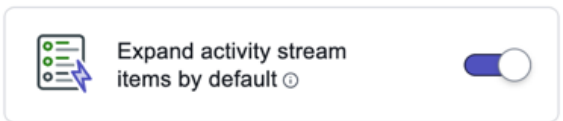
Espaço preferências serão exibidas somente se você tiver acesso a um Espaço e o Espaço estiver em foco.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Menu Usuário** > **Preferências** > **Espaço**.
2. Selecione a preferência que você deseja configurar.

Espaços

Campo	Descrição
	Mostra o widget da faixa de opções por padrão quando o formulário é carregado.
	Mostra o painel lateral contextual por padrão quando o formulário é carregado.
	Expande todas as atividades no fluxo de atividades automaticamente.

Configurar Next Experience preferências de experiência do usuário

Configure suas preferências de experiência do usuário para sua instância Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o **Menu Usuário** > **Preferências** > **Experiência do usuário**.
2. Selecione a preferência desejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As preferências descritas na tabela a seguir podem não estar disponíveis para todos os usuários. Os itens que aparecem são determinados pelo acesso do usuário e pelas personalizações do seu administrador.

Experiência do usuário

Campo	Descrição
	Página inicial que aparece quando os usuários fazem login em suas instâncias Next Experience. Para obter mais informações sobre as opções da página inicial, consulte Configurar uma página inicial selecionada pelo usuário.
	Opção que permite ativar ou desativar o acompanhamento de análise de uso em sua instância Next Experience.
	Opção que permite desativar a IU Next Experience em sua instância. O IU principal aparece quando você desativa a IU Next Experience na sua instância. **Nota:** Os administradores podem habilitar essa opção definindo *`glide.ui.polaris.on_off_user_pref_enabled`* como **verdadeiro**.

Next Experience atalhos do teclado

Você pode usar atalhos do teclado para executar rapidamente ações comuns na interface do usuário.

Os atalhos do teclado exibidos no modal são específicos para a tela que você está exibindo. Os atalhos do teclado dependem do navegador e do sistema operacional que você está usando. O sistema operacional Linux não é compatível no momento.

Para habilitar atalhos de teclado para sua instância, consulte Configurar Next Experience preferências de acessibilidade.

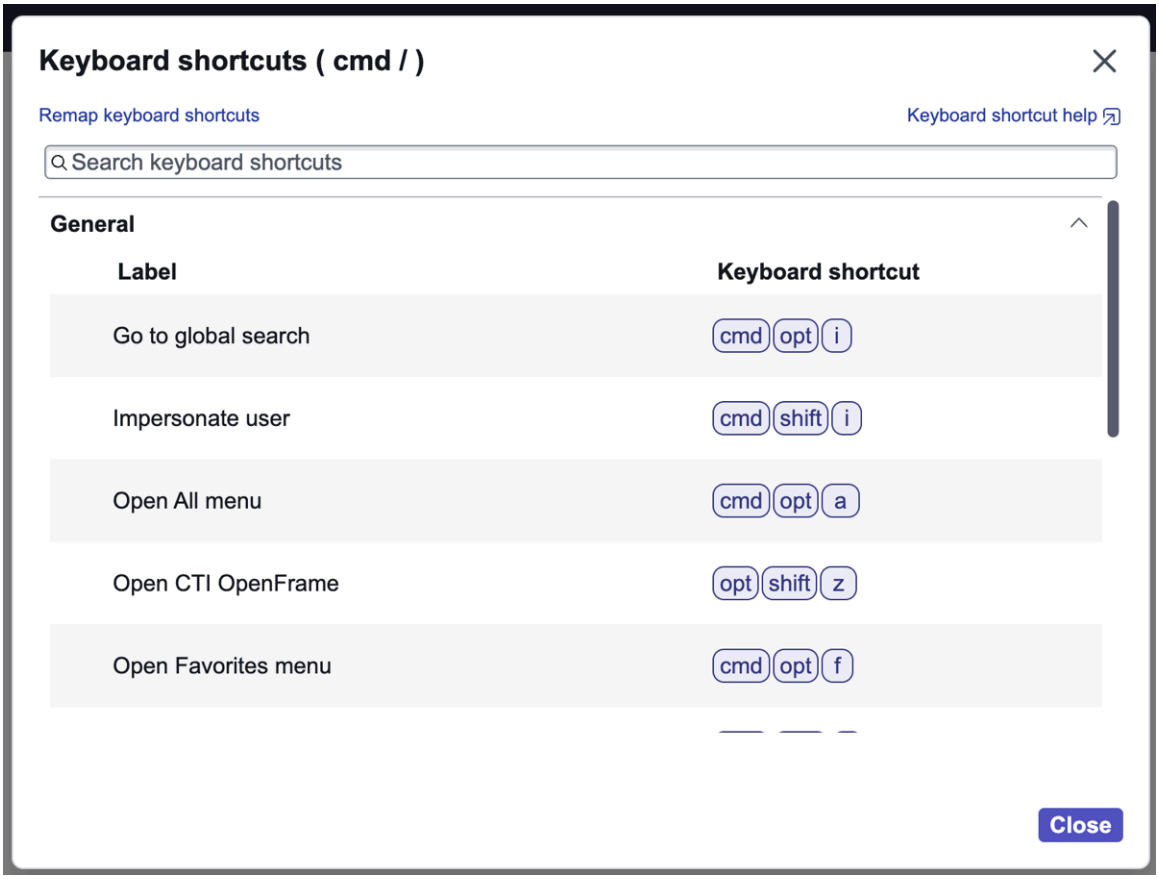
Para personalizar os Next Experience atalhos de teclado para sua instância, consulte Personalizar os Next Experience atalhos do teclado.

O modal de atalho do teclado contém um campo de pesquisa que pesquisa os atalhos de teclado disponíveis específicos para a tela que você está exibindo. Os atalhos disponíveis são agrupados por categoria: Ação de página, Navegação de página, Navegação global e Geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modal de atalho do teclado



Atalhos de teclado comuns Next Experience

As combinações de teclas mais comuns para os teclados Microsoft Windows e macOS estão listadas na tabela a seguir.

Atalhos de teclado comuns Next Experience

Ação	Windows atalho do teclado	macOS atalho do teclado
Mostrar os atalhos da página que você está exibindo em um modal	Controle+/	Comando+/
Compor um e-mail	Control+Alt+e	Comando+Opção+e
Criar novo registro	Shift+Alt+n	Shift+Opção+n
Adicionar aos favoritos ou remover a página atual	Controle+Shift+f	Comando+Shift+f
Representar um usuário	Controle+Shift+i	Comando+Shift+i
Abrir a página principal da instância	Controle+Alt+z	Comando+Opção+z
Abrir a barra de ferramentas da instância para mudar os domínios	Controle+Alt+t	Comando+Opção+t
Atualizar lista	Shift+Alt+r	Shift+Opção+r
Salve o registro	Controles+	Comandos+

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Next Experience atalhos do teclado para mostrar menus

Os atalhos do teclado para mostrar menus para Microsoft Windows e macOS estão listados na tabela a seguir.

Next Experience atalhos do teclado para mostrar menus

Abrir este menu	Windows atalho do teclado	macOS atalho do teclado
Menu Tudo	Control +Alt+a	Comando +Opção +a
Menu do administrador	Controle +Shift+a	Comando +Shift+a
Menu de favoritos	Controle +Alt+f	Comando +Opção +f
Menu Ajuda	Controle +Shift+/	Comando +Shift+/
Menu Histórico	Controle +Alt+h	Comando +Opção +h
Menu Espaços	Controle +Alt+w	Comando +Opção +w
Menu Notificações	Controle +Shift+k	Comando +Shift+k
Now Assist menu (modo de entrada de texto)	Alt+Shift +a	Opção +Shift+a
Now Assist menu (modo de entrada de voz) **Nota:** A disponibilidade do modo de entrada de voz no menu Now Assist é controlada por uma preferência do usuário. Para obter mais informações, consulte Configurar Next Experience preferências de acessibilidade.	Alt+Shift +v	Opção +Shift+v
Menu de perfil de usuário	Controle +Shift+u	Comando +Shift+u

Next Experience atalhos do teclado para aplicar foco

Os atalhos do teclado para aplicar foco para Microsoft Windows e macOS estão listados na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Next Experience atalhos do teclado para aplicar foco

Aplicar foco	Windows atalho do teclado	macOS atalho do teclado
Pesquisa global	Control+Alt+g	Comando+Opção+g
Conteúdo principal de uma página	Controle+Alt+p	Comando+Opção+p
Navegação por trilha	Controle+Shift+c	Comando+Shift+c
Página de navegação lateral	Controle+Alt+1	Comando+Opção+1
Guia Espaço	Controle+Alt+2	Comando+Opção+2
Guia Página	Controle+Alt+3	Comando+Opção+3
Guia Registro	Controle+Alt+4	Comando+Opção+4
Barra lateral contextual	Shift+Alt+x	Shift+Opção+x
Campo de texto de composição do fluxo de atividades	Shift+Alt+c	Shift+Opção+c
Botão Primeira ação	Shift+Alt+t	Shift+Opção+t
Primeiro campo no formulário	Shift+Alt+f	Shift+Opção+f
Primeiro bloco no fluxo de atividades	Controle+Alt+x	Comando+Opção+x
Mover o foco para frente nos principais elementos da página	Controle+j	Comando+j
Mover o foco para trás nos principais elementos da página	Controle+Shift+j	Comando+Shift+j
Mover o foco pelos títulos do formulário	Shift+Alt+h	Shift+Opção+h

Atalhos de teclado Next Experience adicionais

Atalhos de teclado adicionais para Microsoft Windows e macOS estão listados na tabela a seguir.

Atalhos de teclado Next Experience adicionais

Ação	Windows atalho do teclado	macOS atalho do teclado
Abrir a barra de ferramentas da instância para mudar os domínios	Controle+Alt+t	Comando+Opção+t
Abrir a caixa de entrada do agente	Shift+Alt+i	Shift+Opção+i
Abrir o bate-papo de discussões da barra lateral	Shift+Alt+d	Shift+Opção+d
Abrir pesquisa de lista	Shift+Alt+s	Shift+opção+s
Abrir filtro de lista	Shift+Alt+b	Shift+Opção+b
Abrir a janela do OpenFrame	Shift+Alt+z	Shift+Opção+z
Percorrer os layouts de página	Shift+Alt+l	Shift+Opção+l
Expandir/recolher o painel redimensionável	Shift+Alt+p	Shift+Opção+p
Responder à correspondência de e-mail mais recente	Shift+Alt+e	Shift+Opção+e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar os Next Experience atalhos do teclado

Personalize os Next Experience atalhos de teclado para simplificar seu fluxo de trabalho e aumentar a produtividade.

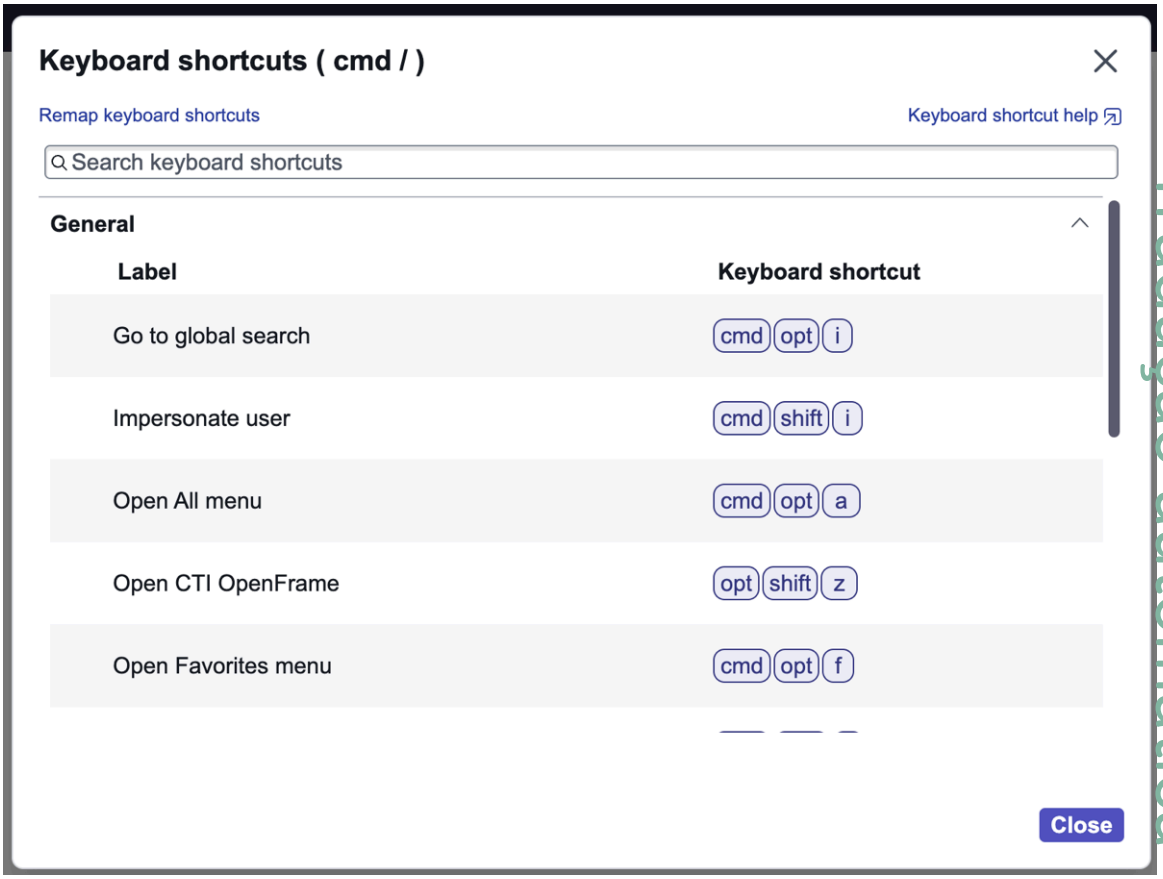
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até **Menu Usuário** > **Atalhos do teclado**.
   O modal de atalhos do teclado é aberto.

Modal de atalhos do teclado



2. Selecione **Remapear atalhos do teclado**.
3. Encontre um atalho de teclado existente que você deseja personalizar rolando ou inserindo texto.
   - Role verticalmente pela lista de atalhos de teclado disponíveis.
   - Insira o texto no campo **Pesquisar** para pesquisar em toda a lista de atalhos de teclado disponíveis.

   Nota:

   O ícone de lápis ( ) aparece para os atalhos de teclado que são personalizáveis. Atualmente, nem todos os atalhos existentes são personalizáveis.

4. Abra o campo de atalho do teclado para edição selecionando o ícone de lápis ( ).

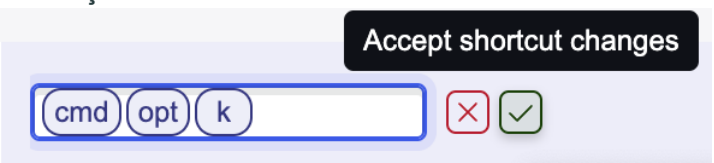
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Insira a combinação de teclas que você deseja usar como atalho do teclado e selecione a marca de seleção verde para aceitar e salvar sua entrada.

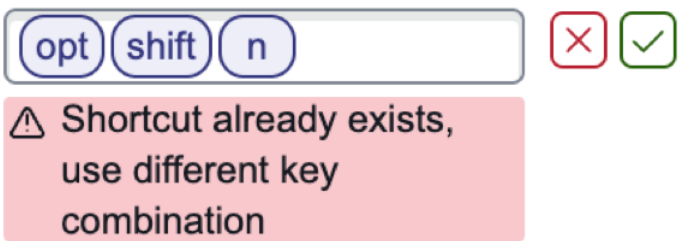
Nota:
Um atalho de teclado deve incluir pelo menos um modificador e uma letra. Por exemplo, Command + K.

Aceitação do novo atalho do teclado



Nota:
O modal o notificará se você inserir uma combinação de chaves que já esteja em uso.

Mensagem O atalho do teclado já existe



6. **Opcional:** Se você decidir não salvar o novo atalho, selecione **X** ou **Fechar** para cancelar.

7. **Opcional:** Para restaurar todos os atalhos de teclado remapeados para seus valores originais, selecione **Restaurar padrões**.
Uma caixa de diálogo será exibida para você confirmar ou negar esta solicitação.

Acompanhar registros em Next Experience

Para ser notificado quando uma anotação de trabalho ou comentário for adicionado a um registro, siga-o no ambiente clássico em Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até um registro no ambiente clássico.

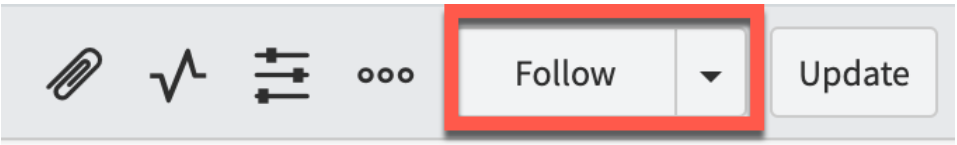
Por exemplo, navegue até **Tudo** > **Incidente** > **Atribuídas a mim** e selecione um incidente a ser seguido.

Nota:
Não há suporte para seguir registros de dentro de um espaço.

2. Selecione **Seguir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Para parar de receber notificações sobre um registro, selecione **Seguindo/Deixar de seguir**.

Resultado
Quando comentários ou anotações de trabalho são adicionados ao registro, você recebe notificações como faixas e no menu Notificações de acordo com suas preferências de notificação. Você pode selecionar a notificação para abrir o registro que foi atualizado.

O exemplo a seguir mostra uma amostra de notificação.

Tópicos relacionados

Configurar Next Experience preferências de notificação

Configurando a IU Next Experience

Configure seu ServiceNow Next Experience para aumentar a produtividade, melhorar o engajamento e revelar informações em Now Platform.

Selecione os links a seguir para saber mais sobre a funcionalidade Next Experience com a função de administrador e como configurar a IU Next Experience.

Considerações para ativar Next Experience

Next Experience O oferece uma experiência personalizada, intuitiva e de última geração para impulsionar a produtividade, melhorar o engajamento e exibir informações na Now Platform. Seu caminho para ativar Next Experience pode depender do nível de personalização da sua instância.

A orientação e o suporte dos engenheiros que ajudaram você a personalizar sua instância ou de outro parceiro certificado ajudarão a garantir que sua mudança para Next Experience seja tranquila.

Nota:
Você deve ter o UI16 instalado antes de ativar o Next Experience.

Novo cliente a partir da versão Tokyo

Se você for um novo cliente, terá Next Experience habilitado automaticamente e não precisará modificar a IU para obter a interface do usuário mais recente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cliente existente fazendo upgrade da instância sem personalização de IU

Se você é um cliente existente, mas não implementou personalizações de IU ou investiu significativamente na adoção de Espaço, a IU Next Experience será ativada quando você fizer o upgrade.

Cliente existente fazendo upgrade da instância com personalização de IU

Se você é um cliente existente que fez qualquer uma das seguintes modificações em sua instância, talvez precise de ajuda dos autores da modificação ou de um parceiro estabelecido, para garantir uma ativação perfeita.

- Personalizou sua interface do usuário. Por exemplo, se você criou estilos codificados ou implementou scripts de IU.
- Adotou um clássico Espaço e deseja adotar uma nova alternativa espaço configurável.
- Criou componentes personalizados em um clássico Espaço e deseja adotar uma nova alternativa espaço configurável.

Você pode usar as seguintes ferramentas e APIs com seu parceiro de implementação para ajudar a ajustar suas personalizações para funcionar bem com o novo tema Next Experience :

- API PolarisUI programável
- Scripts de cliente do Next Experience globais
- Marcadores Jelly

Cliente existente que recusa a IU Next Experience antes de um upgrade

Se você for um cliente ServiceNow existente e decidir que não deseja ativar a IU Next Experience durante um upgrade, poderá criar uma propriedade do sistema chamada `glide.ui.next_experience.opt_out` e definir o valor como **verdadeiro**.

Durante o upgrade, a IU Next Experience não está ativada.

Funcionalidade sem suporte

Importante:

Bate-papo do Connect não está disponível em Next Experience. A partir da versão Yokohama, determinadas funções do Bate-papo do Connect estão disponíveis em Next Experience usando a Barra lateral. Consulte KB1123615 – Como passar do bate-papo do Connect para a barra lateral para obter mais informações sobre as diferenças entre Bate-papo do Connect e Barra lateral.

Suporte do Connect não está disponível em Next Experience e está programado para ser totalmente descontinuado em Utah. Se você quiser atribuir automaticamente solicitações de bate-papo e outros itens de trabalho a agentes em Next Experience, deverá migrar para Atribuição avançada de trabalho e Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente .

No momento, esses recursos e produtos não são compatíveis com Next Experience:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Centro de análise assumem a funcionalidade da página inicial. Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.
- Não há suporte para menus de cabeçalho personalizados.
- O Feed de atividades não é compatível.
- O log do console JavaScript não é compatível com a estrutura Next Experience.
- O ATF não é compatível com esses elementos de Next Experience, mas o suporte a esses recursos está planejado para versões futuras:
  - Páginas criadas com Construtor de IU, incluindo páginas com listas e componentes de formulário.
  - Espaços configuráveis
  - Páginas principais

Nota:
O ATF ainda é compatível com IU principal, incluindo o ambiente clássico (como listas e formulários clássicos).

Para obter mais informações, consulte:

- KB1156736 – Mudança do bate-papo do Connect para o AWA e o bate-papo do agente
- KB1123615 – Movendo do bate-papo do Connect para a barra lateral
- KB1113554 – Desativação da Próxima experiência para usar o Connect na IU principal
- KB1157068 – O Feed de atividades não é compatível com o Next Experience

HabilitarNext Experience

Como habilitar ou desabilitar a IU Next Experience.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como administrador, você pode habilitar Next Experience para todos os usuários em sua instância Yokohama ou permitir que os usuários habilitem ou desabilitem a navegação unificada por conta própria.

Se você for um novo cliente que está executando a versão Yokohama, Next Experience será habilitado por padrão. Se você estiver atualizando, consulte as informações em Considerações para ativar Next Experience antes de habilitar Next Experience.

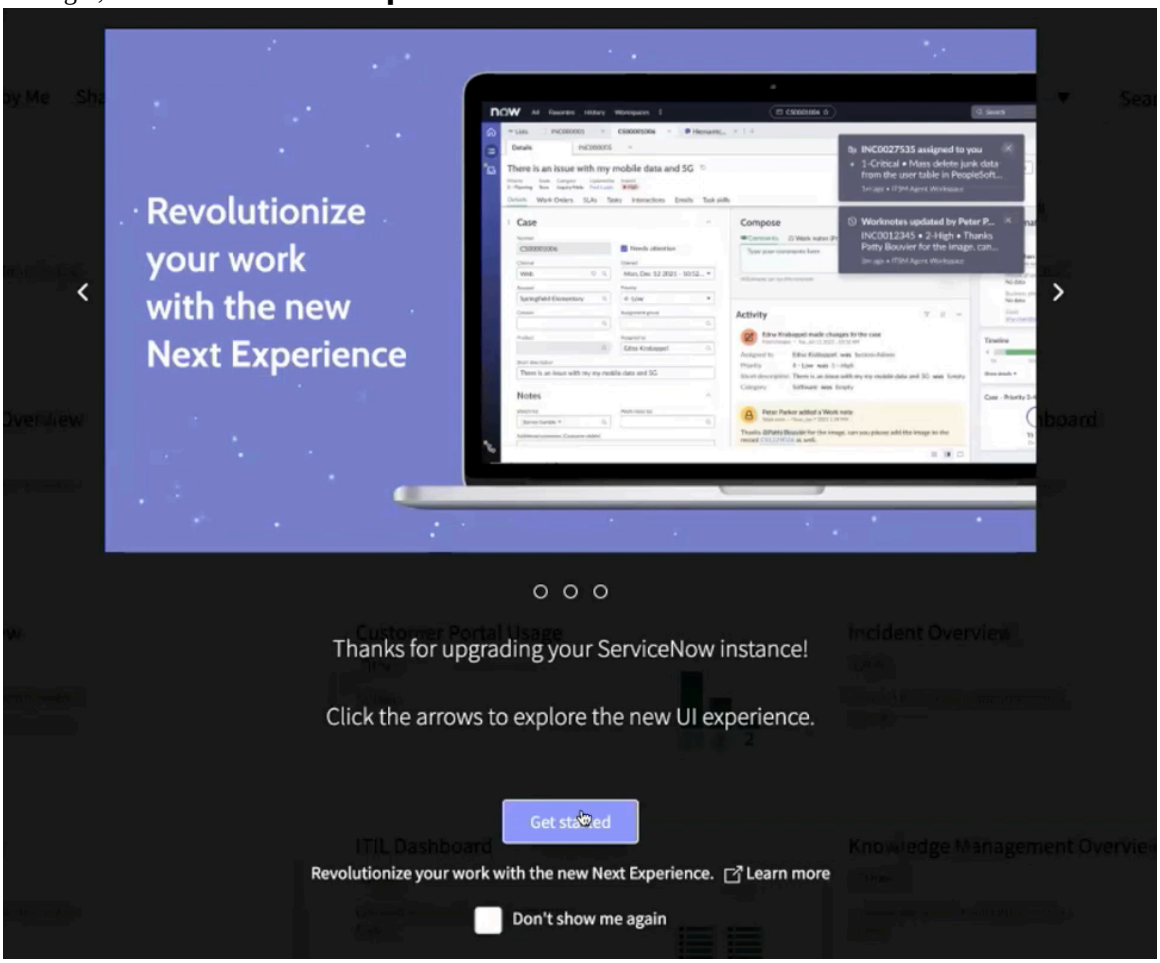
Aviso:
Não é recomendável habilitar ou desabilitar a IU Next Experience até que você aprenda o impacto de como isso pode afetar a funcionalidade da sua instância. Você pode precisar de assistência dos autores da modificação ou de um parceiro estabelecido para garantir uma ativação contínua.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

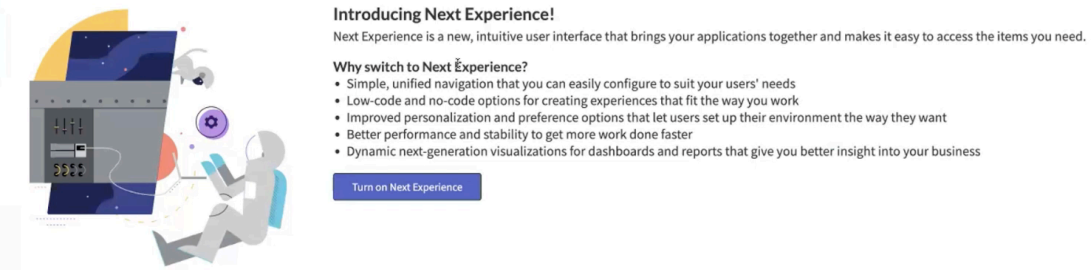
Procedimento

1. No login, o modal **Ativar Next Experience** é exibido.



2. Selecione **Começar**.

3. Leia e determine se Next Experience é para seus usuários.

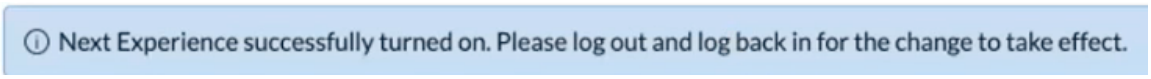


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esteja ciente de que habilitar a IU Next Experience afetará todos os usuários em sua instância, não apenas o administrador do sistema.

Observe também que se o administrador estiver em uma instância de produção, será exibido um aviso para notificá-lo sobre funcionalidades não compatíveis com Next Experience.

4. Selecione **Ativar Next Experience**.
   Uma faixa é exibida para notificá-lo de que Next Experience foi ativado com sucesso. 

5. Saia e volte para sua instância.
6. Para desabilitar Next Experience em sua instância, faça o seguinte:
   a. Navegue até **sys_properties.list**.
   b. Defina o valor da propriedade `glide.ui.polaris.experience` como **falso** para desabilitar Next Experience.
   c. Recarregue sua instância.

Verificador de prontidão da Próxima experiência

O Next Experience Verificador de prontidão ajuda os usuários a decidir se devem ativar Next Experience o após um upgrade.

Visão geral

A ferramenta Next Experience do Verificador de prontidão permite que os usuários administradores examinem sua instância para ver se os agentes e outros usuários estão usando aplicações que não são compatíveis com Next Experience. Com base no uso encontrado, a ferramenta faz uma recomendação sobre ativar Next Experience imediatamente ou fazer diligência adicional antes de ativá-lo.

Para acessar o Next Experience Verificador de prontidão, navegue até **Estrutura do Now Experience** > **Verificador de prontidão da Próxima experiência**.

Resultados

A seção de resultados Next Experience do Verificador de prontidão exibe os cartões de aplicação para cada uma das aplicações que são verificadas quanto à compatibilidade com Next Experience. As aplicações verificadas são as seguintes.

- Guided Tours
- Bate-papo do Connect
- Suporte do Connect

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Feed de atividades
- Seguir

Abaixo de cada cartão, são fornecidas descrições que informam se sua aplicação é compatível com Next Experiencee também fornece links para alternativas disponíveis para as aplicações que ainda não são ou não são mais compatíveis.

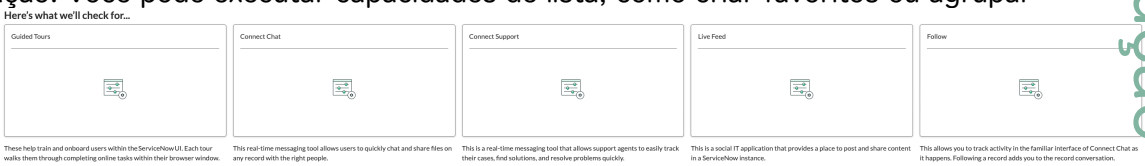
Versão atual

A ferramenta Next Experience Verificador de prontidão invoca a versão atual da sua instância.

Executar verificação de compatibilidade

Nota:
Essas opções de seção são dinâmicas com base na versão da instância atual que você está executando. Se houver aplicações disponíveis para sua versão, serão fornecidos links para a documentação.

A verificação de compatibilidade examina sua instância quanto ao uso de aplicações que não são compatíveis com Next Experience. As instâncias de usos são exibidas após a execução da verificação e mostram o número de usos de cada aplicação. Você pode selecionar o link **Exibir lista de uso** para navegar até uma lista dos registros de uso da sua aplicação. Você pode executar capacidades de lista, como criar favoritos ou agrupar



registros.

Se não houver erros, selecione o botão **Ativar Next Experience** para habilitar Next Experience.

Exploração de temas no Next Experience

Os temas permitem que você personalize a experiência visual dos usuários, ajudando a atualizar a aparência para se parecer mais com a sua marca.

Crie, edite, visualize e publique rapidamente temas em suas experiências usando Construtor de temas. Consulte Configurar Next Experience com o Construtor de temas para obter mais informações.

Importante:
O tema se aplica ao ambiente clássico em Listas, Formulários e Painéis. Componentes personalizados não refletem temas.

Resumo do tema

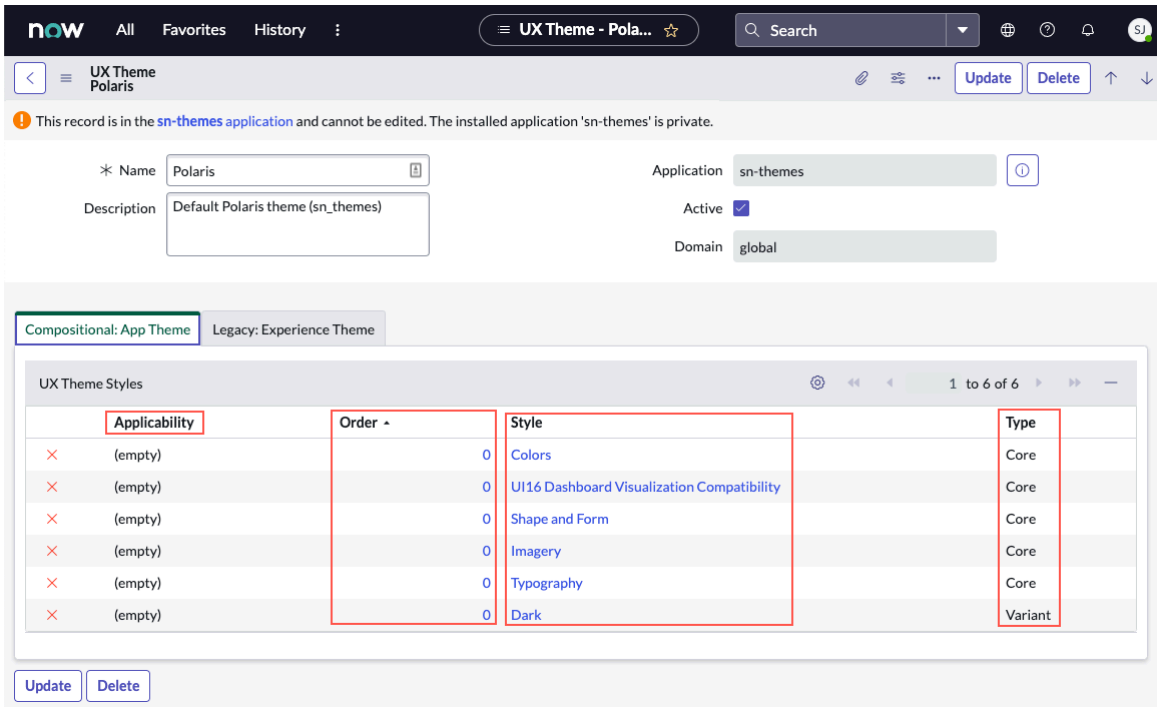
- O tema é a capacidade de personalizar o Next Experience Design System para refletir seu produto ou marca.
- Criar temas significa estilizar vários aspectos da plataforma ServiceNow®, mantendo a aparência geral.
- O tema normalmente envolve a mudança das cores para as cores da marca da sua empresa, mas também pode incluir tipografia, imagens e forma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro do tema

Esta imagem mostra o tema Polaris padrão, que é somente leitura. Você cria seus próprios temas e estilos a serem usados por experiências em sua instância clonando o tema Polaris ou usando Construtor de temas. Se você clonar o tema Polaris, também deverá clonar os estilos em Estilos de tema de UX e fazer mudanças nesses estilos, conforme desejado. Pelo menos um estilo de tipo Core deve ser definido.



Estilos de tema

Você pode configurar um tema para corresponder à aparência da marca da sua empresa em ServiceNow. Ao configurar um tema, você ajusta os esquemas de cores, fontes e imagens de suas aplicações. No formulário Construtor de temas Tema, você define as configurações de Ordem, Estilo e Tipo.

Ordem

Registros de estilo com valores de ordem superior substituem estilos com valores inferiores. Todos os estilos do sistema de base têm a ordem 0. Se você atender à Restrição de aplicabilidade, os estilos com valores mais altos substituirão os estilos do sistema de base. Caso contrário, o estilo de valor mais baixo será usado.

Estilo

Os registros de estilo definem estilos reutilizáveis que, juntos, compõem um tema. Os principais estilos incluem cor, forma e forma, tipografia e imagens. As variantes são uma versão diferente do tema, geralmente cores diferentes, que os usuários podem selecionar nas preferências. O uso mais comum de variantes é para fins de acessibilidade, principalmente para contabilizar o daltonismo. Se você decidir usar um tema escuro, considere selecionar o tema Polaris ou criar uma paleta de cores alternativa escura em Construtor de temas. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma paleta de cores alternativa.

Tipo

Os estilos podem ser do tipo Núcleo ou Variante. Os estilos principais estão ativos por padrão. Os usuários podem escolher entre as variantes disponíveis nas Preferências do usuário, e esses estilos de variante substituem o estilo principal. Construtor de temas não gera automaticamente variantes de tema escuro; no entanto, você pode criar uma paleta de cores alternativa escura com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

personalização limitada. Para obter mais informações, consulte Adicionar uma paleta de cores alternativa. O tema Polaris inclui uma variante de tema escuro que está disponível em instâncias com Next Experience habilitado.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Configurando Next Experience com Construtor de temas

Reflita a marca da sua empresa na instância ServiceNow gerenciando, editando e implementando temas Next Experience de maneira fácil, eficiente e segura para upgrade usando Construtor de temas. A partir da versão Yokohama, Construtor de temas está incluído como um plug-in principal com o Next Experience e está disponível por padrão.

Construtor de temas recursos principais

- Crie e gerencie temas Next Experience para suas experiências móveis e na Web sem precisar escrever código.
- Personalize a aparência do seu tema principal criando paletas de cores alternativas, permitindo que os usuários selecionem uma versão que atenda às suas preferências. Uma paleta de cores alternativa permite criar esquemas de cores adicionais além das cores do tema primário.
- Visualize suas mudanças em tempo real antes de publicar seu tema na instância inteira e reverta facilmente para as cores originais, se necessário.
- Publique vários temas em sua experiência na Web e permita que os usuários selecionem o que melhor se adapta a eles, melhorando a experiência geral do usuário.
- Aplique rapidamente mudanças de identidade visual, como cores, logotipos e tipografia, em suas instâncias.
- Use o Inspetor de acessibilidade para verificar o contraste suficiente para texto e planos de fundo, o que ajuda a cumprir os padrões de acessibilidade e aprimora a experiência do usuário.

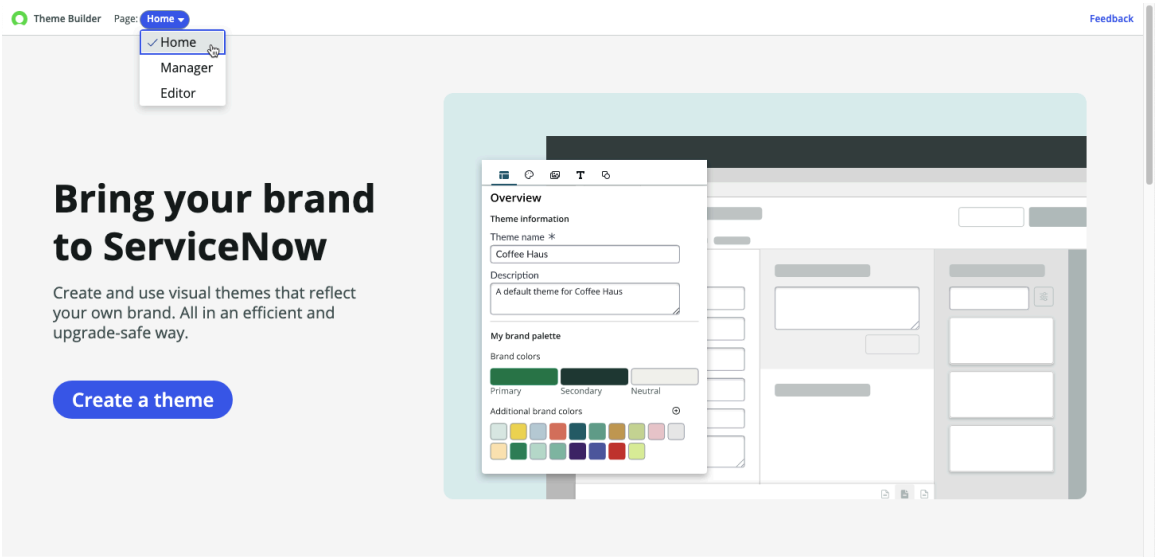
Construtor de temas inclui uma opção na página inicial que você pode usar para fornecer feedback a ServiceNow® sobre sua experiência com o produto atual. Todo o feedback é revisado e pode ser usado para melhorar o produto.

Página inicial da Construtor de temas

- Fornece uma visão geral introdutória de Construtor de temas
- Oferece a opção **Criar um tema** para iniciar o processo de criação do tema

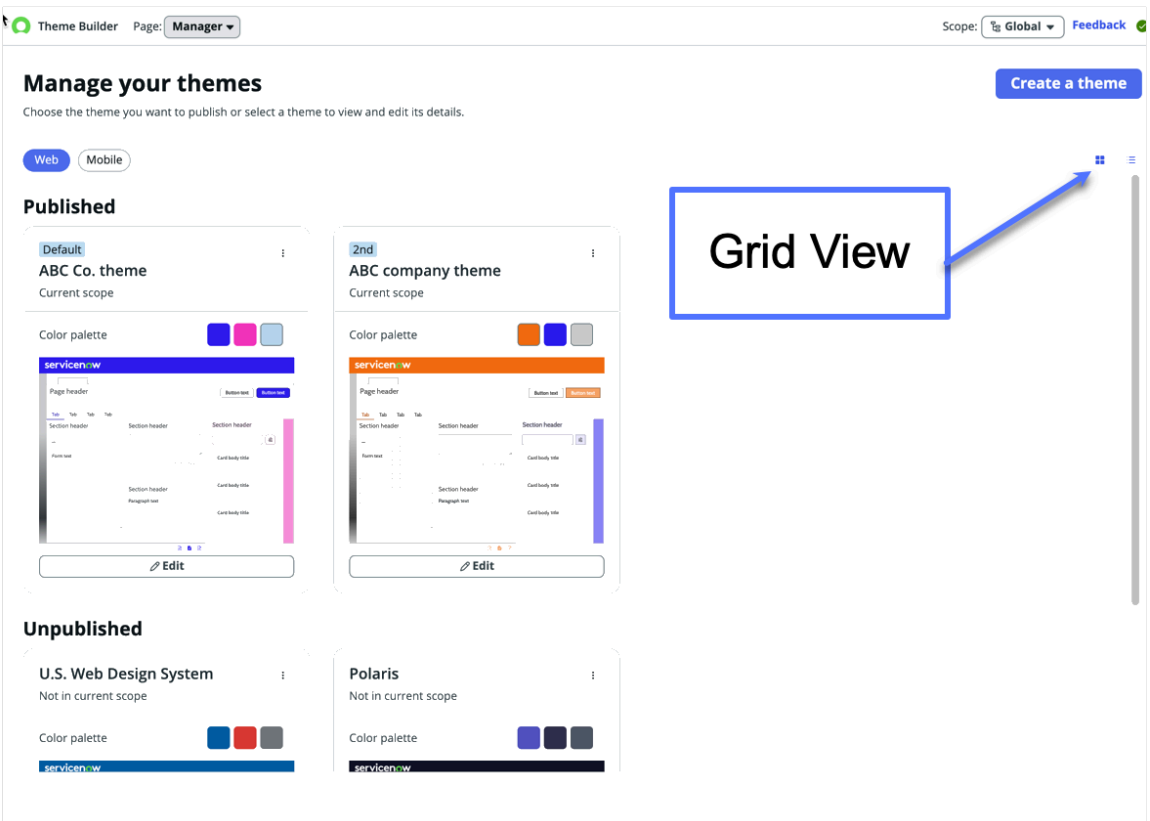
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Construtor de temas Página do gerente

- Exibe todos os temas criados usando Construtor de temas
- Habilita a adição de paletas de cores alternativas a temas existentes
- Habilita a publicação ou o cancelamento da publicação de seus temas na sua experiência

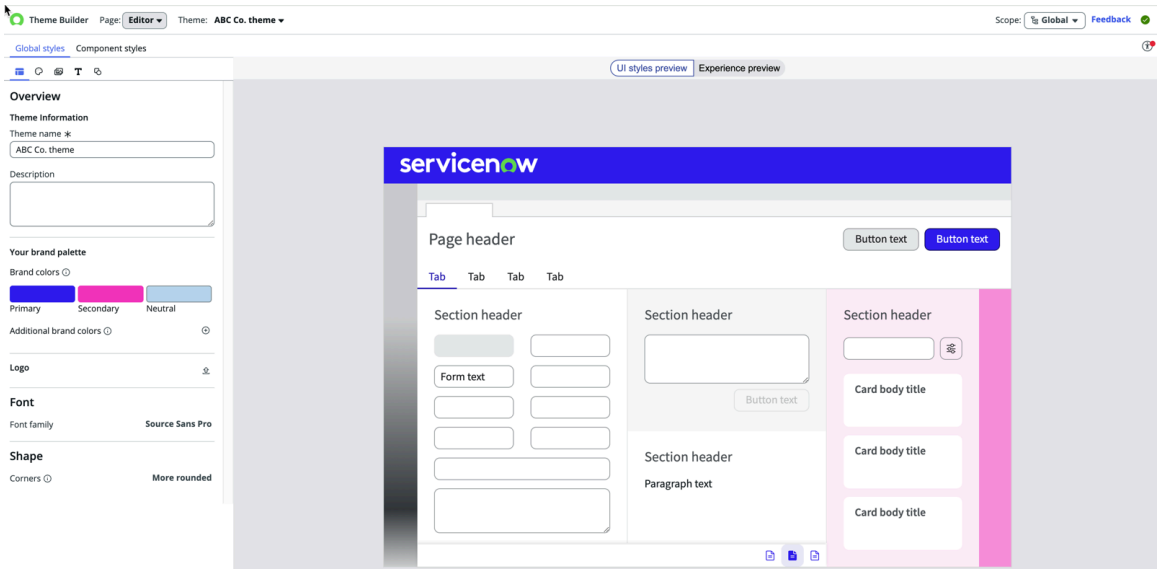


Construtor de temas Página do editor

- Personalize seus temas na página do Editor, incluindo personalização da paleta de cores, logotipo, tipografia, ajuste de forma, e edição de componentes
- Oferece visualização em tempo real das mudanças do tema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Recursos úteis

Alguns ServiceNow recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Next Experience Comunidade

ServiceNow University

Introdução ao Construtor de temas

ServiceNow Store

ServiceNow Store

Vídeo

Observar Next Experience Academia: Construtor de temas e Creator Toolbox: Construtor de temas .

Obtenha ajuda com Construtor de temas

Entre em contato com o administrador de clientes da sua empresa para desbloquear ou adicionar contas de usuário, executar restaurações ou zboots e muito mais. Now Support - Quem é meu administrador de cliente

Criar um tema com Construtor de temas

Crie um registro de tema para suas experiências na Web ou móveis usando a exibição inicial na aplicação Construtor de temas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

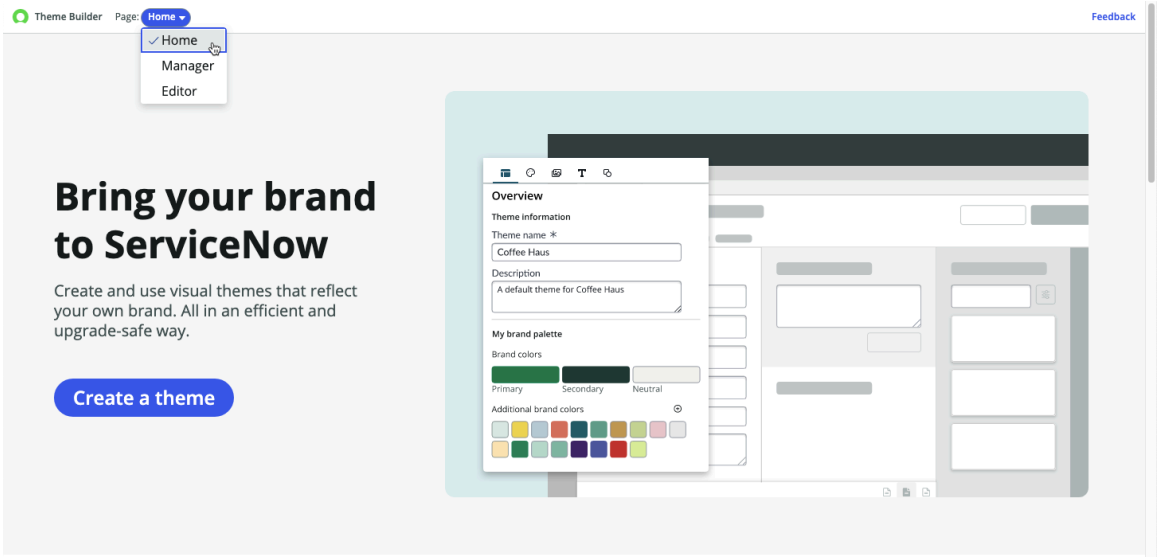
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
2. Confirme se **Página inicial** está selecionado no menu Página na parte superior da tela.

Tradução automática

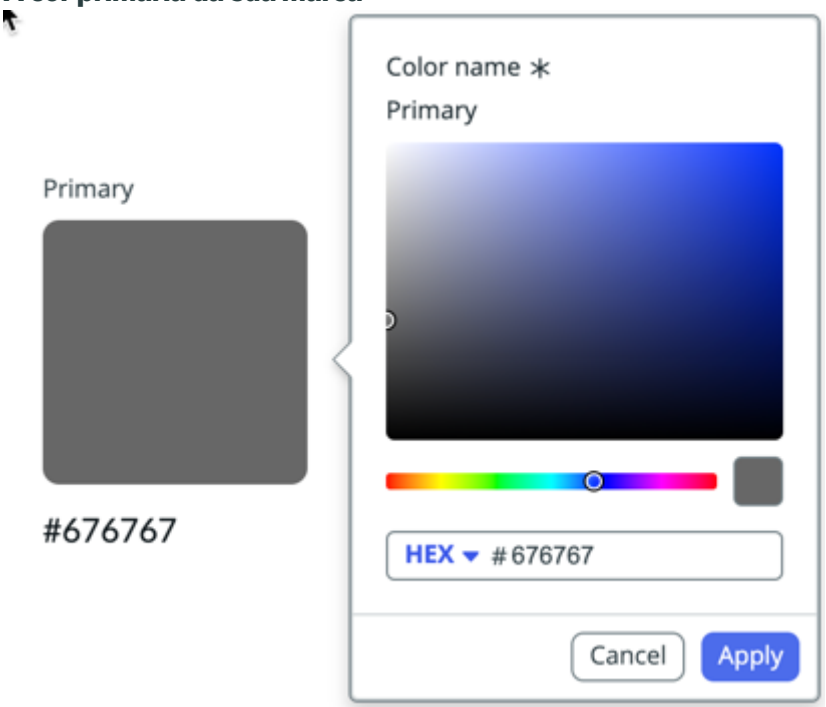
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tela inicial do Construtor de temas



3. Selecione **Criar um tema**.
   O assistente Antes de começarmos aparece para orientá-lo nas configurações de marca, conforme descrito nas próximas etapas. O registro do tema é salvo automaticamente enquanto você trabalha.
4. Comece a definir seu novo tema selecionando **Continuar**.
5. Insira o nome e uma descrição do novo tema e selecione **Avançar**.

A cor primária da sua marca



6. Selecione o bloco **Primário**, selecione a cor primária da sua marca e revise a visualização simplificada para ver onde a cor selecionada é exibida em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na caixa de diálogo Nome da cor, você pode selecionar o modelo de cor de sua preferência: HEX, RGB ou HSL.
- Ao editar as cores do tema, você pode exibir a taxa de contraste no seletor de cores. O valor é atualizado quando você muda a cor na paleta ou na exibição Minhas cores.

7. Depois de identificar a cor primária da sua marca, selecione **Aplicar**e, em seguida, **Avançar**.
8. Se sua marca incluir uma cor secundária, repita a etapa anterior na tela de cor secundária.
9. Repita a etapa anterior para definir uma cor de marca neutra para linhas divisoras e contêineres de superfície.
10. **Opcional:** Escolha cores adicionais para sua marca e selecione **Avançar**.
11. Carregue o logotipo da sua marca e revise a visualização simplificada para verificar se ele aparece conforme o esperado com a cor primária que você escolheu e selecione **Avançar**.
12. Selecione a fonte preferencial para o texto e selecione **Avançar**.

Nota:
Se você preferir personalizar sua fonte, consulte Configurar um tema Next Experience. Depois de salvar o tipo de fonte personalizada e atualizar a página, a nova fonte aparecerá como Fonte personalizada. Se você excluir a fonte personalizada do registro do tema, a fonte será revertida para Source Sans Pro como padrão.

13. Selecione o formato do canto dos componentes na interface, como botões, modais e menus suspensos, e selecione **Avançar**.

Nota:
Se você preferir personalizar sua forma, consulte Configurar um tema Next Experience. Depois de salvar a forma personalizada e atualizar a página, a nova forma aparecerá como Mista. Este valor personalizado também é exibido na guia **Estilos de componente**, onde você pode editar o valor personalizado.

14. Revise suas seleções e selecione **Criar tema**.

Nota:
Você pode selecionar **Voltar** para fazer mudanças no assistente antes de selecionar **Criar tema**.

Depois de criar seu tema no assistente, você será direcionado para a exibição do Editor do tema, onde poderá continuar modificando ou publicando seu tema.

Gerenciar ou editar um tema com Construtor de temas

Personalize e gerencie seu tema e estilo de forma eficiente em termos de tempo e custo. Depois de personalizar, publique o novo tema em uma implementação da Web ou móvel da sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

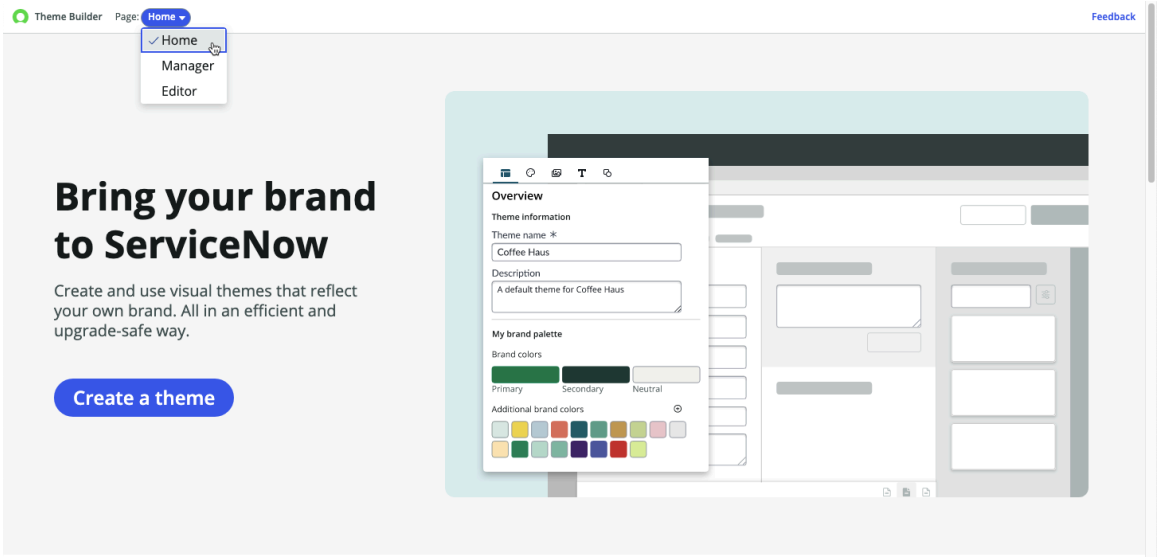
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   A página principal do Construtor de temas é exibida na exibição da página inicial.
2. Na exibição da página inicial, selecione o tema que você deseja editar na exibição da página do Gerenciador ou do Editor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

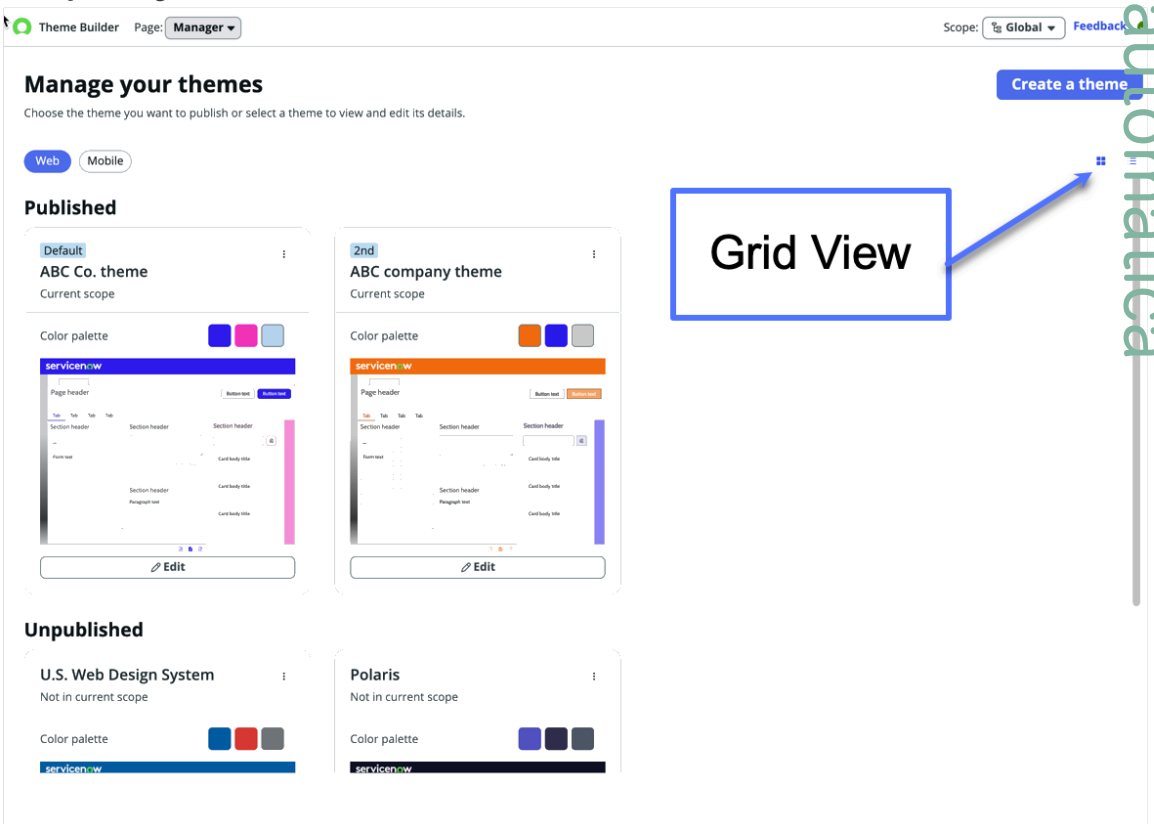
Menu de página



- Na exibição da página do Gerenciador, você tem a opção de exibir os temas existentes de duas maneiras. Você pode escolher a exibição em Grade ou a exibição de Lista.

Nota:
Nas exibições em Grade e em Lista, os temas publicados e não publicados são agrupados separadamente. Os temas publicados são temas que aparecem na preferência de tema do usuário. Exiba seus temas da Web e móveis selecionando o botão **Web** ou **Dispositivo móvel**.

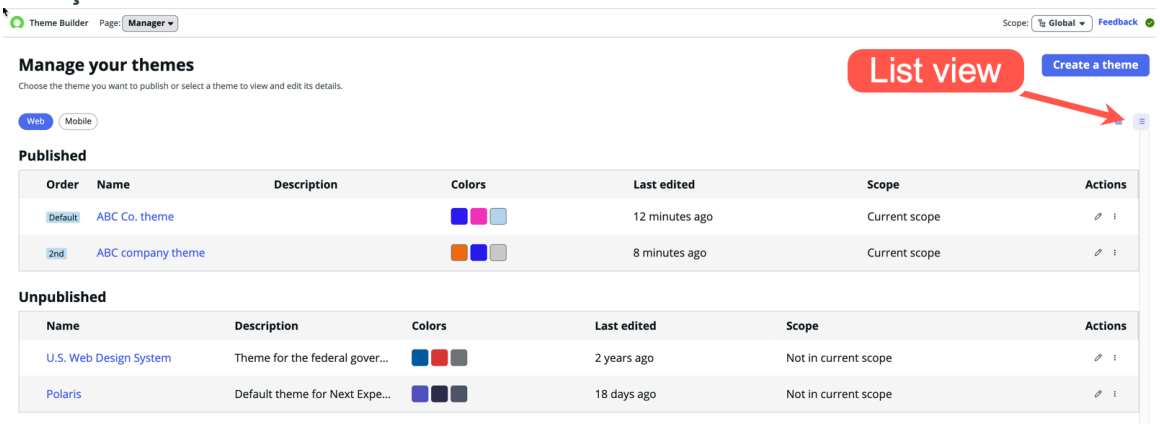
Exibição de grade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição em lista



O ícone Mais ações (⋮) para temas publicados contém as seguintes opções:

- Duplicar
- Excluir
- Adicionar paleta de cores alternativa
- Cancelar publicação
- Marcar como padrão

Nota:
Esta opção aparecerá se o tema não for o tema padrão atual.

O ícone Mais ações (⋮) para temas publicados com as paletas de cores alternativas definidas contém as seguintes opções:

- Editar nome do grupo
- Duplicar
- Excluir
- Cancelar publicação
- Marcar como padrão

Nota:
Esta opção aparecerá se o tema não for o tema padrão atual.

O ícone Mais ações (⋮) dos temas não publicados contém as seguintes opções:

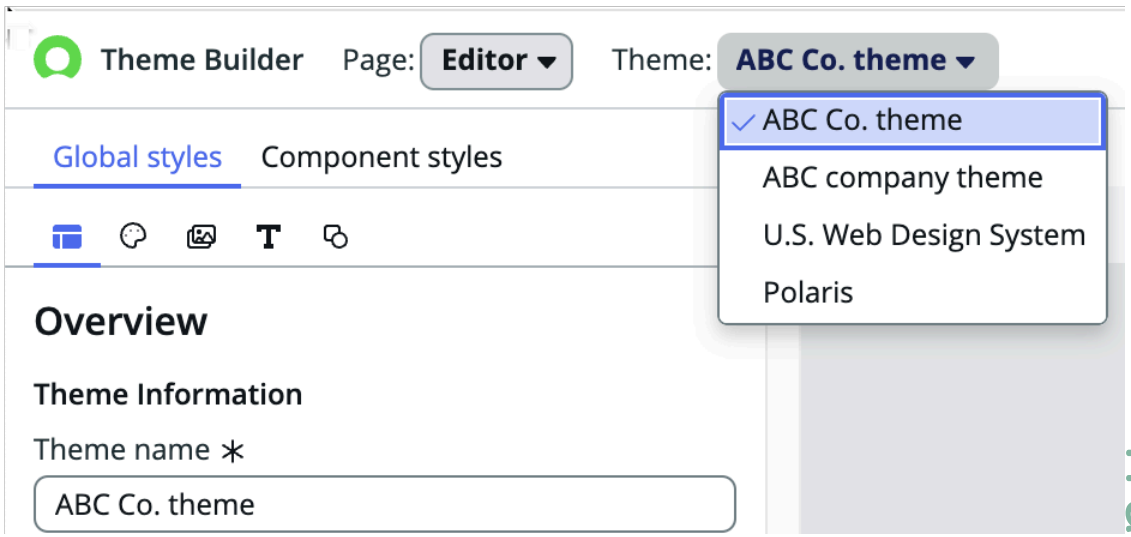
- Duplicar
- Excluir
- Adicionar paleta de cores alternativa
- Publicar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

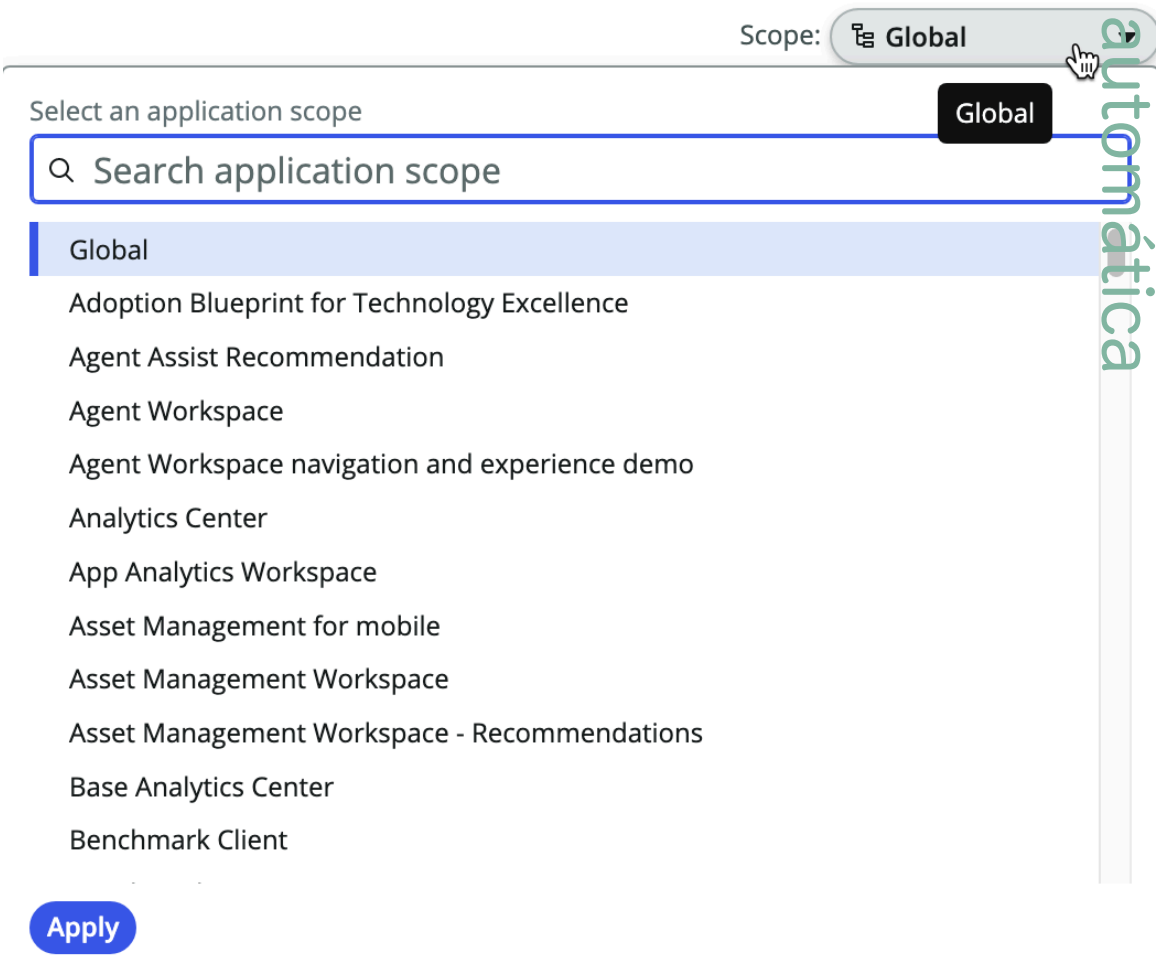
- Na exibição da página do Editor, você pode selecionar o tema que deseja editar na lista suspensa Tema. Na exibição da página do Editor, você pode ver somente o tema selecionado. Para ver todos os temas que você criou na mesma tela, alterne para a exibição da página do Gerenciador.

Selecione um tema na lista suspensa Tema



Nota:
Ao selecionar o tema no qual deseja trabalhar, verifique se você selecionou o escopo correto para o tema no seletor de escopo da aplicação.

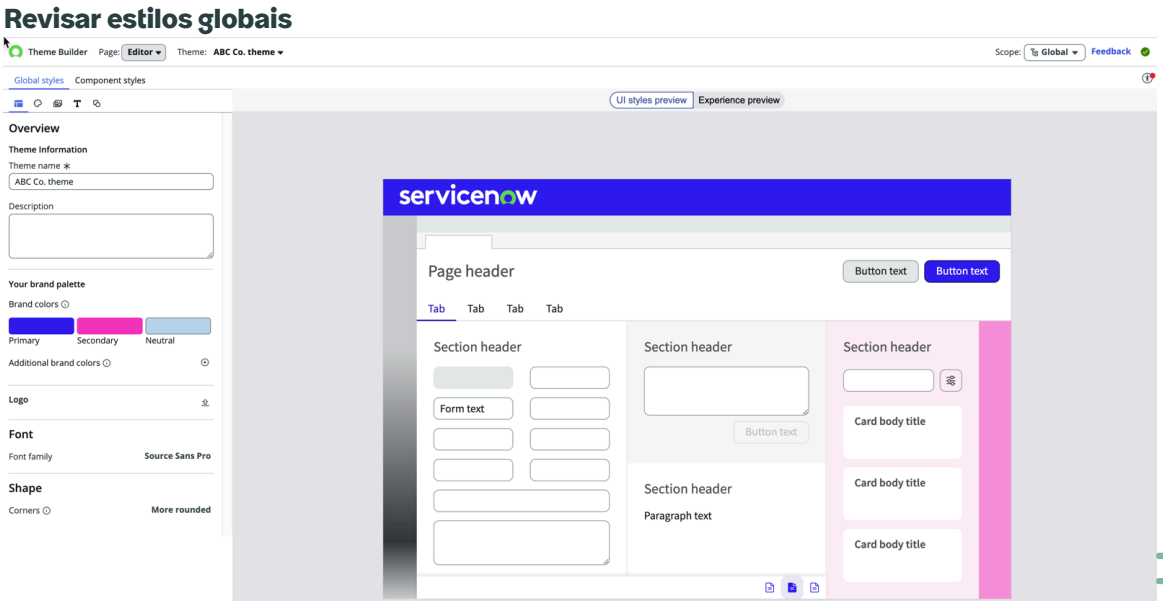
Seletor de escopo da aplicação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Revise e atualize os Estilos globais, conforme necessário.



Nota:

Os seguintes registros de estilo são gerados com o tema:

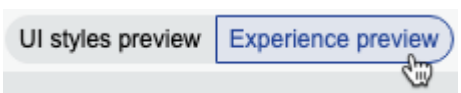
- **Sua paleta de marca**: atualize as cores da interface da sua marca.
- **Logotipo**: atualize o logotipo. Você pode carregar o logotipo durante a aplicação do tema a partir das imagens ou da página de visão geral. Para obter mais informações, consulte Carregar um logotipo ao publicar um tema com Construtor de temas.
- **Família de fontes**: atualize as fontes aplicadas globalmente à sua experiência. As fontes são usadas em cabeçalhos, títulos, legendas, texto do corpo e legendas.
- **Forma**: atualize as formas dos cantos dos componentes na tela.

a. Opcional: Para alterar as cores de IU geradas automaticamente para uma edição mais detalhada, selecione o ícone Paleta de cores ( ) no painel de cores Estilos globais. Use a lista suspensa ao lado de cada elemento de IU para acessar as opções de cor.

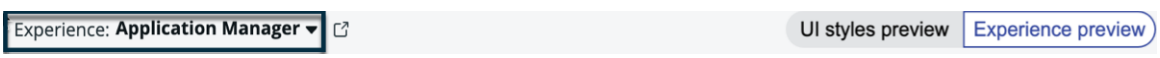
Nota:

Depois de salvar as mudanças em qualquer um dos ganchos de cor, um símbolo de Remover substituição será exibido. Selecione Remover símbolo de substituição para reverter as mudanças para as cores originais geradas automaticamente.

4. Opcional: Para visualizar seu tema antes de publicá-lo em sua instância, selecione a guia **Exibição de experiência**.



Selecione a experiência que você deseja visualizar na lista suspensa Experiência.



Tradução automática

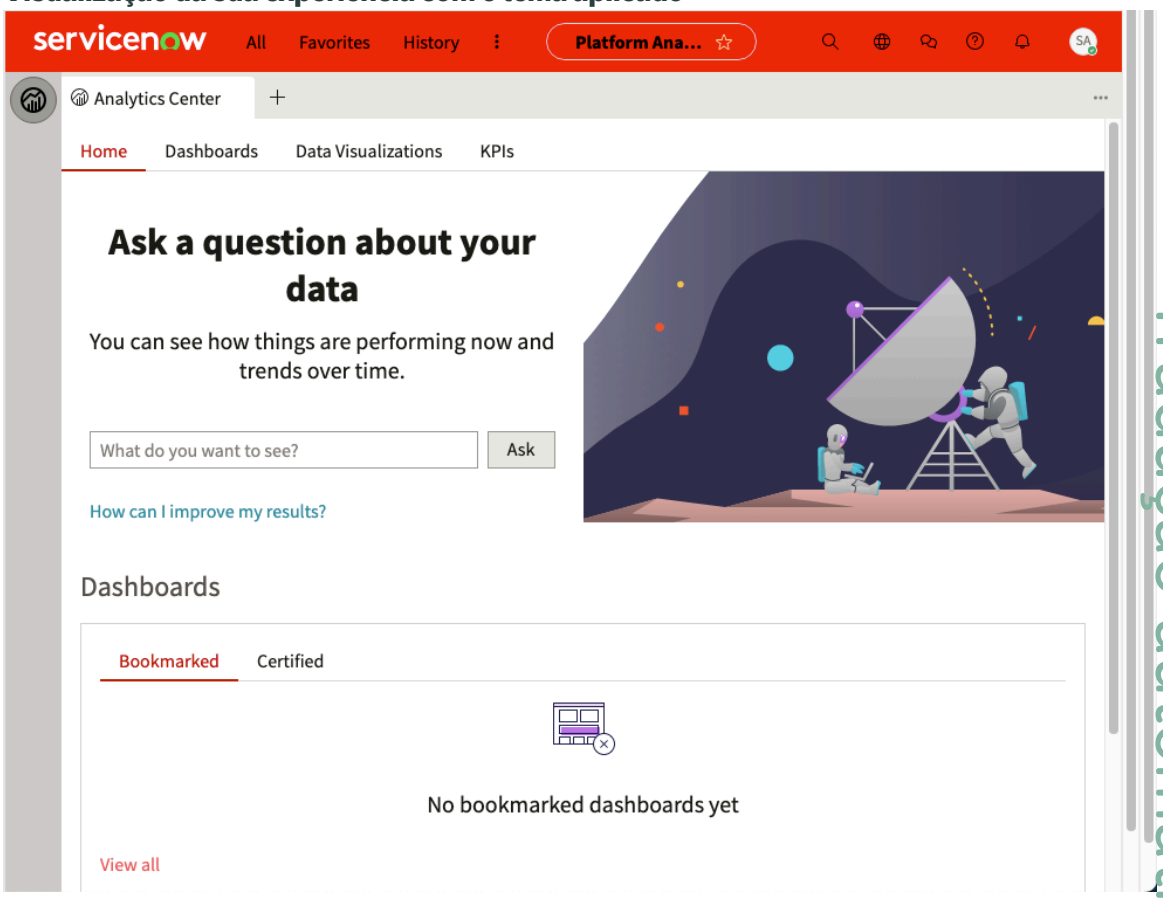
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma instância em tempo real real aparece com todas as seleções de tema aplicadas. Você pode visualizá-la antes de implementar os temas selecionados na instância real.

Nota:

Selecione o ícone Abrir em nova guia ( ) para abrir a experiência em uma nova guia. Você pode ver como o tema não publicado interage com a experiência selecionada.

Visualização da sua experiência com o tema aplicado



Nota:

Para temas publicados, os dados na visualização da experiência são dados dinâmicos. As mudanças feitas na visualização são refletidas em sua instância.

5. Publique seu tema.
   Para obter mais informações, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Estilos principais, cores, variantes e paletas de cores alternativas

Você pode personalizar a aparência da IU Next Experience para diferentes usuários configurando os estilos principais, variantes e paletas de cores alternativas.

Estilos principais em Construtor de temas

Um estilo principal é a versão base de um estilo. Os principais estilos incluem cor, forma e forma, tipografia e imagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cores em Construtor de temas

Ao editar componentes, use o seletor de cores para mudar a cor de fundo da tela e exibir como as cores do componente serão renderizadas em diferentes planos de fundo.

Nota:
A atualização da cor da tela não se aplica à instância. Somente ganchos específicos para componentes serão aplicados na instância se você publicar um tema editado na instância.

Ao editar as cores do tema, você pode exibir a taxa de contraste no seletor de cores. O valor é atualizado quando você muda a cor na paleta ou na exibição Minhas cores.

Variantes/paletas de cores alternativas no Construtor de temas

As variantes e as paletas de cores alternativas são tipos de registros de estilo de UX categorizados como Variante.

Uma variante é uma versão alternativa de um tema existente, geralmente projetado para acessibilidade, que os usuários podem selecionar nas preferências. Um exemplo de uma variante é a versão escura do tema Polaris padrão que é enviado com Next Experience. A variante Escura pode ser usada para aprimorar a acessibilidade para usuários com deficiência visual, substituindo planos de fundo claros por fundos mais escuros e comparando as cores do texto de acordo.

Uma paleta de cores alternativa é uma modificação que você pode fazer nas cores de um tema e foi projetada para fins de cosmética. Você pode definir esta paleta na página do gerenciador Construtor de temas para qualquer tema, exceto para o tema Polaris padrão. Quando você usa um tema existente para criar uma paleta de cores alternativa, a paleta de cores alternativa é agrupada com esse tema primário e inicialmente compartilha seus estilos de logotipo, cor, tipografia e forma. A princípio, a única diferença em relação ao tema primário é que você atribui a ele um nome exclusivo.

Em seguida, você define a cor primária para a paleta de cores alternativa. Essa cor é usada para identificar a barra de navegação, os menus e outros componentes comuns. Da mesma forma, defina uma cor secundária,, se necessário. Se sua interface não exigir uma cor secundária, a cor primária será usada. Por fim, você define uma cor neutra para ajudar a definir linhas divisoras e contêineres. Há duas paletas de base disponíveis, clara e escura.

Nota:
Cores secundárias e neutras não podem ser editadas na paleta de cores alternativa escura.

Quando a paleta é criada usando as cores selecionadas, você tem a opção de renomeá-la. Você também pode visualizar todos os ativos de IU disponíveis no Now Platform para visualizar como eles são renderizados quando você os aplica à sua instância.

Nota:
As variantes escuras não se aplicam ao IU principal, anteriormente conhecido como IU16. O IU principal é a interface que você usa se Next Experience estiver inativo. No entanto, as variantes escuras se estendem à maioria dos aspectos do Next Experience.

Adicionar uma paleta de cores alternativa

Personalize um tema Construtor de temas criando uma paleta de cores alternativa para o tema e publicando-a em sua instância.

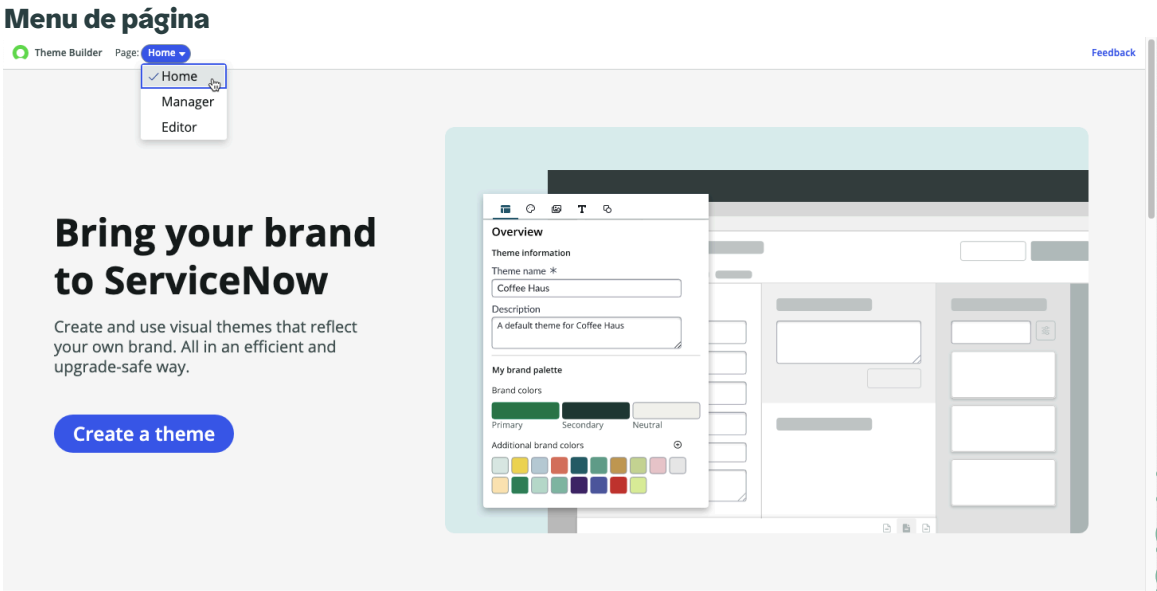
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   A página principal do Construtor de temas é exibida na exibição da página inicial.



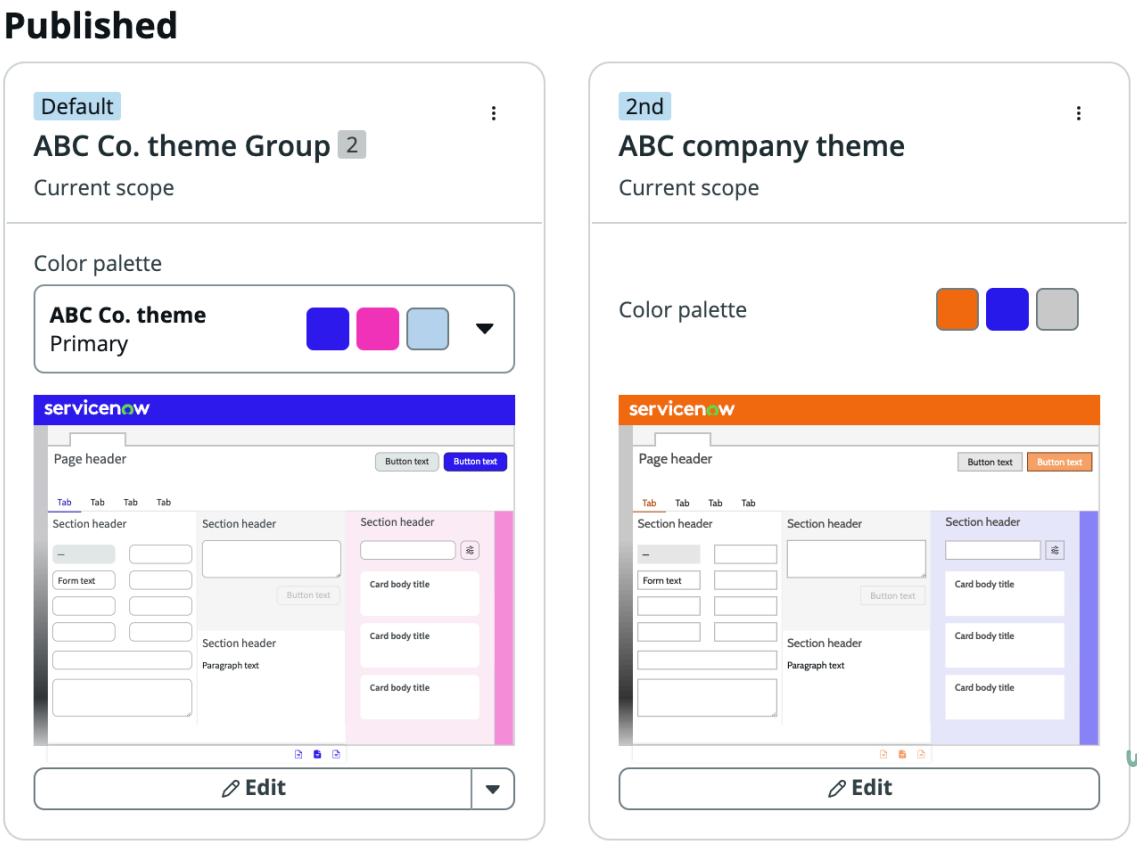
2. Na exibição da página inicial, selecione a exibição da página do Gerenciador para ver os temas que você definiu anteriormente.

> **Importante:**
> Depois de selecionar o tema no qual deseja trabalhar, verifique se você selecionou o escopo correto para o tema no seletor de escopo da aplicação.

Tradução automática

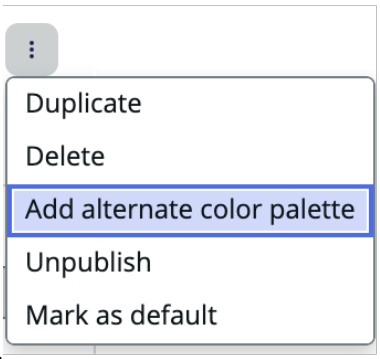
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Temas disponíveis



3. Selecione o tema ao qual você deseja adicionar uma paleta de cores alternativa.

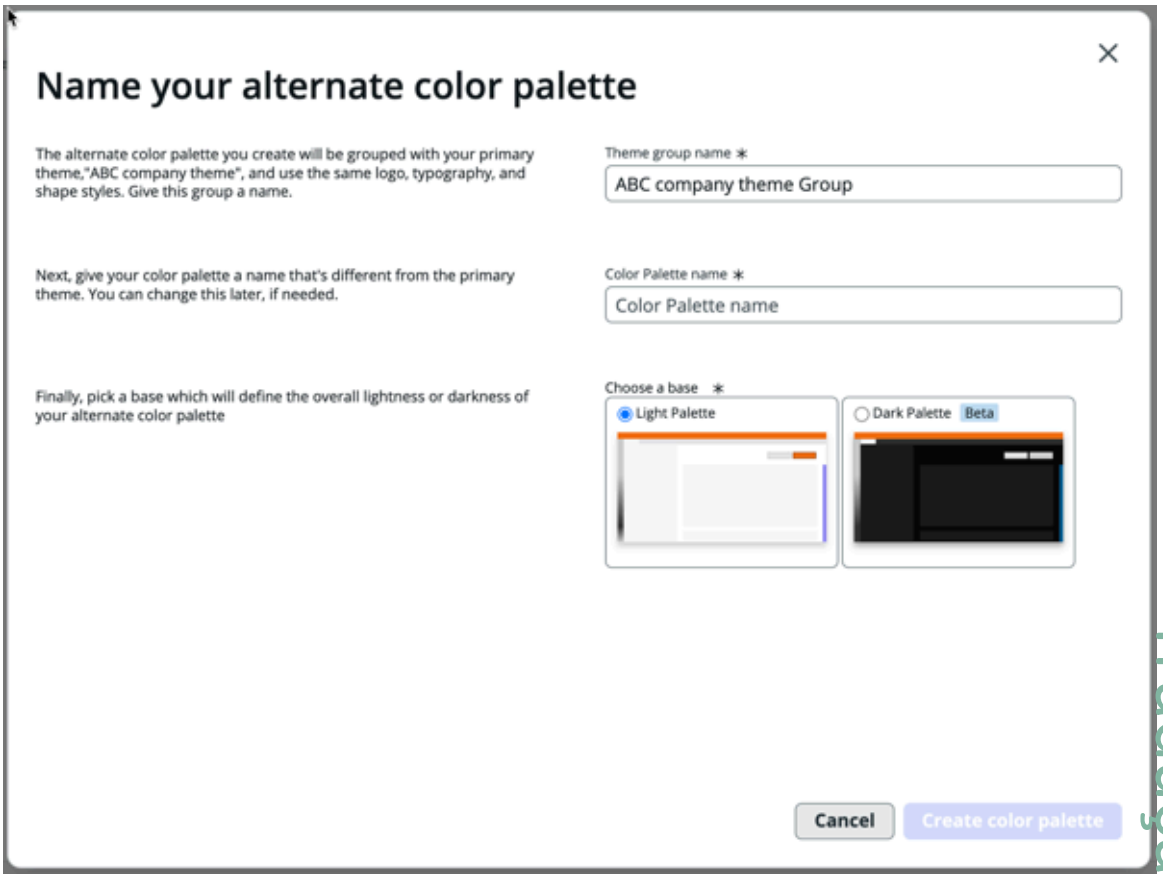
- Para um grupo de temas publicados ou não publicados, que tem paletas de cores alternativas definidas, navegue até a lista suspensa Editar e selecione **Adicionar uma paleta de cores alternativa**.
- Para temas publicados ou não publicados sem uma paleta de cores alternativa definida, selecione o ícone Mais ações (⋮) e selecione **Adicionar paleta de cores alternativa**.



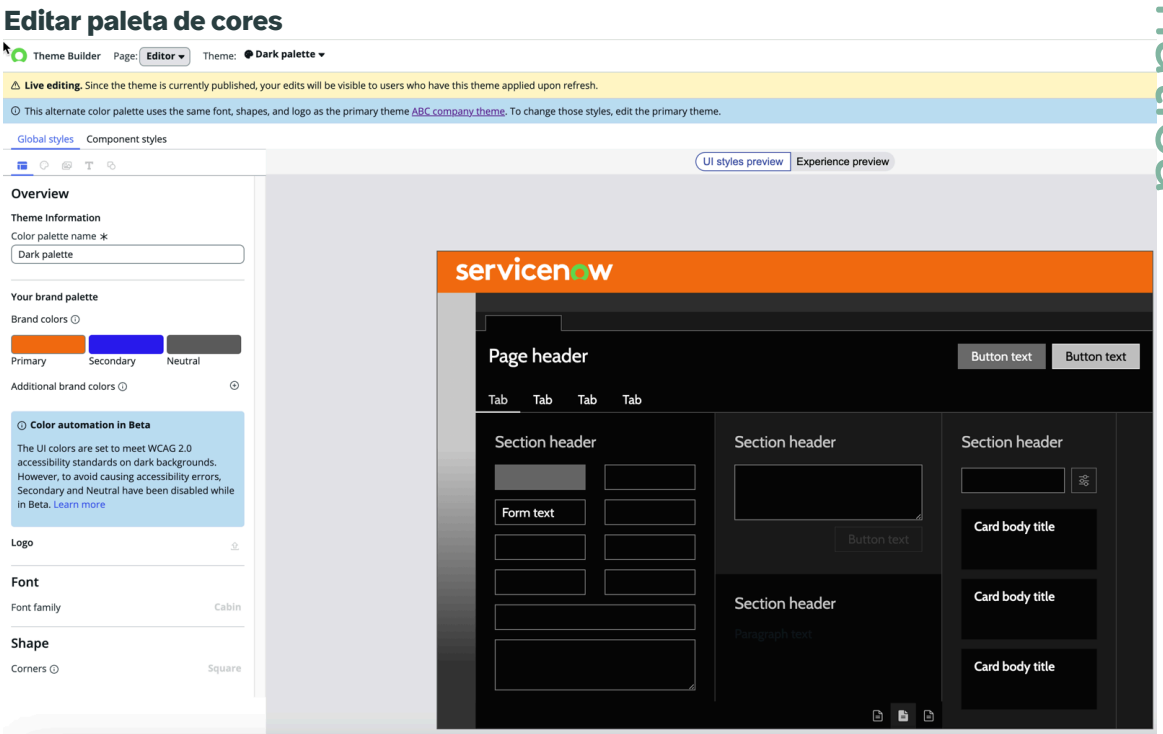
O assistente da paleta de cores alternativa é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Forneça um **nome de grupo de temas** e o **nome da paleta de cores** conforme necessário e escolha uma base na **paleta clara** ou **na paleta escura**.
5. Selecione **Criar paleta de cores**.
   A página Editor da paleta atual é exibida.



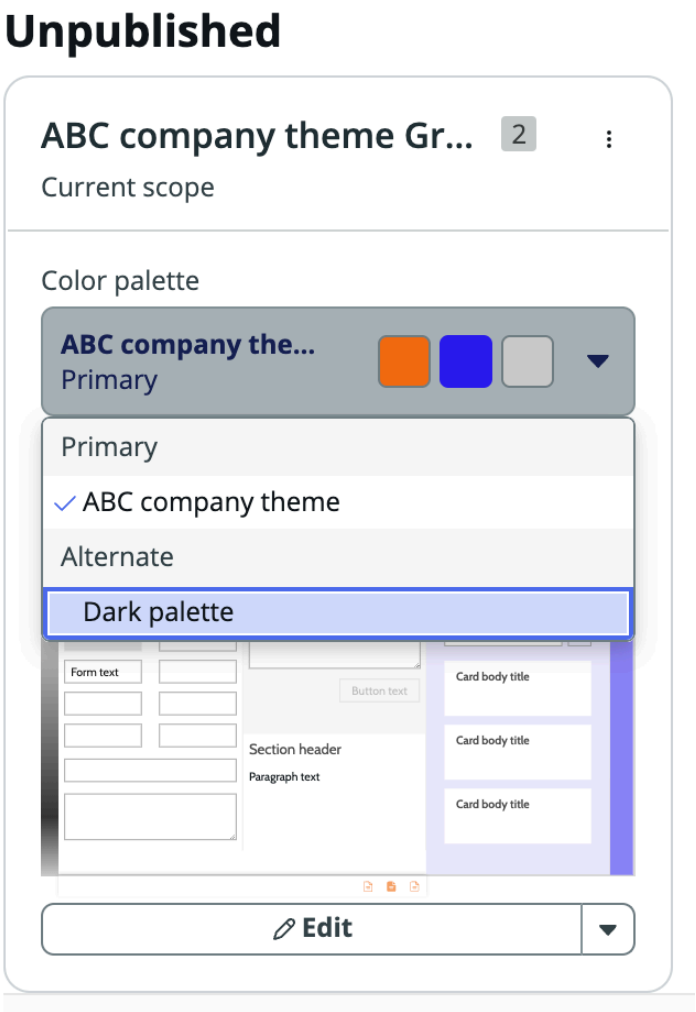
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Nesta tela, execute as seguintes ações:
   - No campo **Nome da paleta de cores**, altere o nome da paleta de cores.
   - Selecione qualquer uma das três cores de marca definidas nesta paleta e altere-as no seletor de cores.

> **Nota:**
> Para paletas escuras, somente a cor primária pode ser editada. Se você quiser personalizar ainda mais, consulte Editar componentes.

Resultado
Depois que a paleta de cores alternativa for adicionada ao tema principal, o nome do tema aparecerá como um grupo com a paleta registrada na lista suspensa Paleta de cores.



Se o seu tema estiver publicado no momento, sua paleta de cores alternativa estará disponível para seleção nas preferências de tema do usuário. Para obter informações sobre como publicar seu tema, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Visualizar componentes

Ao criar ou gerenciar seu tema, você pode visualizar os componentes disponíveis para inclusão em sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

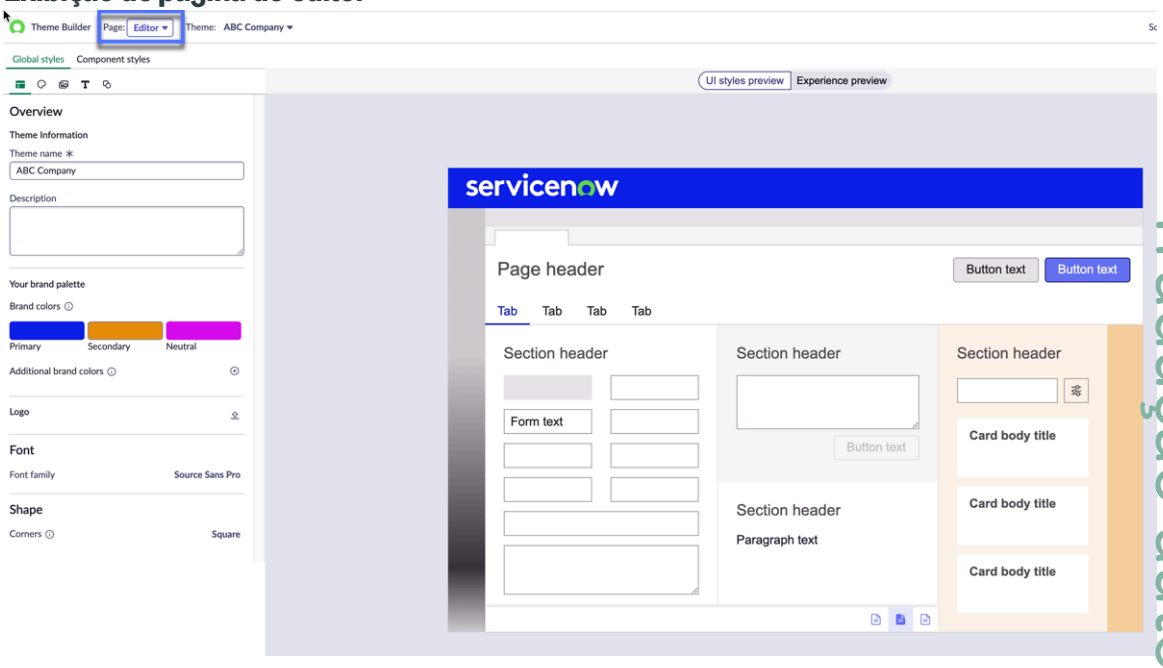
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os componentes que você pode visualizar em Construtor de temas foram criados no Now Sistema de design. Para obter mais informações, consulte Componentes do Next Experience no ServiceNow Site para desenvolvedores.

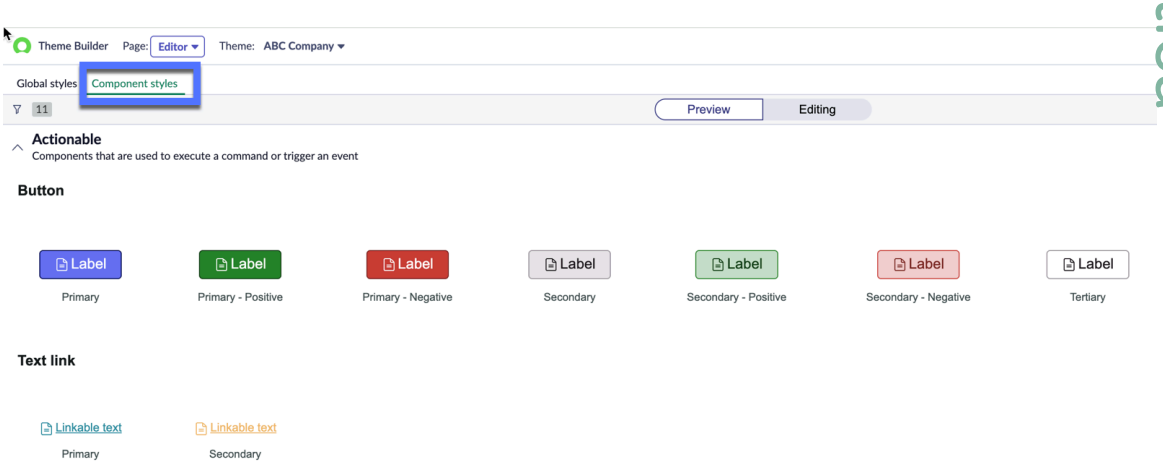
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   A página principal do Construtor de temas é exibida na exibição da página inicial.
2. Use a lista suspensa **Página** para selecionar a exibição da página do Editor.

Exibição de página do editor



3. Selecione a guia **Estilos de componente**.
   Os estilos de componente são listados graficamente.

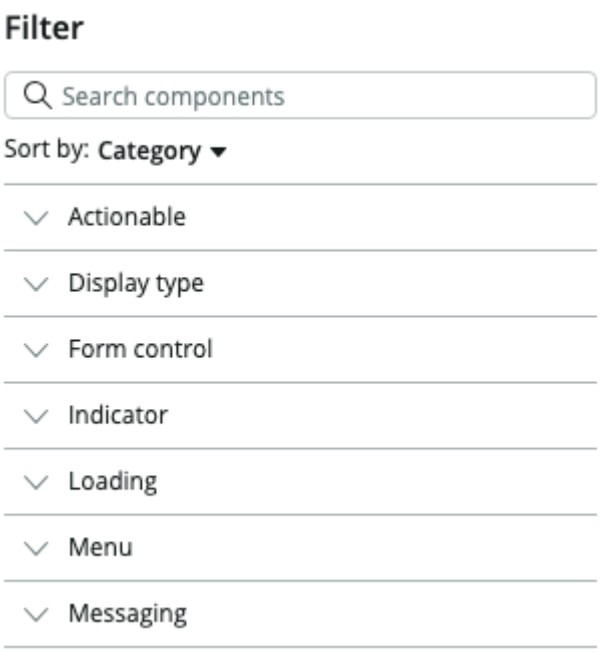


4. Você pode rolar pela lista para exibir todos os componentes disponíveis ou filtrar a lista para exibir tipos específicos de componentes.

Tradução automática

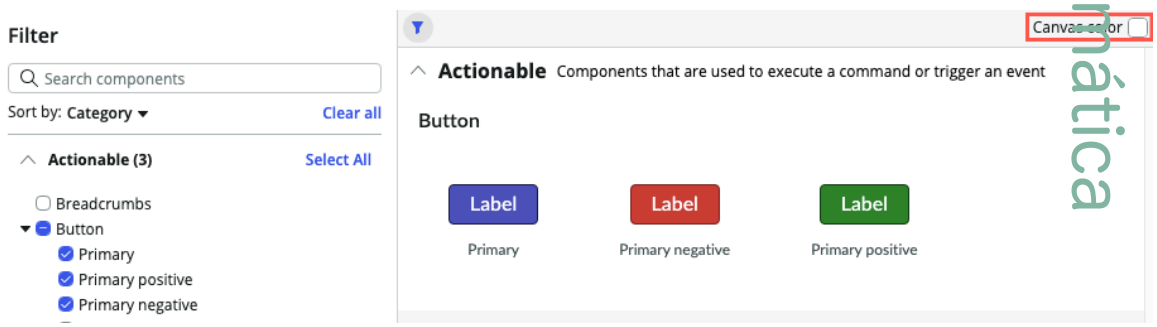
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone de filtro ( ).



b. Expanda as categorias de componentes que você deseja exibir e selecione os componentes específicos nas categorias que deseja exibir.

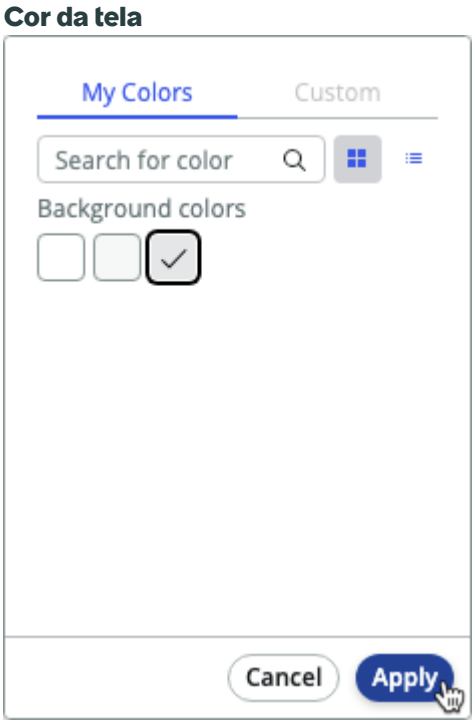
> **Nota:**
> Por exemplo, para exibir componentes de todos os botões primários, expanda a categoria **Botão** e selecione os componentes **Primário**, **Primário positivo**e **Primário negativo**. A lista mostra os componentes selecionados.



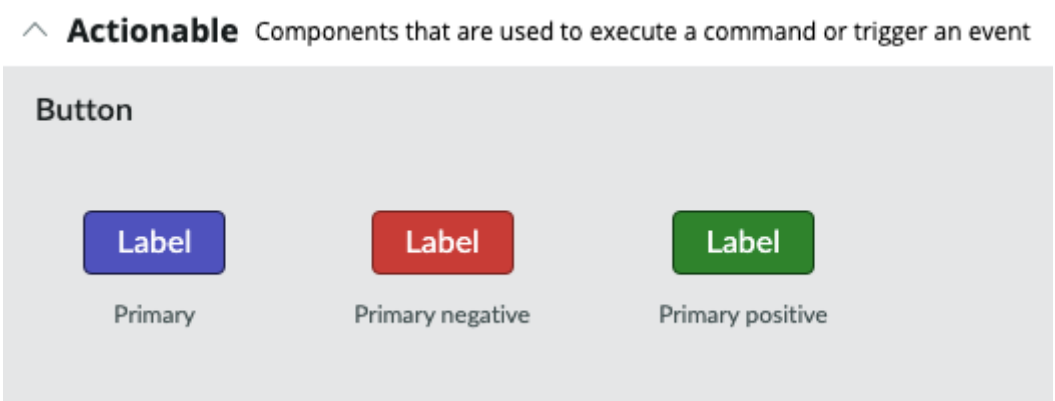
5. Para testar como os componentes são renderizados usando diferentes cores de plano de fundo, marque a caixa de seleção **Cor da tela**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione a **cor de fundo** que você deseja exibir e selecione **Aplicar**.



Editar componentes

Edite Construtor de temas componentes individuais para que se adequem melhor à sua marca e atendam aos padrões de conformidade de acessibilidade. Os ganchos de tema que você pode editar são específicos para cada tipo de componente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os componentes que você pode editar em Construtor de temas foram criados em Now Platform Sistema de design. Para obter mais informações, consulte Componentes do Next Experience no ServiceNow Site para desenvolvedores.

Para obter instruções sobre como editar o componente Navegação unificada, consulte Alinhe com sua marca usando o componente Navegação unificada.

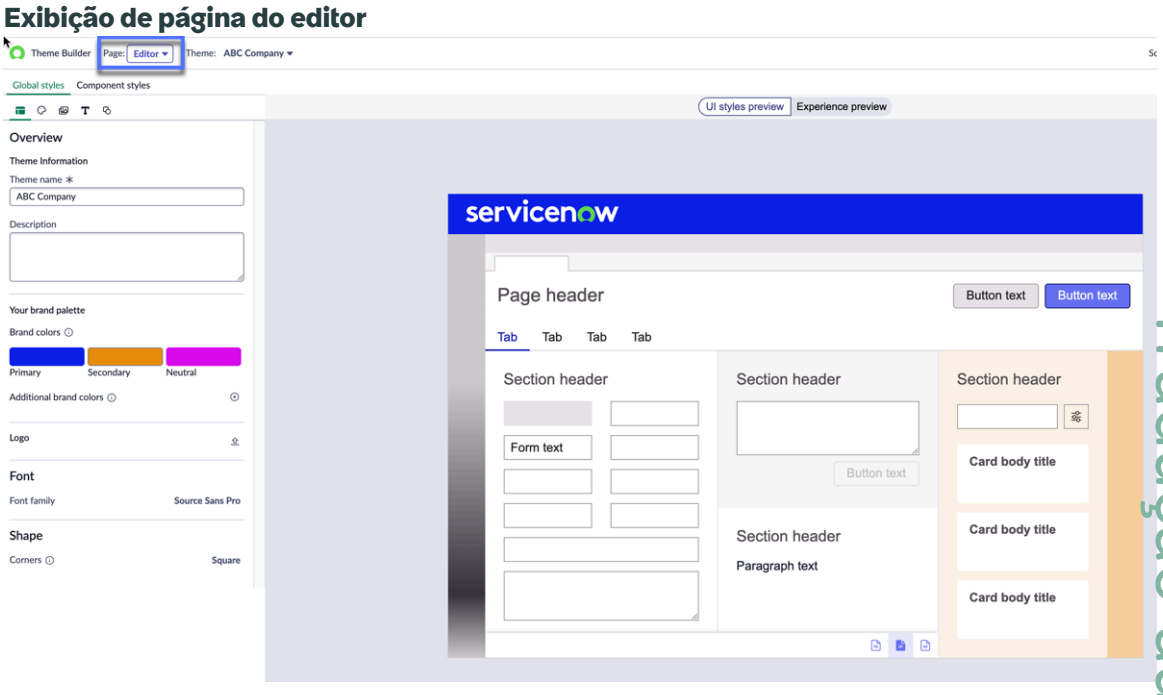
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

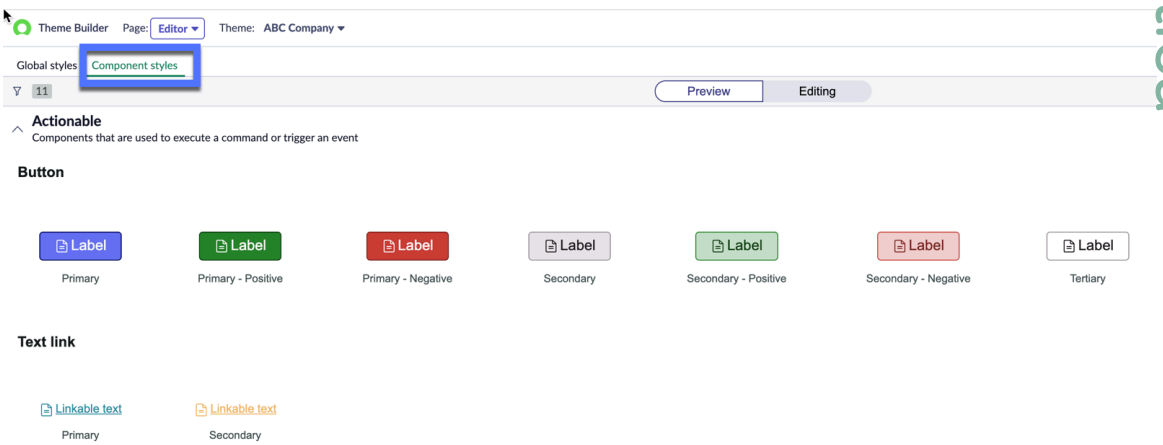
O número total de violações de acessibilidade é indicado no crachá numerado vermelho 25 ao lado do painel do inspetor de acessibilidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   A página principal do Construtor de temas é exibida na exibição da página inicial.
2. Use a lista suspensa Página para selecionar a exibição da página do Editor.



3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema para o qual você deseja editar os componentes.
4. Na exibição da página do Editor, selecione a guia **Estilos de componente**.
   Os estilos de componente são listados graficamente.



5. Selecione a guia **Edição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os componentes que podem ser editados são exibidos. Para obter informações sobre como filtrar a lista de componentes para localizar o componente que você deseja editar, consulte Visualizar componentes.

6. Selecione o componente que você deseja editar para acessar o painel Estilo configurável.
   Ao observar os componentes listados na página Edição, observe que alguns componentes podem exibir o símbolo a seguir.

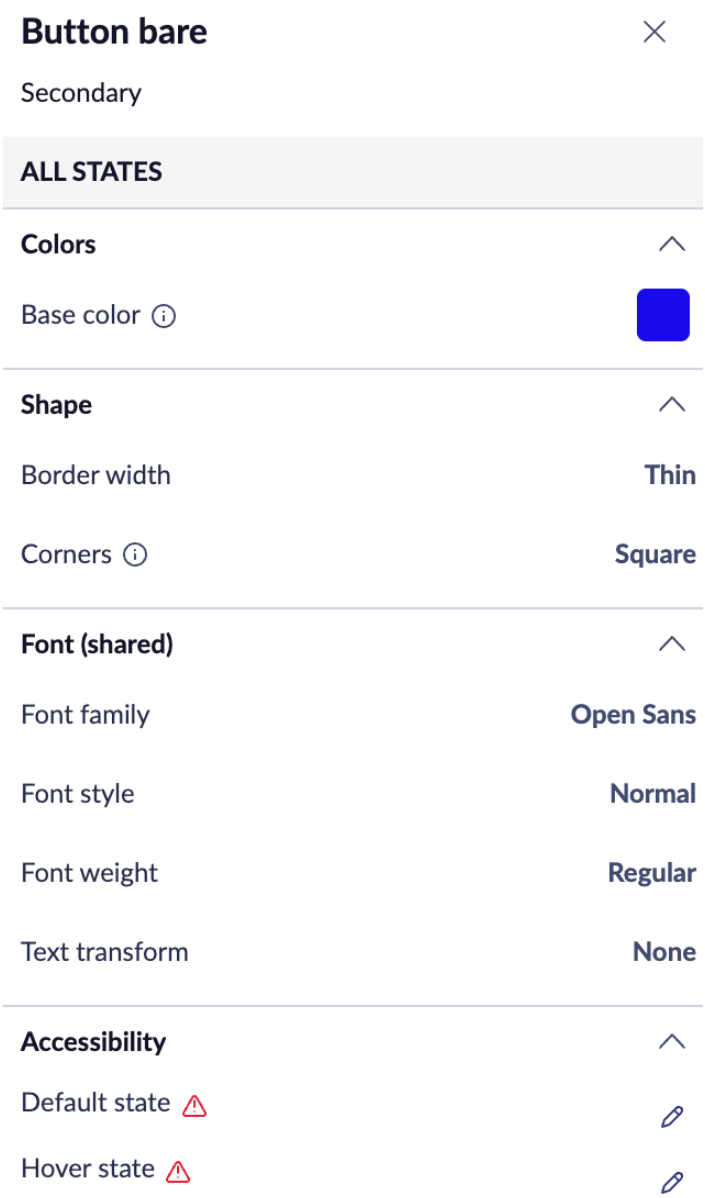
Nota:
O símbolo de aviso de acessibilidade indica que o contraste de cores do componente selecionado não está em conformidade com os padrões de acessibilidade das Diretrizes de acessibilidade para conteúdo web (WCAG) 2.1 para contraste de cores. Para obter mais informações, consulte Ajustar um componente para atender aos padrões de acessibilidade.

7. No painel Estilo configurável, edite os ganchos de tema que estão disponíveis para o componente selecionado, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de estilo configurável



Os ganchos de tema editáveis disponíveis dependem do tipo de componente selecionado. Por exemplo, se você selecionar um componente Crachá, poderá editar as cores e os ganchos de acessibilidade do crachá. Se você selecionar um componente de link de texto, poderá editar a cor base e os ganchos de acessibilidade.

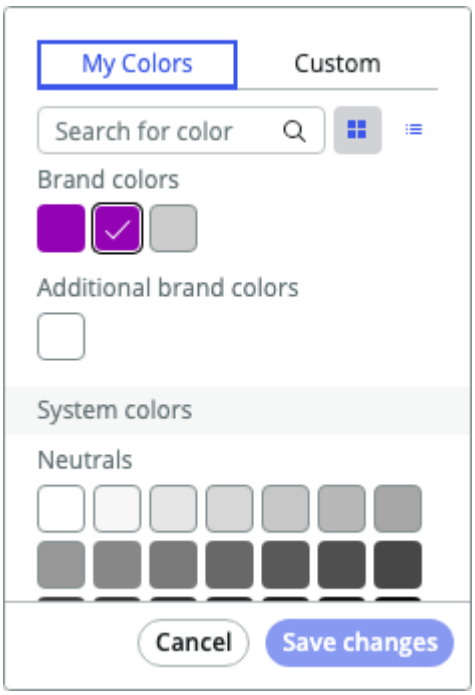
Nota:
Depois de atualizar os ganchos específicos do componente, as mudanças feitas no estilo global não atualizarão os estilos do componente porque os estilos específicos do componente têm precedência sobre os estilos definidos globalmente.

8. Se você selecionar uma cor a ser editada, o seletor de cores será aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seletor de cores



Nota:
Por padrão, o seletor de cores mostra todas as cores disponíveis para o componente. Você pode selecionar o controle deslizante Ocultar opções inacessíveis para limitar as opções de cores às cores identificadas como acessíveis, com base nas diretrizes atuais de acessibilidade para conteúdo web (WCAG).

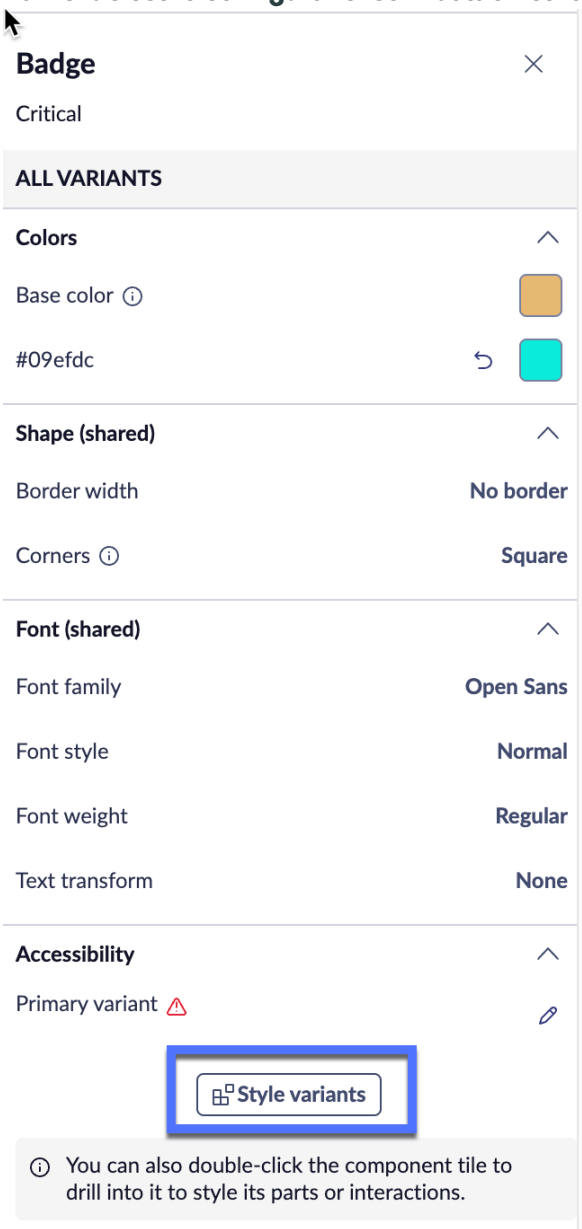
9. Ao concluir as mudanças, selecione **Salvar mudanças**.
10. Acesse o Editor de componente, onde você pode estilizar vários aspectos de um componente usando uma das duas maneiras listadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

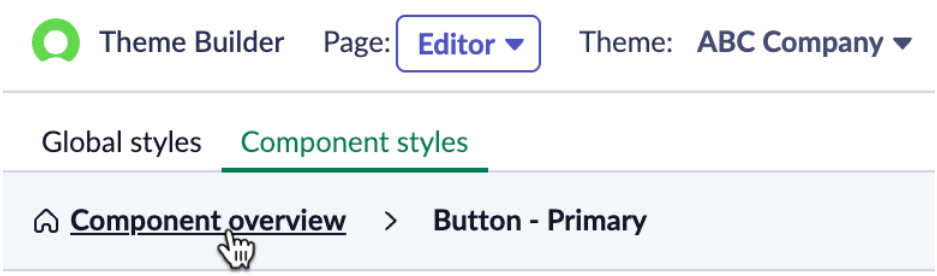
- Clique duas vezes no bloco do componente.
- Selecione o botão **Interações de estilo**, **Subcomponentes de estilo**ou **Variantes de estilo** no painel de estilos configurável, dependendo do que estiver disponível para esse componente específico. Nem todos os componentes contêm partes editáveis.

Painel de estilo configurável com botão Estilo



11. Opcional: Retorne à tela Visão geral do componente usando os links no caminho de navegação.

Navegação por trilhas de edição de componente



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Se o seu tema estiver publicado no momento, as edições do componente ficarão visíveis para os usuários que têm o tema aplicado na atualização. Para obter informações sobre como publicar seu tema, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Alinhe com sua marca usando o componente Navegação unificada

Alinhe sua experiência com sua marca editando o componente Navegação unificada e seus subcomponentes.

Antes de Iniciar

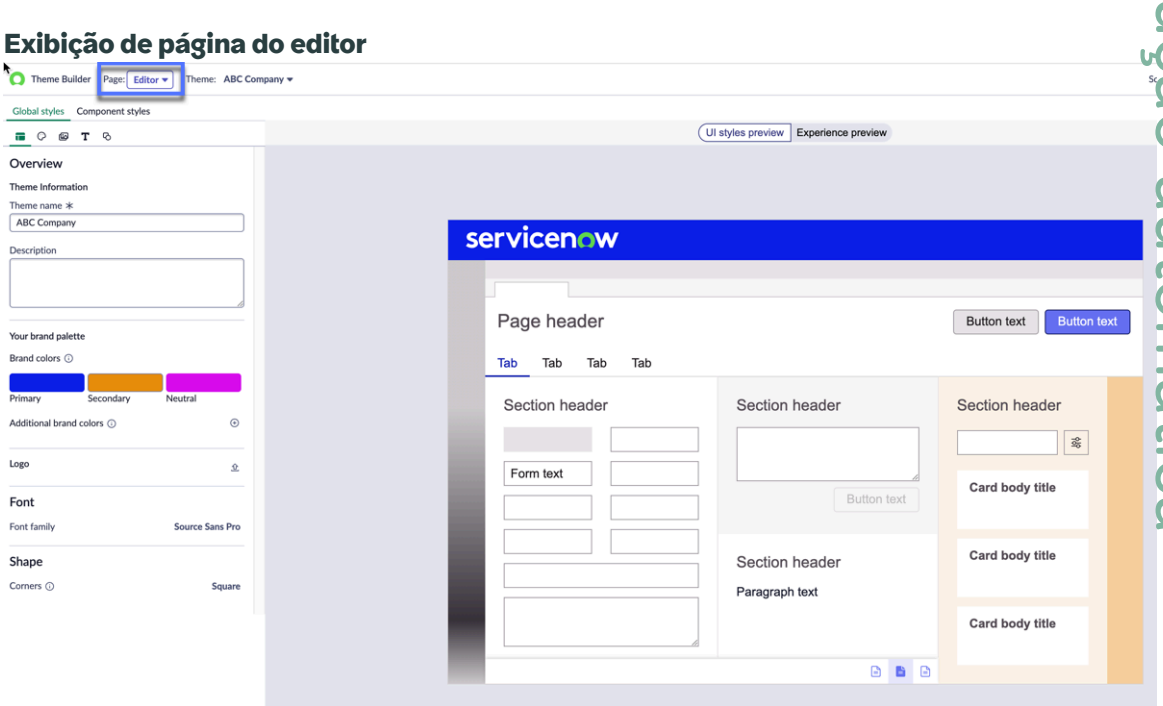
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O componente Navegação unificada é composto por vários subcomponentes que você deve estilizar individualmente. Na versão Construtor de temas 5.0, a edição de Navegação unificada está limitada ao cabeçalho e aos menus, embora alguns estilos possam se aplicar a todos os aspectos do componente Navegação unificada e dos subcomponentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
2. Na lista suspensa Página, selecione a exibição da página Editor.



3. Na lista suspensa Tema, selecione o tema para o qual você deseja editar o componente Navegação unificada.
4. Selecione a guia **Estilos de componente**.
5. Selecione a guia **Edição**.

6. Filtre a lista para exibir o componente Navegação unificada.

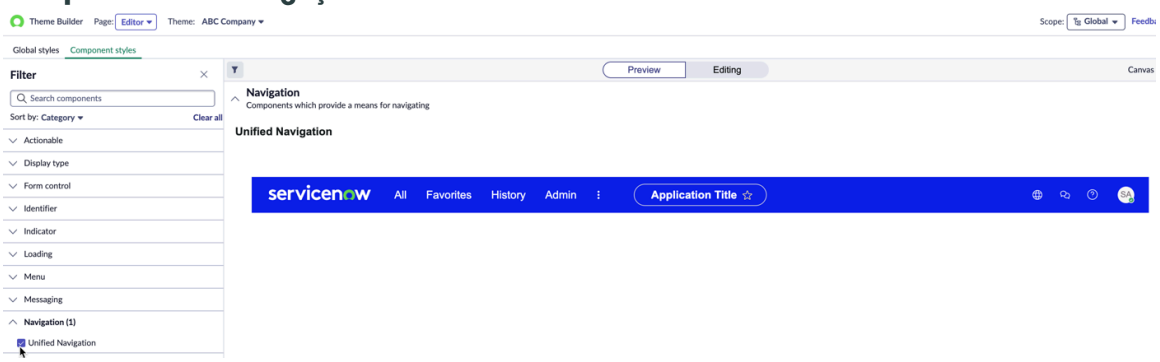
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone Filtro ( ).

b. Expanda a categoria Navegação e selecione o componente Navegação unificada.

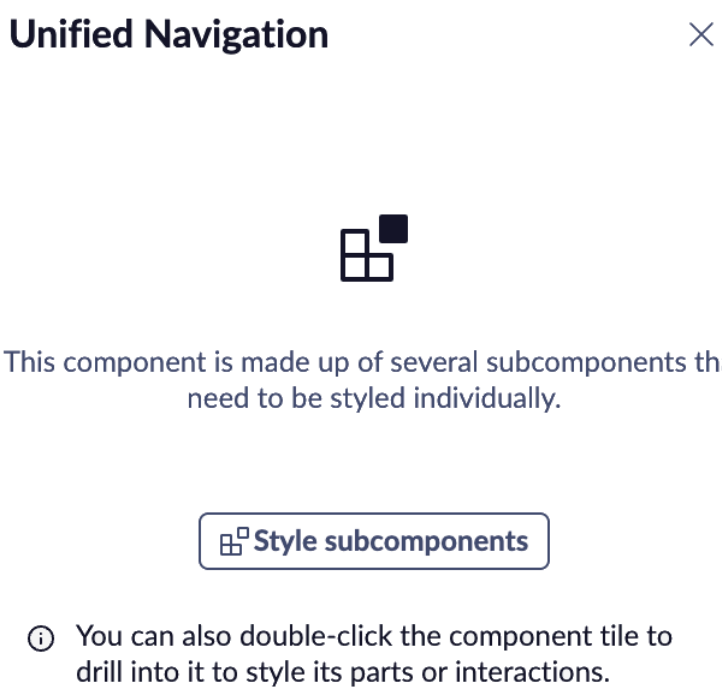
Componente do Navegação unificada



7. Acesse o Editor de componente, onde você pode estilizar vários aspectos do componente Navegação unificada usando uma das duas maneiras listadas:

- Clique duas vezes no bloco do componente Navegação unificada.
- No painel de edição Navegação unificada, selecione **Subcomponentes de estilo**.

Navegação unificada painel de edição



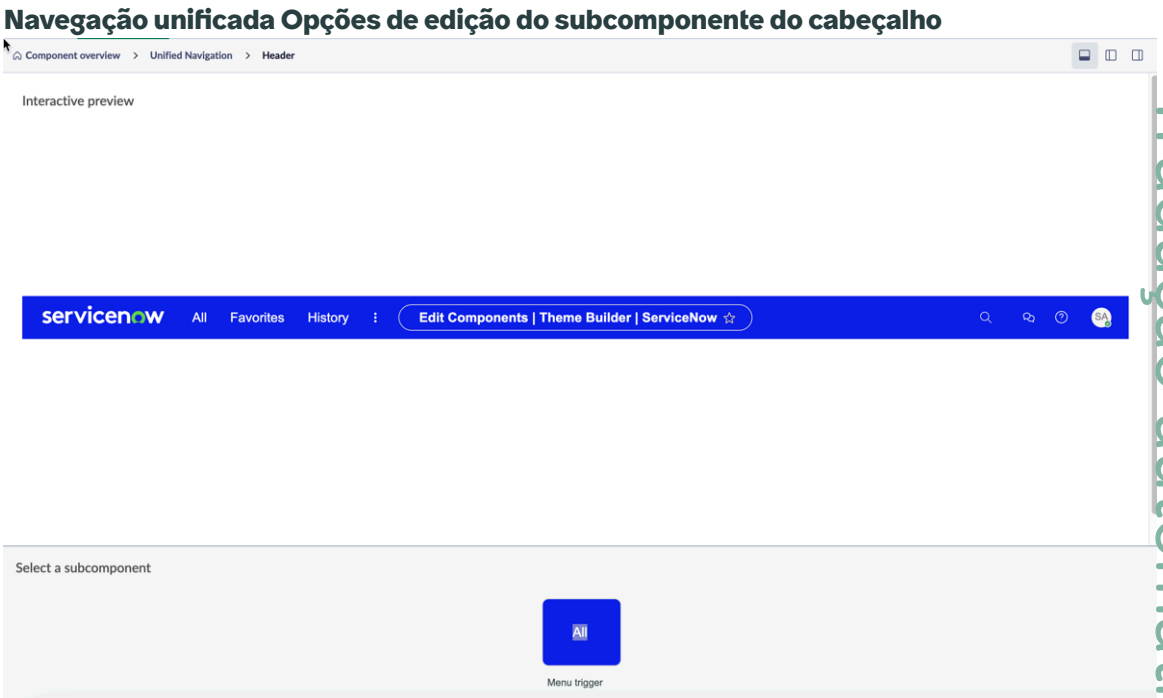
8. Selecione o bloco **Cabeçalho** ou **Menu** para abrir o painel de estilos configuráveis, onde você pode editar os ganchos de tema disponíveis.
Os ganchos de tema editáveis disponíveis dependem do tipo de subcomponente selecionado. Por exemplo, se você selecionar um subcomponente Cabeçalho, poderá editar as cores de fundo do Cabeçalho. Se você selecionar um subcomponente de Menu, poderá editar o plano de fundo, o texto e as cores do ícone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Depois de salvar as mudanças em qualquer um dos ganchos de cor, um símbolo de Remover substituição será exibido. Selecione Remover símbolo de substituição para reverter suas mudanças para as cores originais geradas automaticamente.

9. Clique duas vezes no **cabeçalho** ou no bloco **Menu** ou selecione **Subcomponentes de estilo** para editar os subcomponentes disponíveis.
   Um subcomponente é uma parte menor de um componente maior. Por exemplo, o subcomponente Navegação unificada Cabeçalho ou Menu é uma parte menor do componente Navegação unificada. Uma interação descreve as diferentes maneiras como o componente ou subcomponente se comporta. Por exemplo, as interações Padrão ou de Foco são interações do subcomponente Menu Gatilho.



10. Continue editando cada subcomponente e interação até concluir o estilo do componente Navegação unificada. Por exemplo, depois de clicar duas vezes no subcomponente do gatilho de menu de cabeçalho, as interações do gatilho de menu ficam disponíveis para estilização. Da mesma forma, se você clicar duas vezes no subcomponente Menu, os subcomponentes e as interações de cada menu estarão disponíveis.

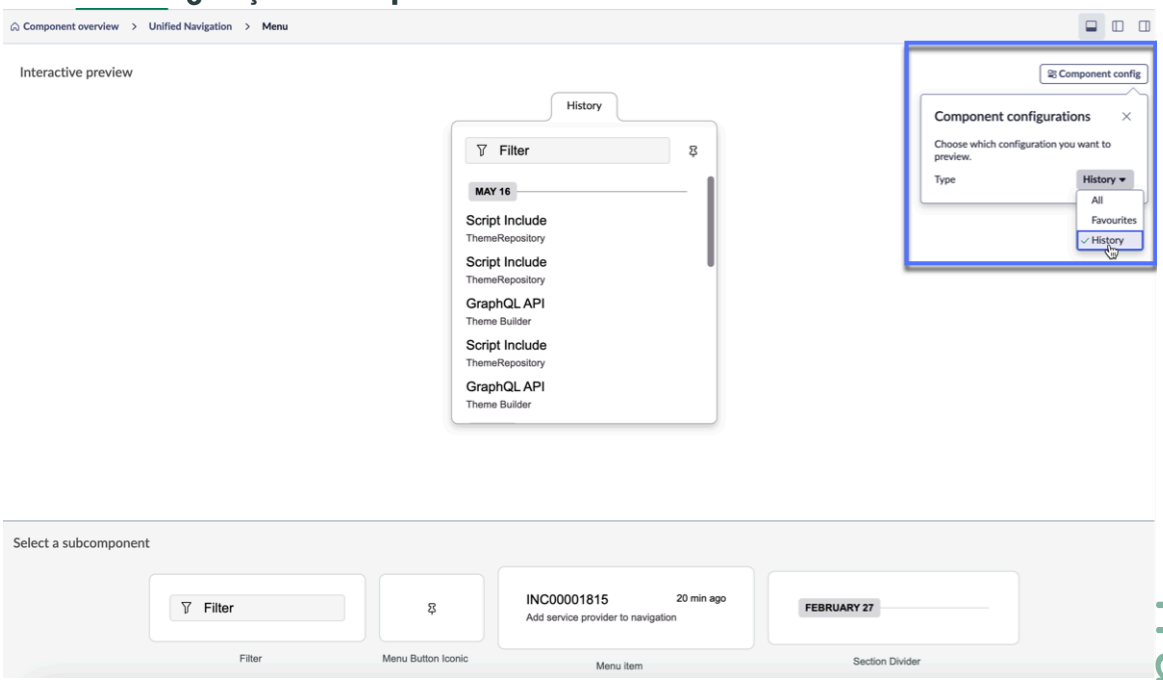
Nota:
O recurso de cor da tela aplica automaticamente a cor de fundo do subcomponente primário.

11. **Opcional:** Ao editar determinados subcomponentes, como o Menu, escolha qual configuração você deseja visualizar.
    Por exemplo, ao editar o subcomponente Menu, depois de selecionar **Configuração do componente**, você pode selecionar o menu específico que deseja editar na lista suspensa Tipo. Depois de selecionar o menu desejado, todos os subcomponentes disponíveis para esse menu específico são listados.

Tradução automática

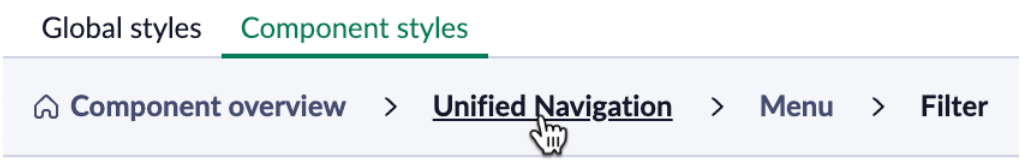
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Menu de configuração do componente



12. Opcional: Para retornar a uma tela de edição de componente anterior, selecione um dos links de trilhas.

Navegação por trilhas de edição de componente



Resultado

Se o seu tema for publicado, suas Navegação unificada edições ficarão visíveis para os usuários que têm seu tema aplicado na atualização. Para obter informações sobre como publicar seu tema, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Ajustar um componente para atender aos padrões de acessibilidade

Ajustar um componente para atender às Diretrizes de acessibilidade para conteúdo web (WCAG) 2.1. Quando você está editando um componente em Construtor de temas e vê um símbolo de aviso, isso indica que o componente não está em conformidade com as diretrizes de contraste de cores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao editar um componente em Construtor de temas, você pode encontrar um símbolo de aviso (⚠), que indica que o componente não está em conformidade com as Diretrizes de acessibilidade para conteúdo web (WCAG) 2.1 para contraste de cores. A taxa de contraste de WCAG 2.1 que Construtor de temas tem como meta para variáveis de conteúdo e IU é 3:1. Essa proporção determina os contrastes entre cores de tela mais claras e mais escuras e como elas se relacionam com a interface do usuário. O primeiro dígito mostra o nível de cores claras e o segundo dígito mostra o nível relativo de cores escuras. O limite

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

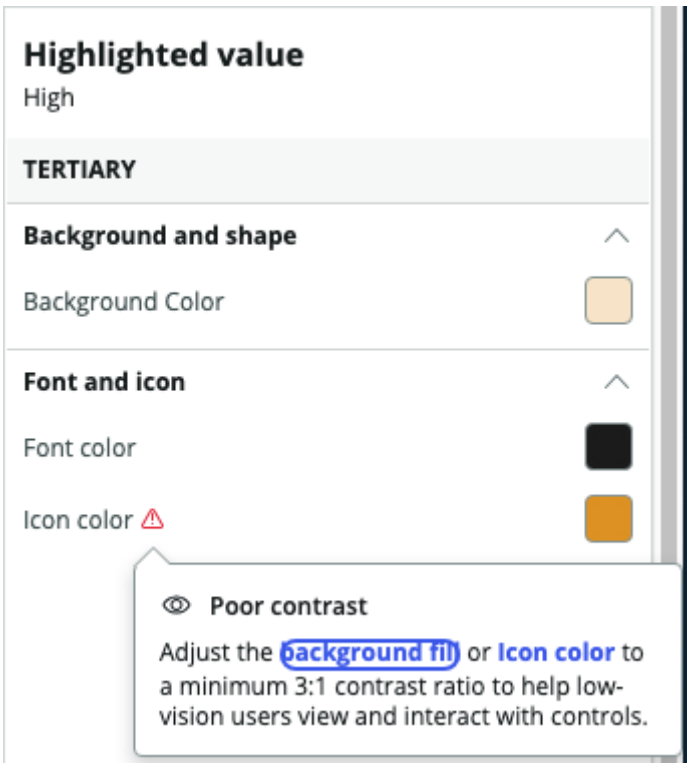
de 3:1 fornece visibilidade ideal para usuários com deficiência visual. Para obter mais informações, consulte o site de recomendações do W3C para WCAG 2.1 .

O número total de violações de acessibilidade é indicado no selo vermelho numerado (25) ao lado do painel do Inspetor de acessibilidade.

Procedimento

1. Na página do Editor, acesse as violações de acessibilidade de uma das duas maneiras listadas na tabela a seguir.

2. Selecione o símbolo de aviso de acessibilidade no painel de estilo configurável para obter mais informações sobre como corrigir o problema.



3. Selecione o link no aviso para corrigir o problema de contraste.

Nota:
Depois de salvar as mudanças em qualquer um dos ganchos de cor, um símbolo de desfazer aparecerá. Selecione o símbolo de desfazer para reverter todas as mudanças para a cor original.

4. Quando você concluir as mudanças e o símbolo de aviso de acessibilidade não estiver mais visível, selecione **Salvar mudanças**.
Por exemplo, depois de selecionar uma cor que passe na violação da taxa de contraste, o símbolo de aviso ficará verde no seletor de cores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publique seus temas com Construtor de temas

Publique vários temas em sua instância da Web ou um único tema em sua instância móvel para refletir a marca da sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Atualmente, as instâncias móveis só podem acomodar um tema publicado de cada vez.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   A página principal Construtor de temas aparece na exibição da página inicial.
2. Na exibição da página inicial, selecione a exibição da página do gerente para ver os temas que você criou.
3. Escolha o tema que você deseja publicar na seção Não publicado.

   Nota:
   Depois de selecionar o tema que deseja publicar, verifique se você selecionou o escopo correto para o tema no seletor de escopo da aplicação.

4. Para publicar seus temas, conclua qualquer uma das ações a seguir.

5. Selecione **Publicar**.
   O tema aparece na seção Publicado da página do Gerenciador.

   Nota:
   Depois de publicar o tema na instância, o tema estará disponível para seleção nas Preferências de tema do usuário. Para obter mais informações, consulte Selecione um tema em Next Experience.

   Se você quiser publicar um tema em aplicativos para celular específicos, poderá usar Mobile App Builder . Todos os temas criados usando Construtor de temas estão disponíveis para aplicação em Mobile App Builder .

6. **Opcional:** Selecione um tema como padrão se você tiver publicado vários temas em sua instância da web.

   (Optional) Para obter mais informações, consulte Definir o tema padrão.

   Se você publicou apenas um tema em sua instância da Web, esse tema será o padrão. O tema padrão aparece primeiro na preferência de tema do usuário.

7. **Opcional:** Defina a ordem de apresentação dos seus temas caso tenha publicado vários temas na sua instância da web.

   Nota:
   A ordem de apresentação determina como os temas aparecem na preferência de tema do usuário.

   Para obter mais informações sobre como definir a ordem usando o recurso de arrastar e soltar da exibição de lista, consulte Definir a ordem de apresentação dos seus Construtor de temas temas.

   Para obter informações sobre como definir a ordem usando o Next Experience, consulte Publicar vários temas em Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Atualize o navegador para exibir o novo tema.

Nota:
Somente temas criados em Construtor de temas podem ser editados e publicados usando Construtor de temas. Os temas da Web e móveis que você pode ter criado fora de Next Experience (por exemplo, na IU para celular legada ou IU principal) não podem ser exibidos ou editados em Construtor de temas. Para reutilizar esses temas legados, você deve criá-los novamente em Construtor de temas.

Além disso, se você criou e publicou temas fora de Construtor de temase deseja revertê-los, deverá navegar até as tabelas em que eles estão armazenados e reaplicá-los. Se, no entanto, você quiser mudar os temas em aplicativos para celular individuais, poderá fazer isso usando Mobile App Builder .

Definir o tema padrão

Defina um tema Construtor de temas preferencial como padrão para suas experiências na Web quando vários temas forem publicados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você publicou apenas um tema em sua instância da Web, esse tema será definido automaticamente como o tema padrão.

O tema padrão é tratado como o primeiro tema exibido na preferência do usuário Next Experience Tema. Se um usuário não tiver feito uma seleção na preferência do usuário Tema, o tema padrão será exibido.

Procedimento

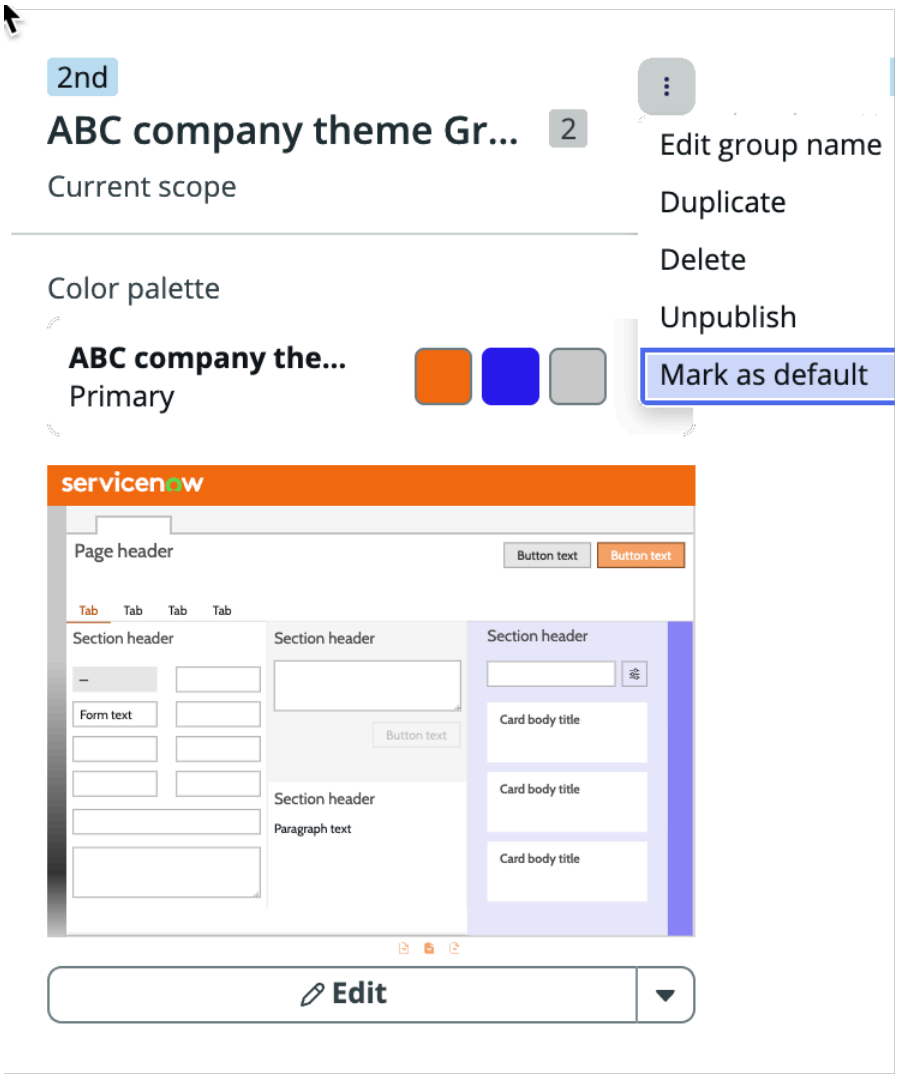
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   A página principal Construtor de temas aparece na exibição da página inicial.
2. Na exibição da página inicial, selecione a exibição da página do gerente para ver os temas que você criou.
3. Escolha o tema que você deseja definir como padrão na seção Publicado.

Nota:
Depois de selecionar o tema que deseja definir como padrão, verifique se você selecionou o escopo correto para o tema no seletor de escopo da aplicação.

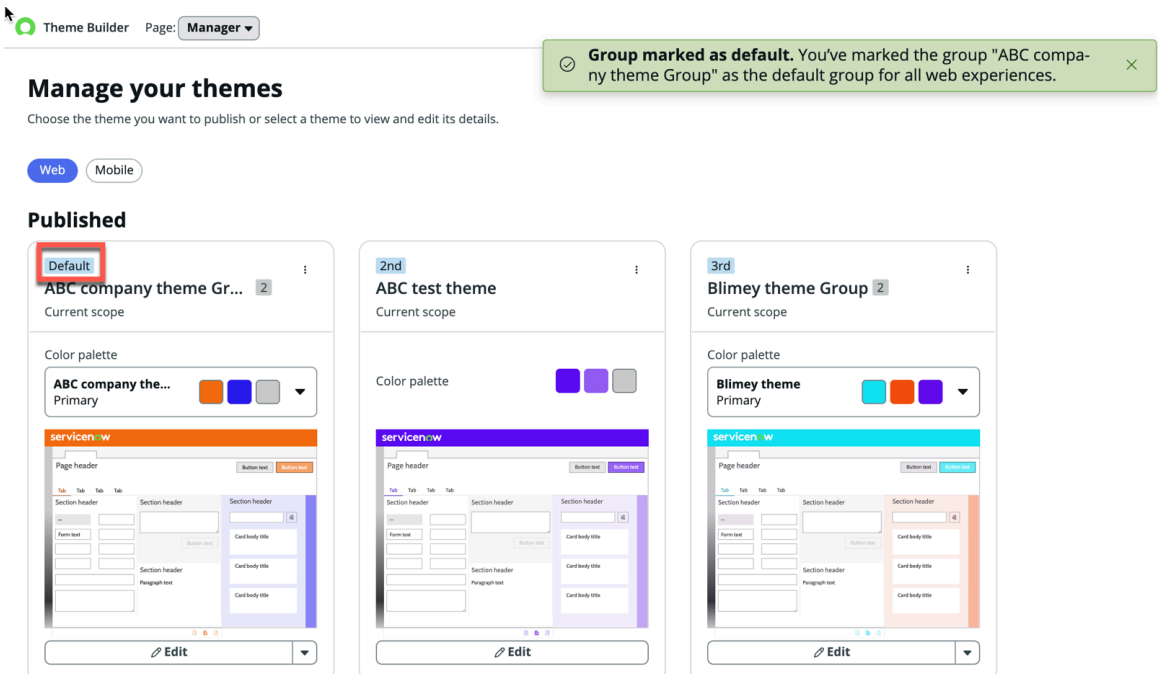
4. Selecione o ícone Mais ações (⋮) no tema que você selecionou e selecione **Marcar como padrão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O tema está listado como Padrão na seção Publicado. O tema padrão é tratado como o primeiro tema e cada tema listado após o tema padrão segue uma ordem sequencial.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Atualize o navegador para exibir o novo tema.
   O tema padrão aparece primeiro na preferência de tema do usuário.

Definir a ordem de apresentação dos seus Construtor de temas temas

Defina a ordem dos seus Construtor de temas temas para configurar como eles são exibidos nas preferências de tema do usuário.

Antes de Iniciar

- Antes de definir a ordem dos temas, verifique se você tem mais de um tema publicado. Para obter mais informações sobre como publicar seus Construtor de temas temas, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.
- Verifique se você selecionou o escopo correto para o tema no seletor de escopo da aplicação.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

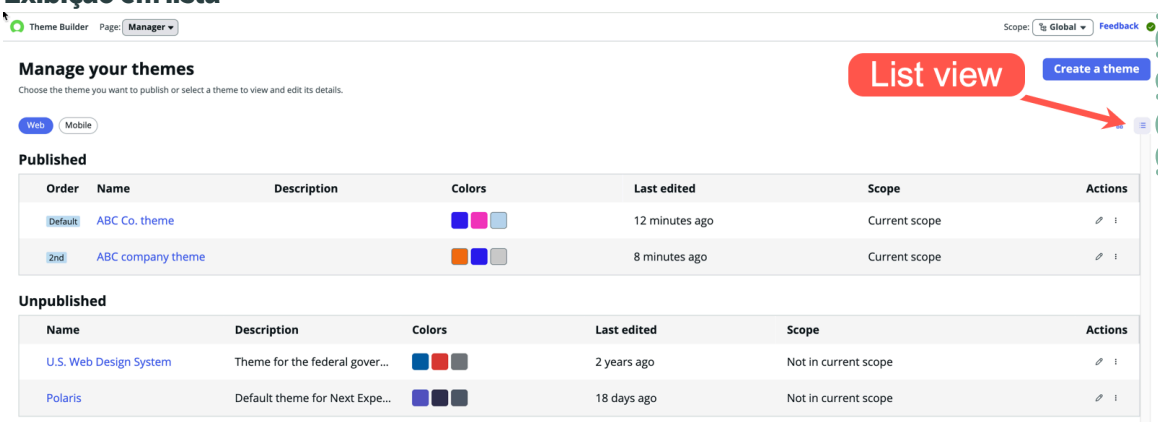
Definir a ordem dos seus temas Construtor de temas permite que você controle como seus temas são exibidos na preferência do usuário do tema Next Experience.

Atualmente, a configuração de ordem para seus temas só está disponível para instâncias da Web. As instâncias móveis só podem acomodar um tema publicado de cada vez.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Construtor de temas**.
   A página principal Construtor de temas aparece na exibição da página inicial.
2. Na exibição da página inicial, selecione a exibição da página do gerente para ver os temas que você criou.
3. Selecione a Exibição de lista para exibir uma lista de seus temas publicados e não publicados.

Exibição em lista



4. Na seção Publicado, passe o mouse sobre o tema escolhido e arraste-o para a ordem de sua preferência.
   O tema padrão é tratado como o primeiro tema exibido na preferência do usuário Next Experience Tema. Se você excluir ou mover o tema padrão de sua posição, o próximo tema listado se tornará o padrão. Se um usuário não tiver feito uma seleção na preferência do usuário Tema, o tema padrão será exibido. Cada tema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

listado após o tema padrão segue uma ordem sequencial e é exibido nessa ordem na preferência de tema do usuário.

Nota:
Se você tiver temas criados fora de Construtor de temas, a ordem exibida pode não refletir todos os temas disponíveis na preferência do usuário Tema.

Carregar um logotipo ao publicar um tema com Construtor de temas

Carregue seu logotipo ao publicar um tema em sua instância usando a exibição do Editor. Se você já aplicou um logotipo ao seu tema, poderá carregar um novo em Construtor de temas.

Antes de Iniciar

Na Construtor de temas versão 1.0, se você quiser que um logotipo novo ou atualizado substitua um logotipo carregado anteriormente em seu tema, será necessário definir a propriedade do sistema `glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo` como verdadeira. A partir da versão 1.1, este requisito foi removido.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Se **o Editor** não estiver selecionado no menu **Página:** na parte superior da tela, selecione-o.

   Nota:
   Você também pode carregar o logotipo na exibição **inicial**, mas somente a exibição do Editor é usada para carregar um logotipo ao publicar um tema.

2. Carregue o logotipo na seção Logotipo da guia **Visão geral**.

   Nota:
   Como alternativa, você pode carregar seu logotipo usando a guia Imagens.

3. Selecione o tema e clique em **Publicar**.
   O logotipo carregado aparece no tema recém-publicado.

Redimensionar um logotipo para a tela de login

Depois de carregar um logotipo para a tela de login, você pode redimensionar o logotipo criando e definindo uma propriedade do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro Navegação, insira `sys_properties.list` e pressione **Enter**.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Add a system property chamado glide.ui.polaris.login.logo.height.
3. Defina a propriedade do sistema **Valor** como o valor máximo de altura de CSS do seu logotipo.
   Por exemplo, qualquer uma das seguintes opções seriam entradas válidas:
   - 150px
   - 6em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- 75%
- automático

Se você selecionar *auto*, o navegador calculará uma altura para o elemento especificado.

Nota:
Uma entrada de 100% retorna o logotipo ao seu tamanho original.

4. Salve a propriedade do sistema.
   Na próxima inicialização, seu logotipo será redimensionado com base em como você configurou a propriedade do sistema.

Construtor de temas e Domain Separation

O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Como trabalhar com o tema escuro

O tema escuro emite menos luz azul, tornando a exibição mais fácil para os olhos e menos perturbadora em ambientes com pouca luz. O tema escuro é compatível com espaços, listas, formulários, painéis e relatórios configuráveis.

O tema Next Experience tem uma variante escura que está habilitada por padrão, mas as variantes escuras podem não se aplicar a todas as experiências.

Nota:
Algumas páginas personalizadas não herdam o tema escuro, o que pode criar inconsistências visuais no ambiente clássico. Esse comportamento é esperado e é de responsabilidade do administrador excluir o tema escuro do ambiente clássico se as inconsistências forem inaceitáveis para sua empresa.

Abrir o menu do tema

Use o menu Next Experience Tema para mudar rapidamente o tema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você seleciona qual registro de tema está ativo para a instância, todas as variantes associadas e paletas de cores alternativas são exibidas no menu Temas. Os usuários podem selecionar entre as variantes disponíveis e paletas de cores alternativas que estão associadas ao tema atual no menu Temas.

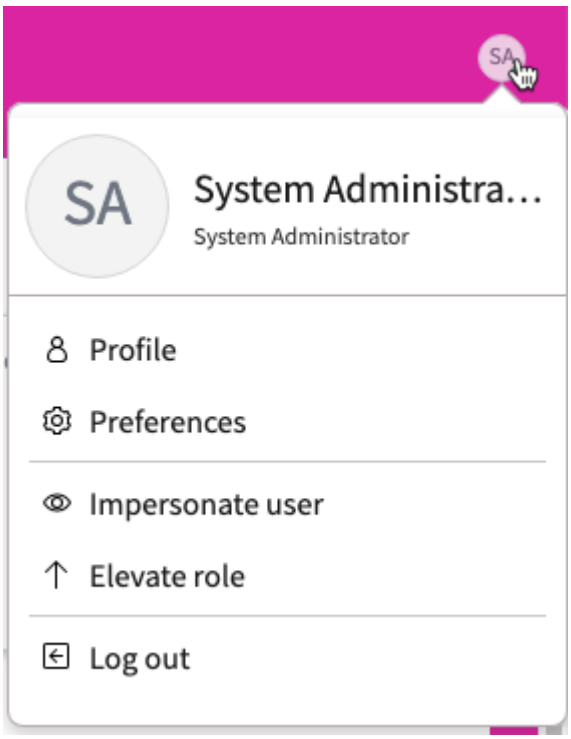
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione o menu do usuário, representado pelo ícone do usuário ou iniciais no Next Experience Navegação unificada.

Menu do usuário

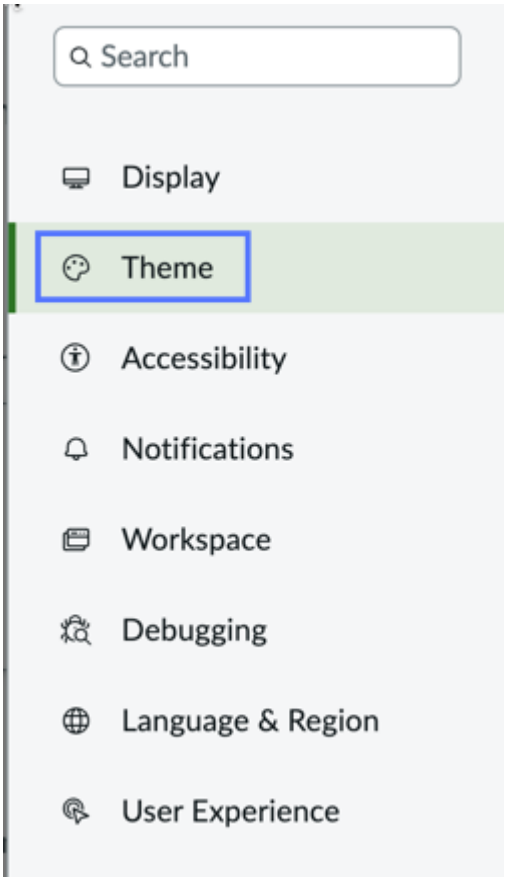


2. Selecione **Preferências**.
3. Selecione **Tema** no menu Preferências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferência de tema

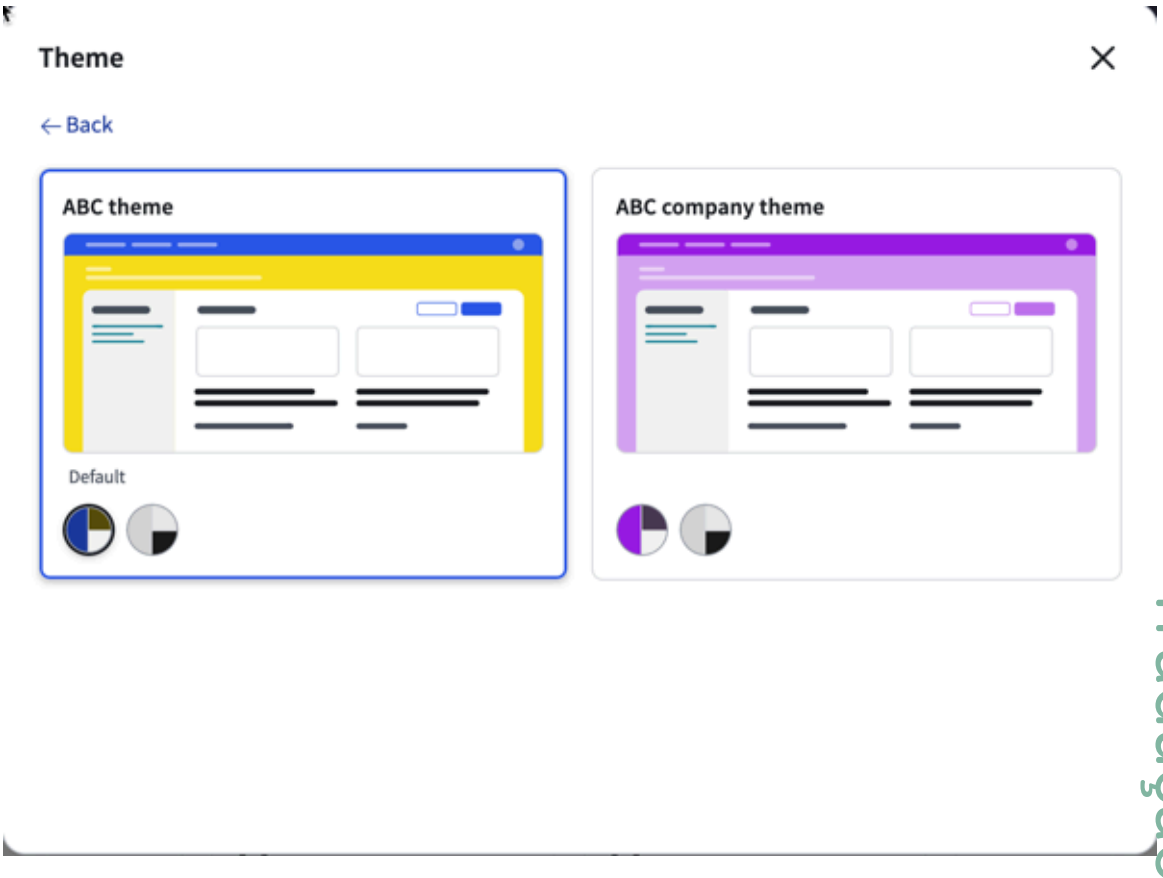


4. Selecione o bloco **de tema** que você deseja aplicar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tema



Tradução automática

Nota:
As imagens do tema exibidas dependem do registro do tema selecionado para a instância. Seus usuários podem selecionar a variante ou a paleta de cores alternativa anexada ao registro de tema que desejam usar para o próprio ambiente de trabalho.

Cada cartão de tema exibe o tema principal e todas as variantes ou paletas de cores alternativas associadas a esse tema principal. Passe o mouse sobre os círculos abaixo do tema principal para exibir uma visualização da variante ou da paleta de cores alternativa.

Seus usuários podem selecionar a variante ou a paleta de cores alternativa que desejam adotar para a instância.

Habilitar o tema escuro em alguns ambientes clássicos e espaços configuráveis

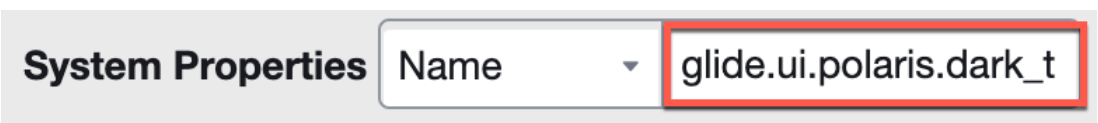
Habilite o tema escuro Next Experience para ambientes clássicos limitados e espaços configuráveis usando as propriedades do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

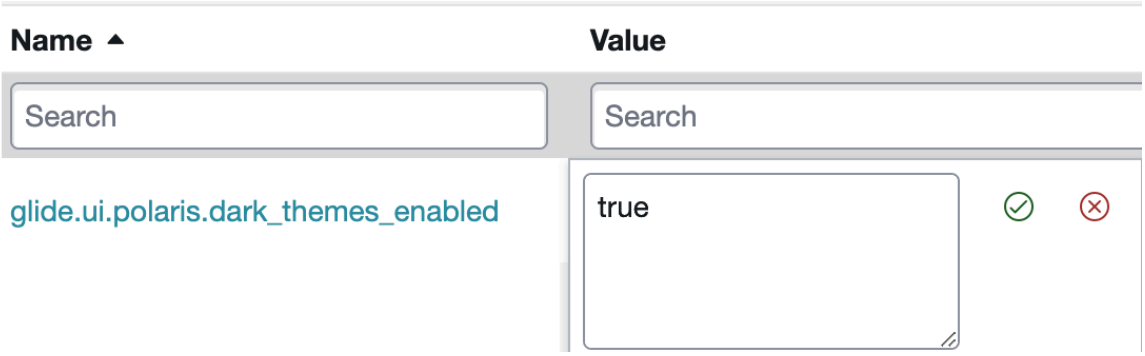
Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, no navegador de filtros, pesquise por `sys_properties.list`.
2. Na barra de pesquisa de lista, pesquise `glide.ui.polaris.dark_themes_enabled`.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Habilite o tema escuro para uso em seu Next Experience ambiente clássico limitado e instâncias de espaço configuráveis definindo glide.ui.polaris.dark_themes_enabled como **verdadeiro**.



Desabilitar o tema escuro em todas as Next Experience instâncias

Desabilite o tema escuro Next Experience em todas as instâncias Next Experience.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, no navegador de filtros, pesquise por sys_properties.list.
2. Na barra de pesquisa de lista, pesquise glide.ui.polaris.dark_themes_enabled.
3. Desabilite o tema escuro em todas as suas instâncias Next Experience definindo glide.ui.polaris.dark_themes_enabled como **Falso**.

Habilitar o tema escuro em espaços configuráveis

Habilite o tema escuro Next Experience somente em espaços configuráveis e não para o ambiente clássico. O tema escuro emite menos luz azul, tornando a exibição mais fácil para os olhos e menos perturbadora em ambientes com pouca luz.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e no navegador de filtros, pesquise sys_properties.list.
2. Na barra de pesquisa de lista, pesquise glide.ui.polaris.dark_themes_enabled.
3. Habilite o tema escuro em todos os seus Next Experience espaços configuráveis definindo glide.ui.polaris.dark_themes_enabled como **verdadeiro**.
4. Na barra de pesquisa de lista, pesquise glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode.
5. Exclua o tema escuro no ambiente clássico definindo glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode como **Verdadeiro**.

Nota:
Se você selecionar o tema escuro, ele se aplicará somente aos espaços configuráveis. O ambiente clássico permanece no tema padrão.

Tradução automática

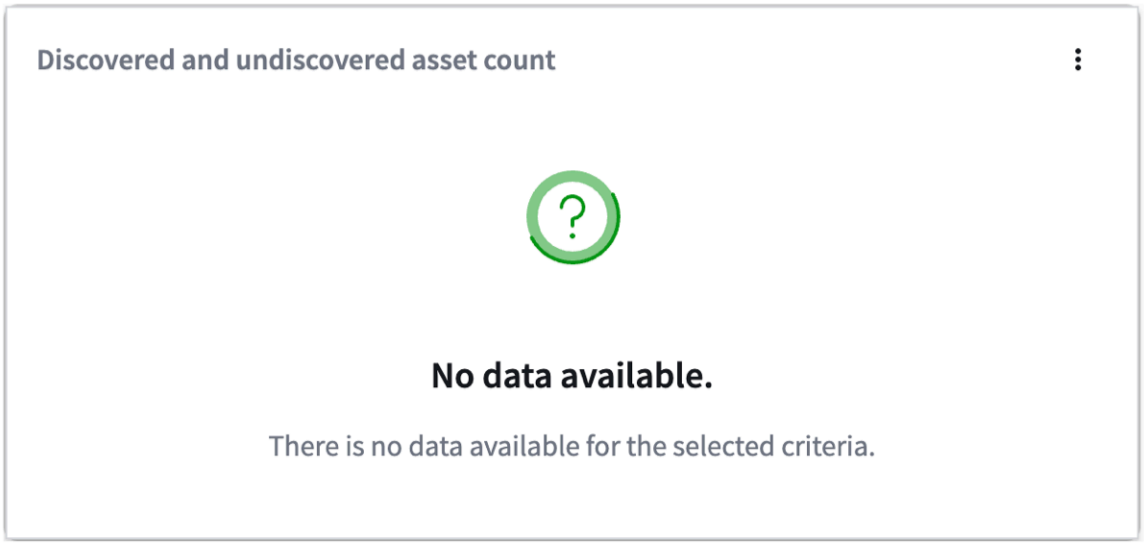
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar com imagens de estado vazio com capacidade de tema

Adicione imagens de estado vazio com capacidade de tema para personalizar estados vazios e melhorar a experiência do usuário. Os estados vazios incluem orientações ou ações para os usuários adicionarem ou criarem conteúdo.

Quando um componente ou uma parte da sua página da web Next Experience não contém dados, uma imagem de estado vazio é exibida. As imagens de estado vazio são compatíveis com o tema e se adaptam às cores do tema da sua instância.

Imagem de estado vazio



Existem 12 tipos de imagem de estado vazio disponíveis, cada um incluindo uma versão pequena, média e grande. Ao criar um tema usando Construtor de temas, um registro de imagens de estilos de UX é criado. No entanto, o registro está vazio. Nesse caso, o padrão do seu tema é usar imagens de estado vazio do sistema base. Se você optar por substituir essas imagens, consulte Personalize imagens de estado vazio com capacidade de tema para o seu tema.

Você pode inserir uma imagem de estado vazia em sua experiência personalizada usando o componente Ilustração em Construtor de IU. O componente Ilustração exibe todas as imagens de estado vazio disponíveis. Para obter mais informações sobre o componente Ilustração, consulte Estado vazio do sistema Horizon Design .

Você também pode adicionar imagens personalizadas usando o componente de ilustração personalizada em Construtor de IU.

Imagem de estado vazio que pode ser tematizada com ganchos de tema

As imagens a seguir representam a imagem do estado vazio Sem resultados de pesquisa junto com os ganchos de tema necessários para cada variação.

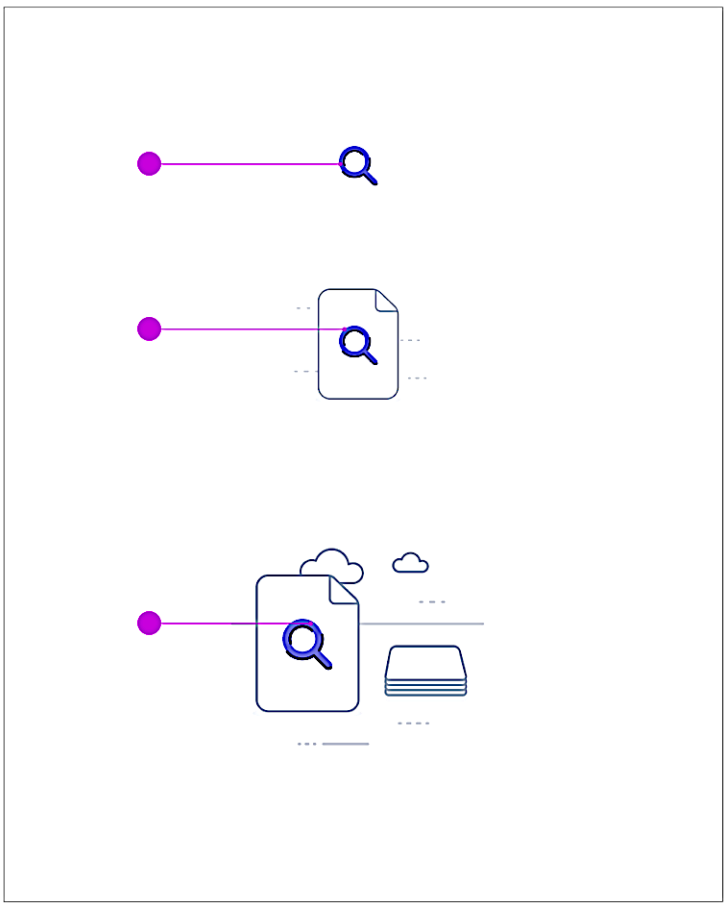
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum resultado de pesquisa (acento sólido)

No Search Results (accent solid)

$now-color_interactive-1



O gancho de tema necessário para esta variação é `$now-color_interactive-1`.

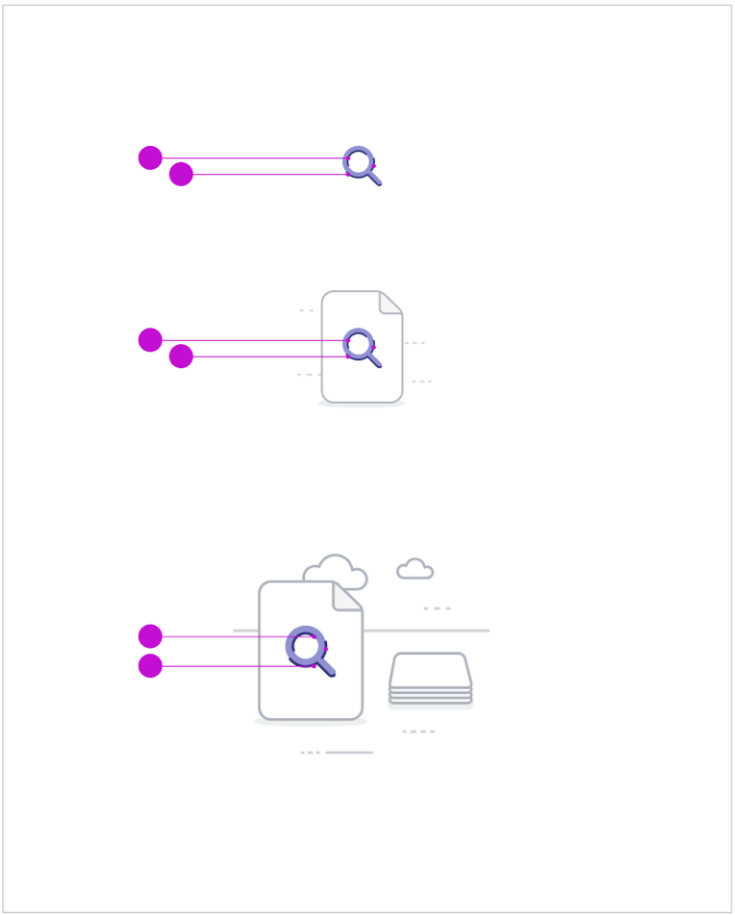
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum resultado de pesquisa (contorno de destaque)

No Search Results (accent outline)

$now-color_interactive-3



O gancho de tema necessário para esta variação é $now-color_interactive-3.

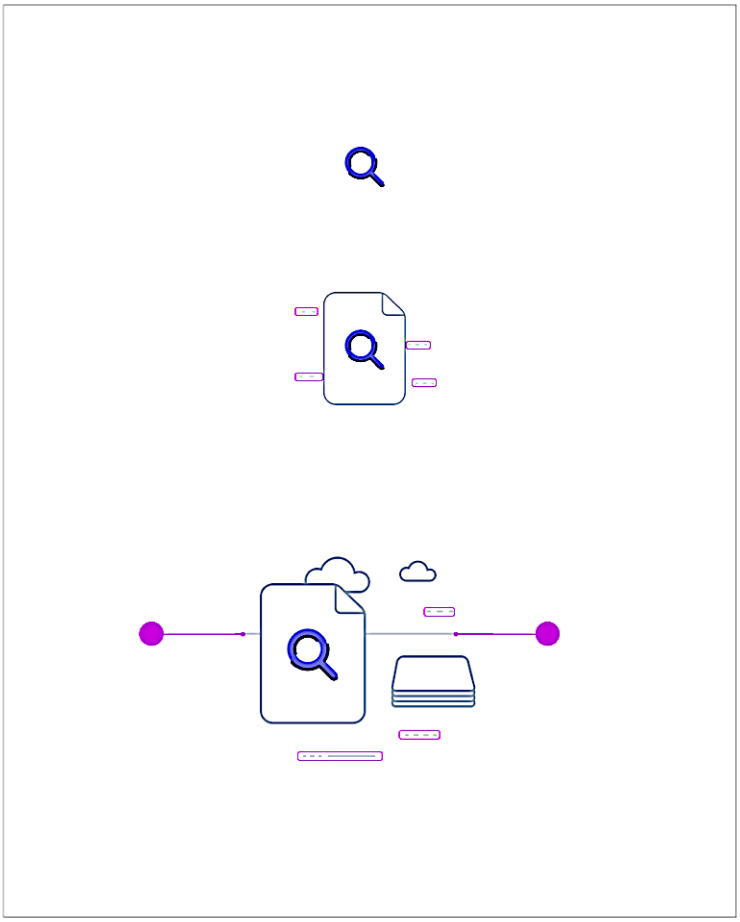
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum resultado de pesquisa (delineamentos sutis)

No Search Results (subtle outlines)

$now-color_border--secondary
60% opacity



O gancho de tema necessário para esta variação é `$now-color_border-secondary`.

Tradução automática

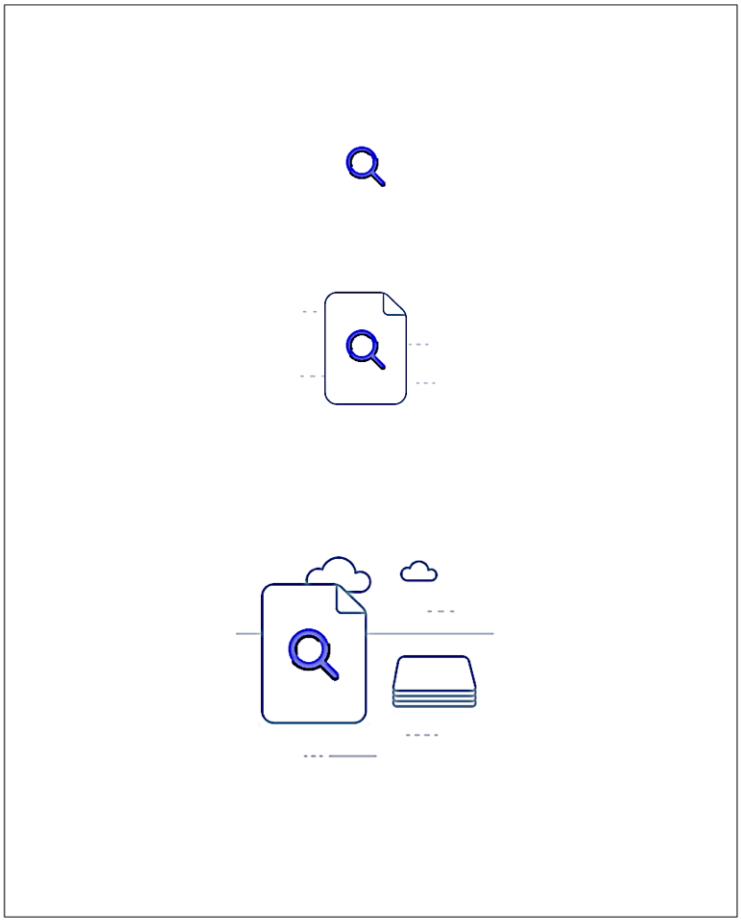
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum resultado de pesquisa (detalhe escuro do assunto)

No Search Results (subject dark detail)

$now-color_border--tertiary

N/A on this empty state



O gancho de tema necessário para esta variação é `$now-color_border-tertiary`.

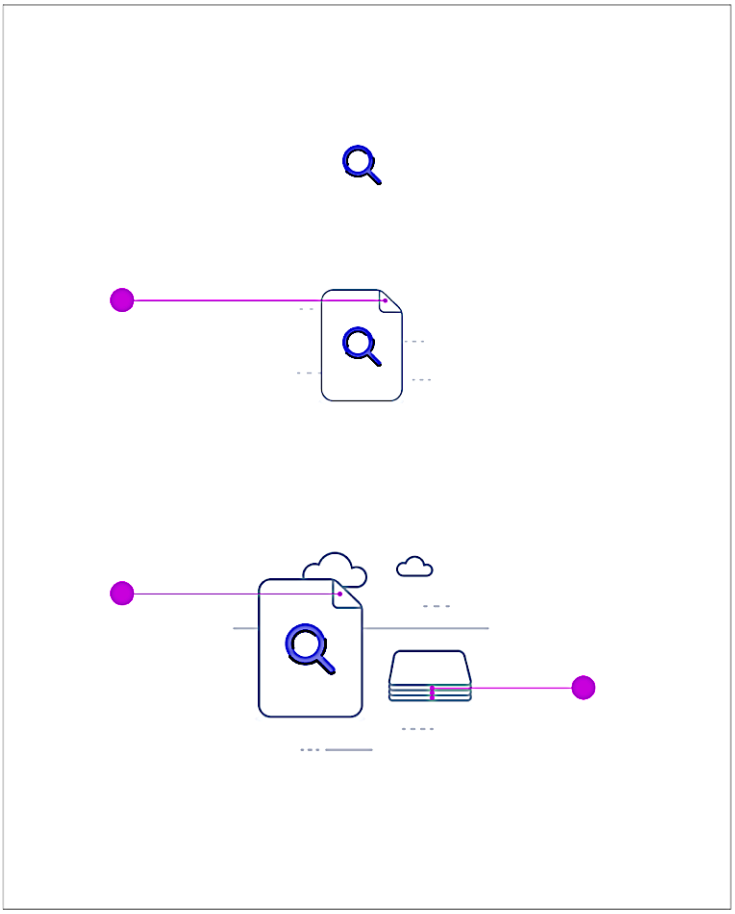
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum resultado de pesquisa (detalhe do assunto claro)

No Search Results (subject light detail/fill)

$now-color_background--secondary



O gancho de tema necessário para esta variação é `$now-color_background-secondary`.

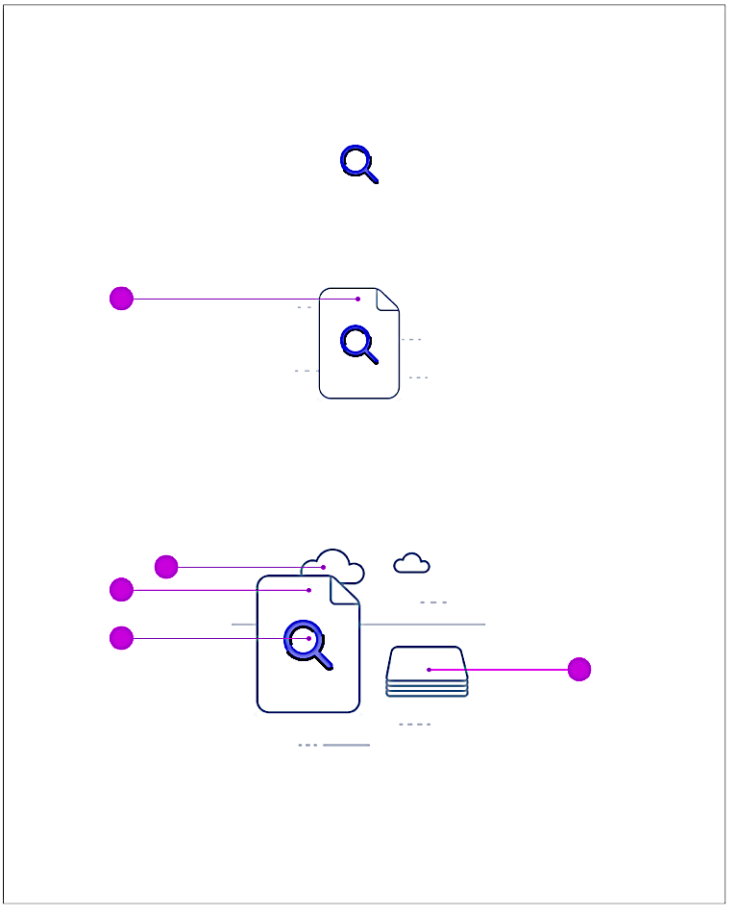
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum resultado de pesquisa (preenchimento de assunto)

No Search Results (subject fill)

$now-color_background--primary



O gancho de tema necessário para esta variação é `$now-color_background-primary`.

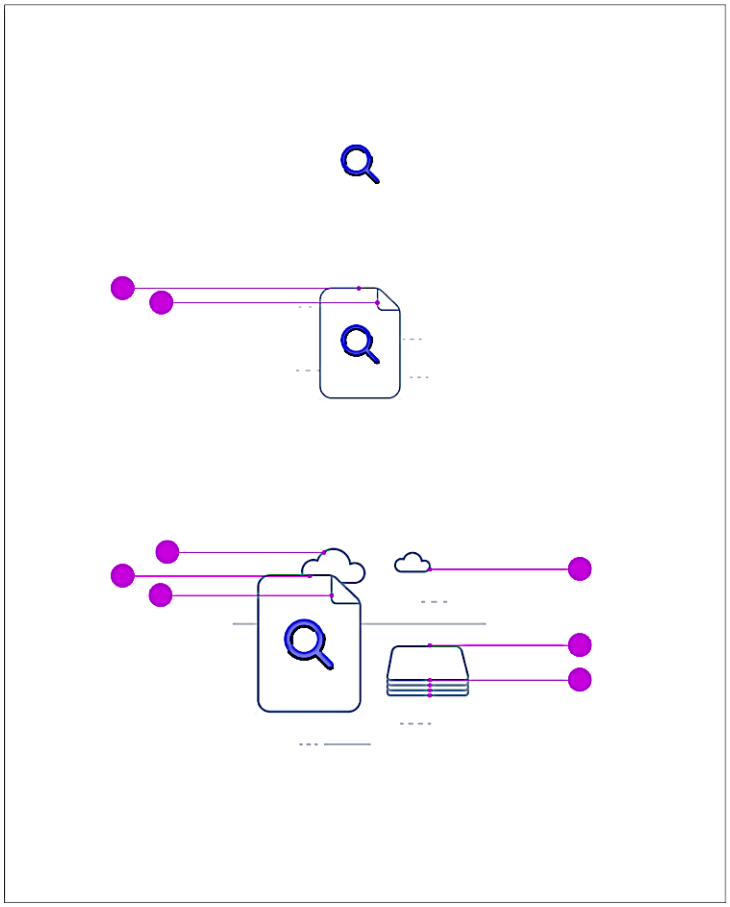
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum resultado de pesquisa (esquema de tópicos do assunto)

No Search Results (subject outline)

$now-color_border--secondary

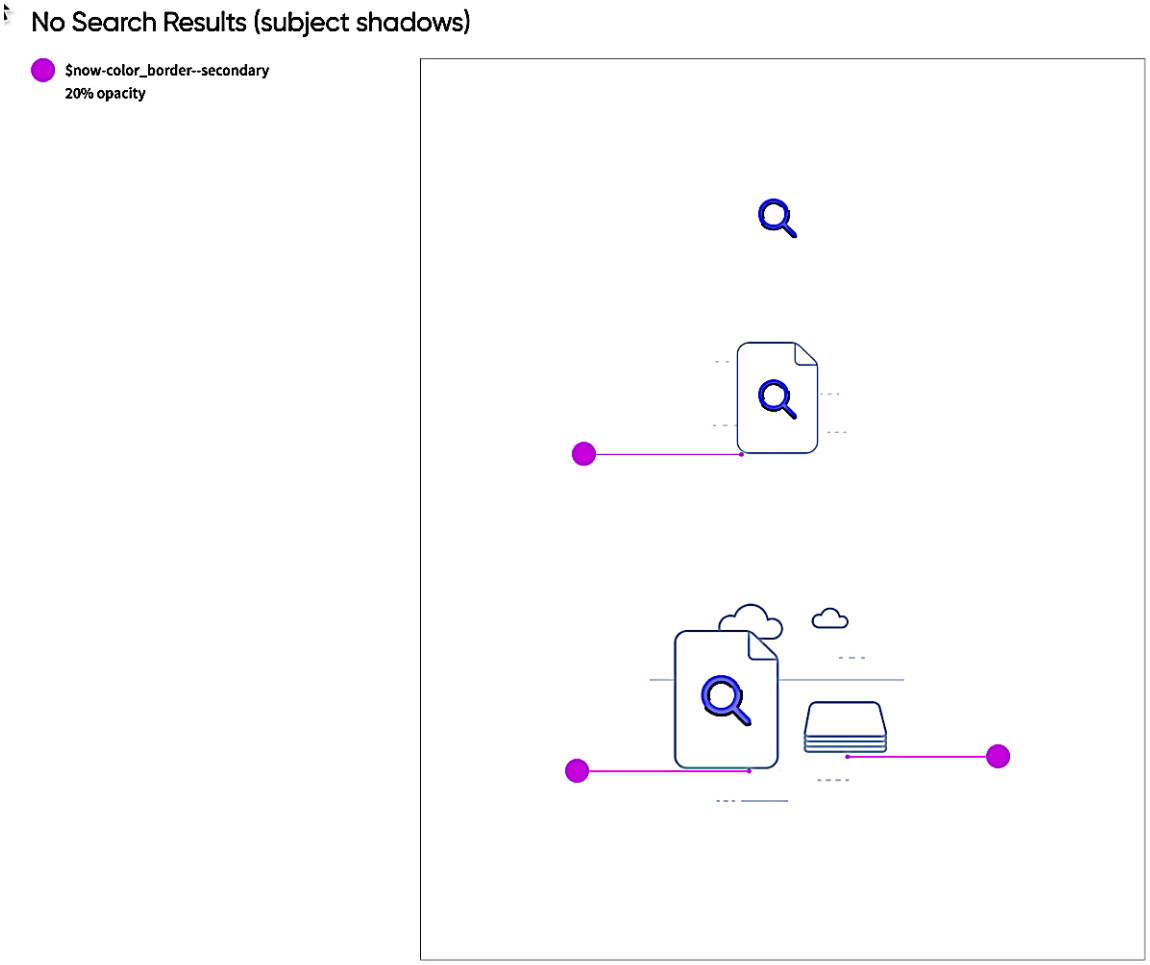


O gancho de tema necessário para esta variação é `$now-color_border-secondary`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

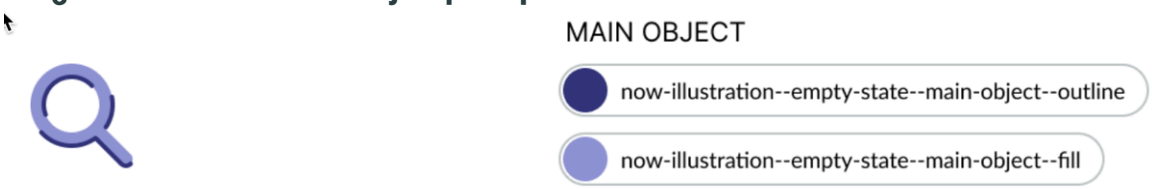
Nenhum resultado de pesquisa (sombras do assunto)



O gancho de tema necessário para esta variação é `$now-color_border-secondary`.

Tokens do modo claro com estado vazio

Imagem do estado vazio do objeto principal



Os ganchos do tema usados para substituir a imagem do estado vazio do objeto principal.

- now-illustration--empty-state--main-object--outline
- now-illustration--empty-state--main-object--fill

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Imagem do estado vazio do objeto primário

PRIMARY OBJECT (OBJECT HOLDING MAIN-OBJECT)

- now-illustration--empty-state--primary-object--outline
- now-illustration--empty-state--primary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--primary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--shadow

Os ganchos do tema usados para substituir a imagem do estado vazio do objeto primário.

- now-illustration--empty-state--primary-object--outline
- now-illustration--empty-state--primary-object--primary-fill
- now-illustration--vazio-estado--primário-objeto--terciário-preenchimento
- now-illustration--empty-state--primary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--primary-object--detail
- now-illustration--vazio-estado--objeto-primário--sombra

Imagem de estado vazio do objeto terciário

TERTIARY OBJECT

- now-illustration--empty-state--tertiary-object--outline
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--primary-fill
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--tertiary-fill
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--main-detail
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--detail
- now-illustration--empty-state--tertiary-object--shadow

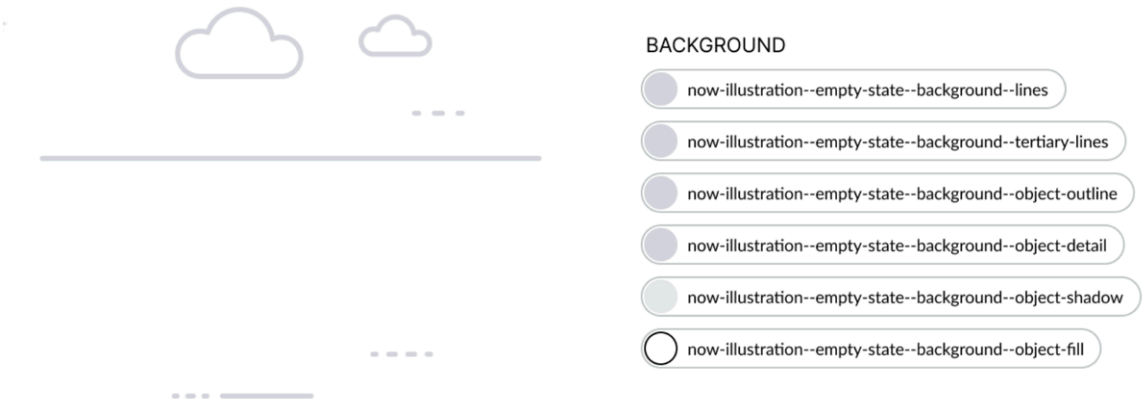
Os ganchos do tema usados para substituir a imagem do estado vazio do objeto terciário.

- now-illustration--empty-state--terciário-object--outline
- now-illustration--vazio-estado--terciário-objeto--primário-preenchimento
- now-illustration--vazio-estado--terciário-objeto--terciário-preenchimento
- now-illustration--vazio-estado--terciário-objeto--principal-detalhe
- now-illustration--empty-state--terciário-object--detail
- now-illustration--vazio-estado--terciário-objeto--sombra

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Imagem do estado vazio do plano de fundo



Os ganchos do tema usados para substituir a imagem do estado vazio do plano de fundo.

- now-illustration--vazio-estado--background--lines
- now-illustration--empty-state--background--terciary-lines
- now-illustration--empty-state--background--object-outline
- now-illustration--empty-state--background--object-detail
- now-illustration--vazio-estado--background--object-sombra
- now-illustration--vazio-estado--background--object-fill

Fallbacks do modo claro do estado vazio

Declarações de estilo de fallback do modo claro com estado vazio

Objeto	Declaração de estilo
Objeto principal	`.main-object--outline { fill:rgb(var(--empty-state--main-object--outline), var(--main-object--outline), var(--now-color--interactive-3), 51,53,123); }`
	`.main-object--fill { fill:rgb(var(--empty-state--main-object--fill), var(--main-object--fill), var(--now-color--interactive-1), 144,146,213); }`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Declarações de estilo de fallback do modo claro com estado vazio

Objeto	Declaração de estilo

Objeto primário	.primary-object--outline {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--outline),
	var(--primary-object--outline),
	var(--now-color--border--secondary),
	176,181,191);
	}

	.primary-object--primary-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--primary-fill),
	var(--primary-object--primary-fill),
	var(--now-color--background--primary),
	255,255,255);
	}

	.primary-object--tertiary-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--tertiary-fill),
	var(--primary-object--tertiary-fill),
	var(--now-color--background--secondary),
	246,246,248);
	}

	.primary-object--main-detail {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--main-detail),
	var(--primary-object--main-detail),
	var(--now-color--border--secondary),
	176,181,191);
	}

	.primary-object--detail { fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--detail), var(--primary-object--detail), var(--now-color--border--tertiary),

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Declarações de estilo de fallback do modo claro com estado vazio

Objeto	Declaração de estilo
	211,214,220); }

	.primary-object--shadow {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--shadow),
	var(--primary-object--shadow),
	var(--now-color--background--tertiary),
	228,230,234);
	}

Objeto terciário	.tertiary-object--outline {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--outline),
	var(--tertiary-object--outline),
	var(--now-color--border--secondary),
	176,181,191);
	}

	.tertiary-object--primary-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--primary-fill),
	var(--tertiary-object--primary-fill),
	var(--now-color--background--primary),
	255,255,255);
	}

	.tertiary-object--tertiary-fill {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--tertiary-fill),
	var(--tertiary-object--tertiary-fill),
	var(--now-color--background--secondary),
	246,246,248);
	}

	.tertiary-object--main-detail { fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--main-detail),

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Declarações de estilo de fallback do modo claro com estado vazio

Objeto	Declaração de estilo
	var(--tertiary-object--main-detail), var(--now-color--border--secondary), 176,181,191); }

	.tertiary-object--detail {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--primary-object--detail),
	var(--primary-object--detail),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

	.tertiary-object--shadow {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--tertiary-object--shadow),
	var(--tertiary-object--shadow),
	var(--now-color--background--tertiary),
	228,230,234);
	}

Objeto em segundo plano	.background--lines {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--background--lines),
	var(--background--lines),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

	.background--tertiary-lines {
	
	fill:rgb(var(--empty-state--background--tertiary-lines), var(--background--tertiary-lines),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

	.background--object-outline { fill:rgb(var(--empty-state--background--obj

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Declarações de estilo de fallback do modo claro com estado vazio

Objeto	Declaração de estilo
	ect-outline), var(--background--object-outline), var(--now-color--border--tertiary), 211,214,220); }

	.background--object-detail {
	fill:rgb(var(--empty-state--background--object-detail),
	var(--background--object-detail),
	var(--now-color--border--tertiary),
	211,214,220);
	}

	.background--object-shadow {
	fill:rgb(var(--empty-state--background--object-shadow),
	var(--background--object-shadow),
	var(--now-color--background--tertiary),
	228,230,234);
	}

	.background--object-fill {
	fill:rgb(var(--empty-state--background--object-fill),
	var(--background--object-fill),
	var(--now-color--background--primary),
	255,255,255);
	}

Tradução automática

Personalize imagens de estado vazio com capacidade de tema para o seu tema

Personalize imagens de estado vazio com capacidade de tema padrão para seus temas Next Experience e Construtor de temas usando o registro de imagens do tema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas** > **Temas do UX**.
2. Selecione seu tema na tabela Temas de UX.
   O registro de tema de UX para o tema escolhido é exibido.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Tema do app de composição**, selecione o registro **de imagens**.
4. No registro de estilo de imagem, insira os seguintes ganchos de tema de imagem de estado vazio no campo **Estilo**.

```
{
   "properties": {
      "--now-illustration--add-attachment-sm--url": "",
      "--now-illustration--add-attachment-md--url": "",
      "--now-illustration--add-attachment-lg--url": "",
      "--now-illustration--add-data-sm--url": "",
      "--now-illustration--add-data-md--url": "",
      "--now-illustration--add-data-lg--url": "",
      "--now-illustration--completed-tasks-sm--url": "",
      "--now-illustration--completed-tasks-md--url": "",
      "--now-illustration--completed-tasks-lg--url": "",
      "--now-illustration--error-sm--url": "",
      "--now-illustration--error-md--url": "",
      "--now-illustration--error-lg--url": "",
      "--now-illustration--first-time-user-sm--url": "",
      "--now-illustration--first-time-user-md--url": ""
      "--now-illustration--first-time-user-lg--url": "",
      "--now-illustration--interrupted-sm--url": "",
      "--now-illustration--interrupted-md--url": "",
      "--now-illustration--interrupted-lg--url": "",
      "--now-illustration--no-data-sm--url": "",
      "--now-illustration--no-data-md--url": "",
      "--now-illustration--no-data-lg--url": "",
      "--now-illustration--no-search-results-sm--url": "",
      "--now-illustration--no-search-results-md--url": "",
      "--now-illustration--no-search-results-lg--url": "",
      "--now-illustration--offline-sm--url": "",
      "--now-illustration--offline-md--url": "",
      "--now-illustration--offline-lg--url": "",
      "--now-illustration--permissions-sm--url": "",
      "--now-illustration--permissions-md--url": "",
      "--now-illustration--permissions-lg--url": "",
      "--now-illustration--unconfigured-sm--url": "",
      "--now-illustration--unconfigured-md--url": "",
      "--now-illustration--unconfigured-lg--url": "",
      "--now-illustration--no-activities-sm--url": "",
      "--now-illustration--no-activities-md--url": "",
      "--now-illustration--no-activities-lg--url": "",
   }
}
```

5. Adicione sua imagem personalizada de uma das maneiras a seguir.
   - Adicione uma imagem à lista de ativos de estilo de UX.
     a. Na guia **Ativos de estilo de UX**, selecione **Novo**.
     b. Selecione o ícone de pesquisa ( ) ao lado do item **Ativo**.
     c. Na lista Ativos do tema UX, selecione **Novo**.
     d. Selecione o ícone Gerenciar anexos ( ) para adicionar uma imagem.
     e. Quando o ativo de imagem for carregado, feche a janela Anexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Verifique se a imagem está no formato SVG.

f. Insira o nome do arquivo do ativo no campo **Nome** e selecione **Enviar**. O ativo é adicionado à lista Ativos de estilo de UX.

g. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o ativo na lista Ativos de estilo de UX e selecione **Copiar sys_id**.

h. Insira o sys_id no campo Estilo usando o seguinte formato: `"/uxta/ENTERYOURSYSID.assetx"`

- Adicione sua imagem personalizada à tabela Imagens [db_images_list.do].

Nota:
Verifique se a imagem está no formato SVG.

a. Para obter instruções detalhadas, consulte Carregar uma ou mais imagens.

b. No registro de estilo de imagem, insira o nome do arquivo de imagem no campo **Estilo** usando o seguinte formato: `"/FILENAME.svg"`.

6. Selecione **Atualizar**.
As imagens personalizadas aparecem no seu tema.

7. **Opcional:** Personalize as cores das imagens de estado vazias usando o registro de cor de estilo de UX associado ao seu tema para substituir os ganchos de tema padrão.

(Optional) Para obter um tutorial passo a passo sobre como editar seu registro de cor de estilo de UX, consulte Exercício 3, Atividade 2 e 3 do workshop Next Experience na comunidade da ServiceNow.

Nota:
É recomendável usar os ganchos de tema padrão.

Configurando Next Experience temas e preferências

O tema em Next Experience se aplica a experiências individuais. Como usuário administrador, você pode configurar as variáveis para cores, formas, fontes e outros aspectos da experiência do usuário.

Para configurar um tema, você cria um ou mais estilos com substituições para os estilos padrão. Seus novos registros de estilo substituem o estilo Polaris padrão. Por exemplo, a fonte Next Experience padrão é Lato. Para substituir esta fonte, você carregaria um ativo de fonte e mudaria as propriedades de fonte associadas no estilo criado.

Nota:

Normalmente, você está trabalhando com o Tema de composição. As exceções são quando a experiência que você está configurando não tem um app primário ou usa uma IU de shell de app diferente do Shell de app de trilhas ou do Shell de app do Espaço do agente. Se você estiver configurando um tema para uma dessas exceções, consulteManage the visual style of UI Builder experiences .

Criar um tema personalizado clonando um registro de tema Construtor de temas

Crie um tema personalizado no Next Experience com mais eficiência usando um registro de tema Construtor de temas publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Para clonar um tema Construtor de temas, o tema deve ser publicado. Para obter informações sobre como publicar o tema Construtor de temas, consulte Publique seus temas com Construtor de temas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para evitar que seu trabalho seja substituído, o novo tema clonado não é editável em Construtor de temas.

Procedimento

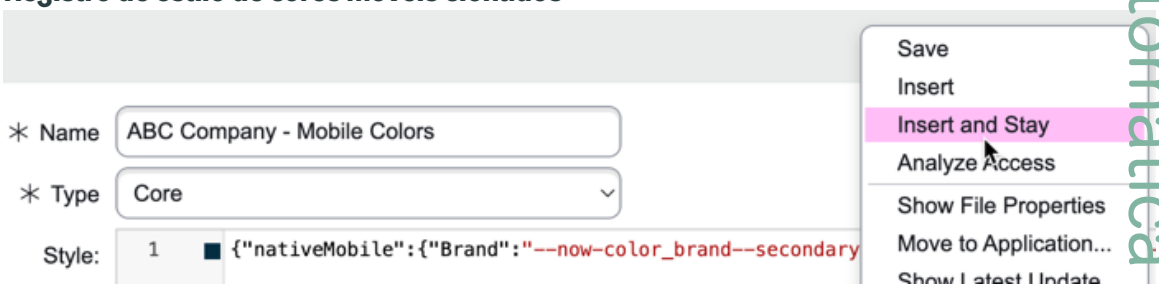
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Temas**.
   A tabela Temas de UX é exibida.
2. Na coluna Nome, pesquise o tema Construtor de temas que deseja clonar e selecione o registro.
3. Clone os cinco registros de estilo de tema de UX.

   a. Na guia **Composicional: tema do app**, mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o registro de estilo Cores do Mobile e selecione **Abrir link em uma nova guia**.

   b. No campo **Nome**, insira o nome do tema.
   Por exemplo, ABC Company - Mobile Colors.

   c. Mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) a barra de cabeçalho e selecione **Inserir e permanecer**.
   Esta ação cria uma cópia do registro de estilo e redireciona as informações para o novo registro de estilo.

   Registro de estilo de cores móveis clonados

   d. Feche a guia aberta.

   e. Repita este processo para os registros de estilo Forma e Forma, Cores, Imagens e Tipografia.

   Nota:
   Os registros de estilo clonados não aparecem no registro do tema atual e este comportamento é esperado.

4. Clone o registro do tema de UX.

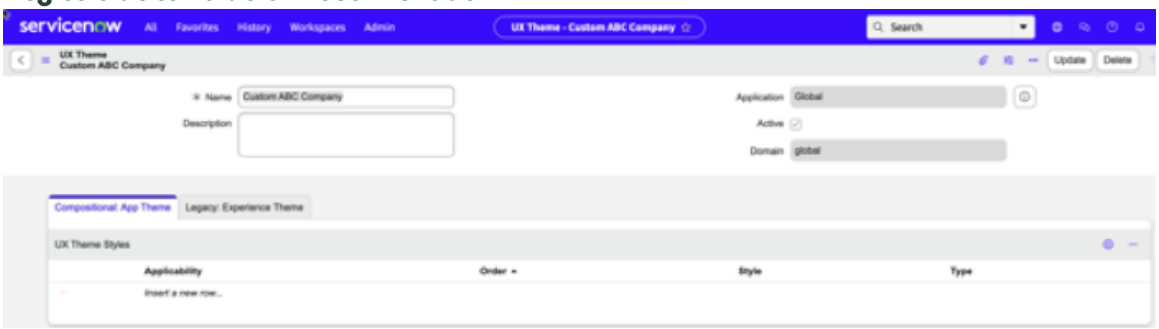
   a. No campo **Nome**, altere o nome do registro do tema.
   Por exemplo, Empresa ABC personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) a barra de cabeçalho e selecione **Inserir e permanecer**.
Seu novo registro de tema de UX é exibido. Os registros de estilo neste tema estão vazios e este comportamento é esperado.

Registro de tema de UX recém-criado



5. Adicione os registros de estilo recém-criados ao seu tema.

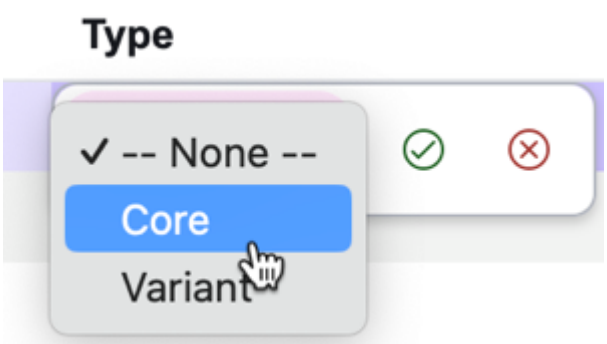
a. Clique duas vezes na coluna Estilo para expor o campo de pesquisa.

b. Pesquise e selecione um dos novos registros de estilo no menu suspenso.

c. Salve sua seleção marcando a marca de seleção verde.

d. Clique duas vezes na coluna Tipo para expor a lista suspensa e selecione **Núcleo**.

Lista suspensa de tipo de estilo



e. Salve sua seleção marcando a marca de seleção verde.

Esta ação associa seu registro de estilo ao tema atual.

f. Repita este processo para os quatro registros de estilo restantes.

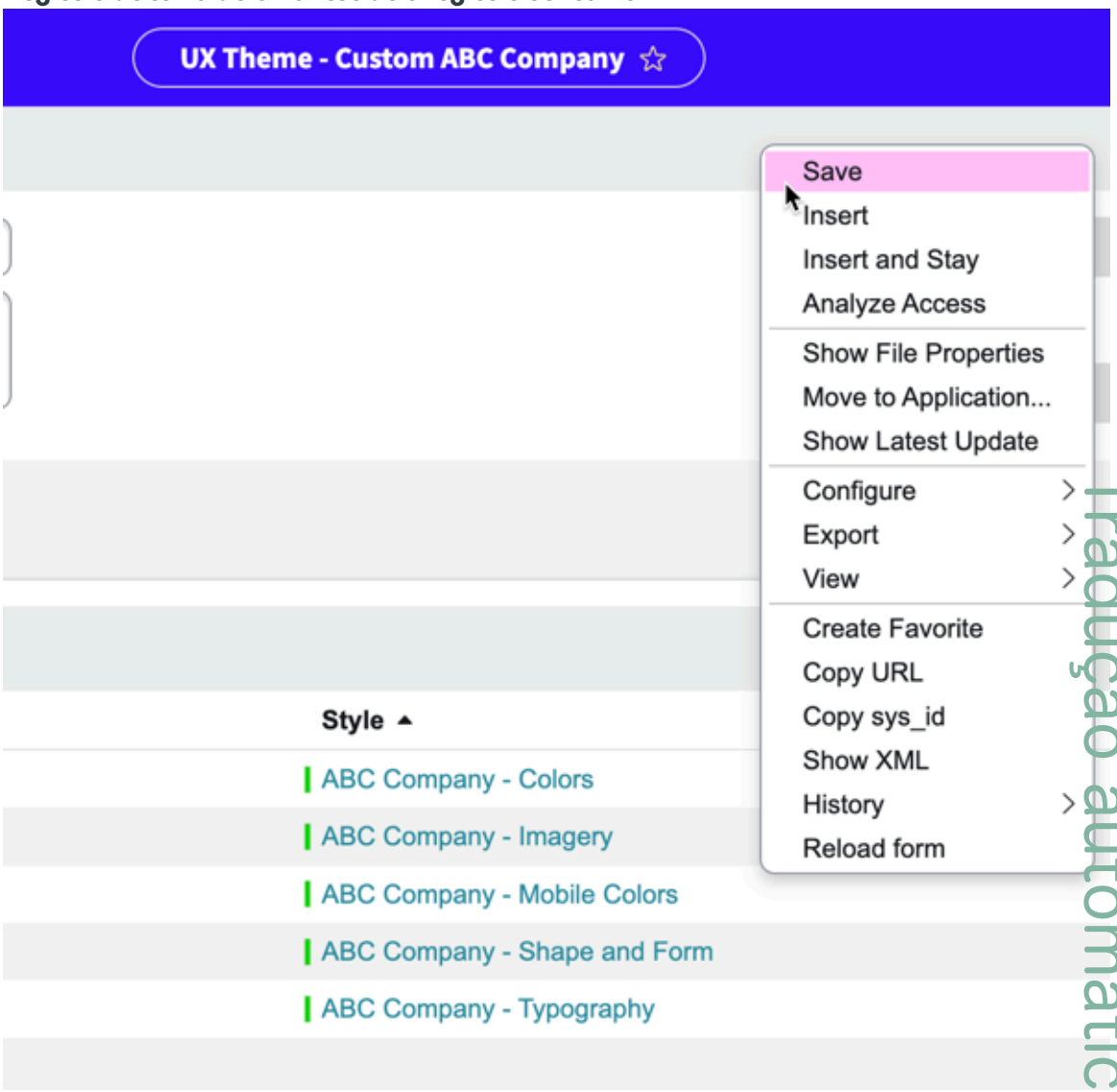
g. Mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) a barra de cabeçalho e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se as mudanças não tiverem sido salvas, barras verdes serão exibidas ao lado dos registros de estilo que você adicionou.

Registro de tema de UX antes de o registro ser salvo



6. Publique seu tema personalizado.
   Para publicar seu tema personalizado, consulte Publicar vários temas em Next Experience.
   Agora que o tema personalizado foi publicado, você está pronto para personalizá-lo. Para obter um tutorial passo a passo para editar seu registro de cor de estilo de UX, consulte Exercício 3, Atividade 2 e 3 do Next Experience Workshop na Comunidade ServiceNow.

Criar um estilo Next Experience

Ao criar ou modificar um tema Next Experience, você cria e edita um ou mais estilos. Os estilos incluem tipos de letra, cores, imagens e formas. Seus novos registros de estilo substituem o estilo Polaris padrão. Os registros de estilo que você cria substituem o tema Polaris padrão em Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao editar estilos Next Experience, você trabalha em código JSON bruto. Edite com cuidado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você carrega novos tipos de letra ou imagens em um processo separado. Consulte Adicionar Next Experience ativos de fonte e imagem.

Procedimento

1. No campo do navegador de filtros, insira `sys_ux_style.do` para criar um registro de estilo.
2. Nomeie o estilo e especifique se é um estilo Core ou uma Variante.

   Nota:
   O tema escuro é a única variante enviada com Next Experience.

3. No campo **Estilo**, adicione os blocos de base e de propriedades para conter substituições no registro de estilo.

```
{
 "base": {
},
 "properties":{
 }
}
```

4. **Opcional:** Para salvar seu trabalho entre as etapas, selecione o menu **Ações adicionais** ( ) e escolha Salvar.
5. No campo **Estilo**, edite o código JSON para refletir as substituições que você deseja que o estilo contenha.

   a. Adicione ou edite suas cores principais na seção base do código JSON.
   Use valores RGB.

   O exemplo a seguir mostra substituições de cor de amostra.

Style:

```
{
  "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189",
  "properties": {
  }
}
}
```

   b. Edite versões das cores na seção de propriedades do código JSON.

   c. Adicione ou edite formas na seção de propriedades do código JSON.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra amostras de substituições de forma.

Style:

```
{
   "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px"
}
}
```

6. Adicione fontes, imagens e outros ativos de tema.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar Next Experience ativos de fonte e imagem.
7. Se você carregou fontes, adicione ou edite tipos na seção de propriedades do código JSON e selecione **Atualizar**.

Style:

```
{
    "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189"
 },

    "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px",

    "--now-font-family": "Courier, Arial, sans-serif",
    "--now-line-height-crop--before": "-0.25775em",
    "--now-line-height-crop--after": "-0.27825em"
    }
}
```

Resultado
As cores, formas e tipos de letra atualizados estão visíveis no seu tema.

Configurar um tema Next Experience

Adicione os estilos que você criou ao tema Next Experience para modificar a aparência da experiência do usuário.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que as seguintes propriedades do sistema, localizadas em sys_properties.list, estejam definidas como **verdadeiras**:

- glide.ui.polaris.experience
- *glide.ui.polaris.dark_themes_enabled*: para reutilizar a variante escura Next Experience neste tema.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

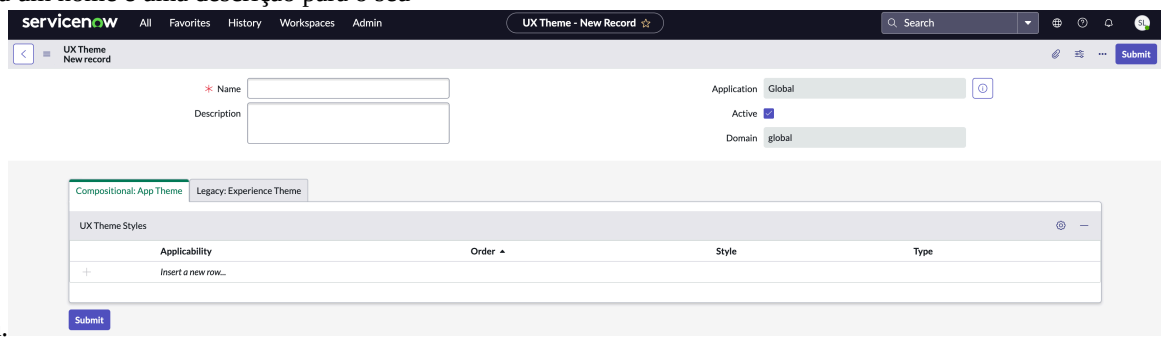
O tema Next Experience padrão é chamado Polaris. Você pode reutilizar ou personalizar o tema como ponto de partida ao criar ou modificar seus próprios temas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Se você estiver personalizando um tema criado com Construtor de temas e inserir um código JSON inválido, não poderá salvar o registro do tema. Ao trabalhar no registro do tema de UX, você pode navegar até a página do Editor usando o botão **Abrir no Construtor de temas**. Para obter mais informações, consulte Gerenciar ou editar um tema com Construtor de temas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Gestão de temas** > **Temas**.
2. Crie um registro de tema selecionando **Novo**.
3. Insira um nome e uma descrição para o seu tema.



4. Selecione o ícone Ações adicionais ( ) e clique em **Salvar**.
5. Na guia **Composicional: tema do app**, insira linhas para adicionar estilos que estão associados ao seu tema.
   Você atribui valores em quatro colunas:

   Capacidade de Aplicação

   Substitui o tema base. Os usuários que atendem às restrições de aplicabilidade veem essas substituições em seu tema em vez do estilo base. Por exemplo, um estilo com fontes diferentes pode ser aplicado a gerentes. Os usuários que atendem à aplicabilidade do gerenciador veem as diferentes fontes na IU Next Experience, que substitui os valores do tema do sistema base. Os administradores não precisam copiar ou criar um tema inteiro com mudanças para o público aplicável.

   Nota:
   Deixar a Restrição de aplicabilidade em branco aplicará o estilo a todos os usuários.

   Ordem

   Especifica quando o estilo é aplicado. Quanto maior for a ordem, maior será a prioridade.

   Nota:
   Se você quiser usar um estilo personalizado, certifique-se de que o número da ordem do estilo seja maior do que o estilo Polaris padrão.

   Estilo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configura quatro estilos principais. Você não pode editar os nomes de estilo que são usados no tema Polaris, mas pode copiar o código JSON associado a cada estilo deste tema e colá-lo e editá-lo no formulário do seu estilo personalizado.

- **Cores:** especifica as propriedades de cor do tema e todas as variantes de base que você deseja adicionar. Na seção base do estilo de cor, um subconjunto das cores que o tema usa é definido com valores Vermelho, Verde, Azul (RGB). O tema gera mais de 20 gradientes dessas cores na aplicação.
- **Forma:** especifica a aparência das bordas, bem como os botões e outros controles de IU.
- **Imagens:** adiciona imagens que são usadas no tema da sua aplicação.
- **Tipografia:** especifica as fontes usadas em toda a aplicação.

Tipo

Especifica dois tipos: Core e Variant. Os estilos principais incluem cor, forma e forma, tipografia e imagens. As variantes especificam uma versão diferente do tema, como as diferentes cores que os usuários podem selecionar. A variante mais comum é uma versão escura do tema. O tema escuro é a única variante enviada com Next Experience. Para obter mais informações, consulte Exploração de temas no Next Experience.

6. Selecione o campo **Estilo** e selecione o .
7. Selecione **Novo**.
8. Selecione Cores primárias, secundárias e neutras.

Nota:
Um tema é composto por várias variáveis, portanto, você pode notar a coloração do tema Polaris padrão em locais diferentes.

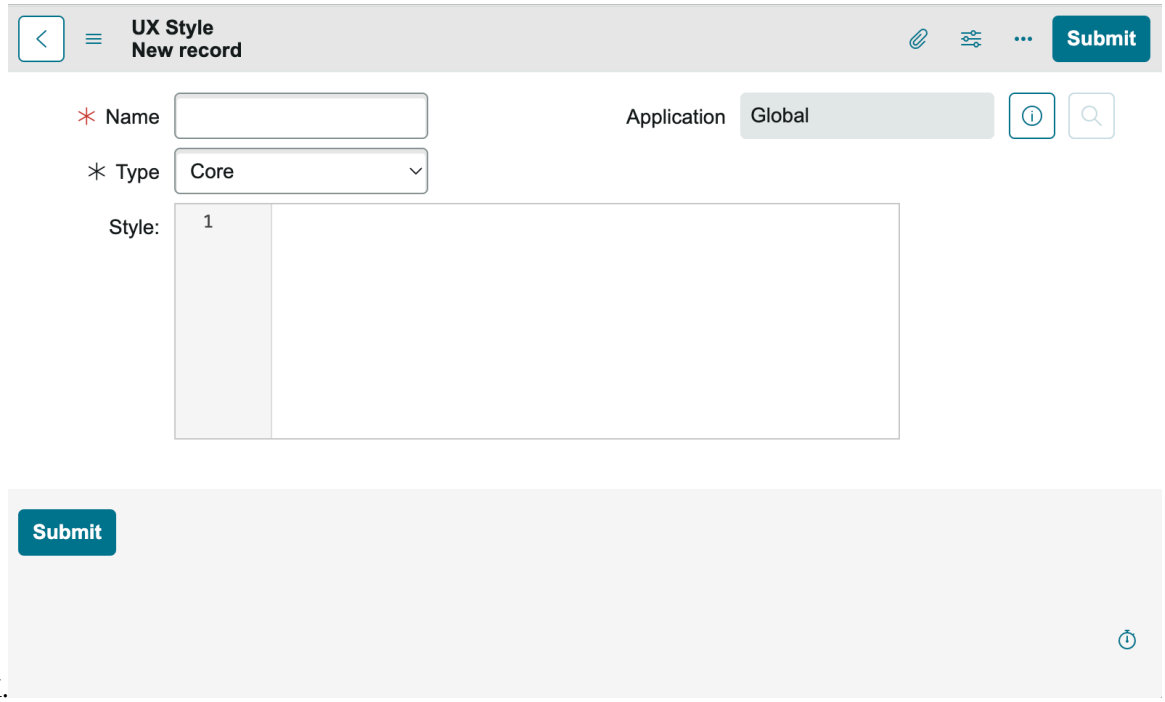
9. Quando você tiver as cores de identidade visual da sua organização, navegue até o gerador de cores em https://theme.deoprototypes.com/color-generator-algo-v1 .
10. Selecione o botão **Gerar automaticamente**.

    Um modal aparece e solicita que você insira as três cores da sua organização.
11. Insira os valores de código hexadecimal para as cores da sua organização.
12. Selecione **Gerar**.
13. Reúna suas variáveis CSS selecionando **Copiar JSON**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

14. Preencha o formulário de estilo de



UX.

Campo	Descrição
Nome	Nome do seu estilo de UX.
Tipo	○ Core ○ Variante Para obter mais informações sobre tipos, consulte Diferença entre estilos principais e variantes.
Estilo	Valores para cores, formas e formulários. Alguns dos valores são cores e alguns, como bordas, são valores de pixel. **Importante:** O código JSON deve ser encapsulado conforme mostrado no exemplo a seguir. `{ "properties": Enter your copied JSON here, it will contain the necessary braces. }`
Aplicação	Escopo do estilo de UX.

15. Selecione **Enviar**.

16. Selecione **Atualizar**.

Nota:
Para usar o novo tema para substituir o tema padrão, consulte Substituir o tema Next Experience.

Adicionar Next Experience ativos de fonte e imagem

Adicione ativos aos seus Next Experience temas e estilos para armazenar informações extras associadas a um tema, incluindo fontes e imagens.

Tradução automática

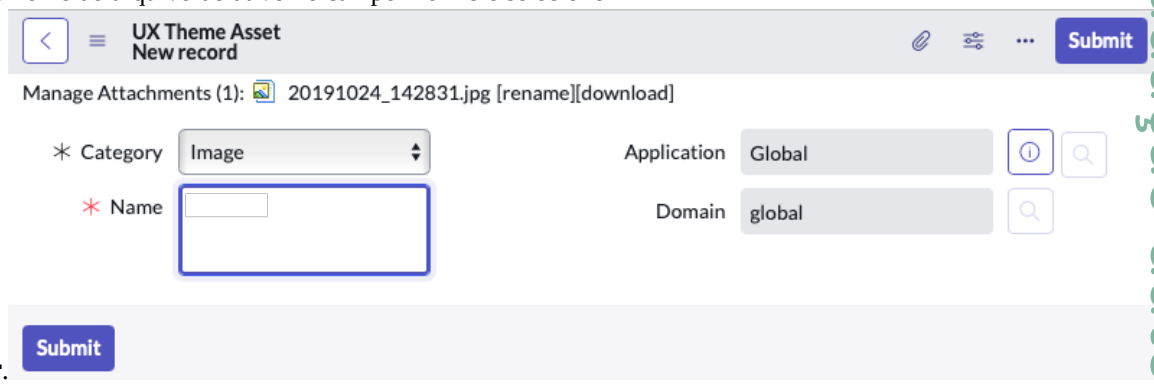
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Carregue imagens associadas ao seu tema, incluindo imagens de faixa e logotipos. Adicione tipos de letra para corresponder Next Experience à sua aparência corporativa.

Nota:
Você não pode adicionar ativos ou editar os estilos associados ao tema padrão.

Procedimento
1. No campo do navegador de filtros, insira `sys_ux_theme_asset_list.do`.
2. Na lista Ativos do tema UX, selecione **Novo**.
3. Selecione o ícone Gerenciar anexos ( ) para adicionar uma imagem ou fonte.
   Seu ativo de fonte pode ter arquivos separados para diferentes características, como negrito ou itálico. Carregue cada um desses arquivos. Verifique se a imagem está no formato SVG.
4. Quando o ativo for carregado, feche a janela Anexos.
5. Digite o nome do arquivo do ativo no campo **Nome** e selecione **Enviar**.



6. **Opcional:** Adicione um script ao ativo na caixa **Propriedades do ativo**.
7. Selecione **Enviar**.

Resultado
A fonte ou imagem está disponível para uso em seu tema.

Alterar o logotipo da faixa da instância no Next Experience

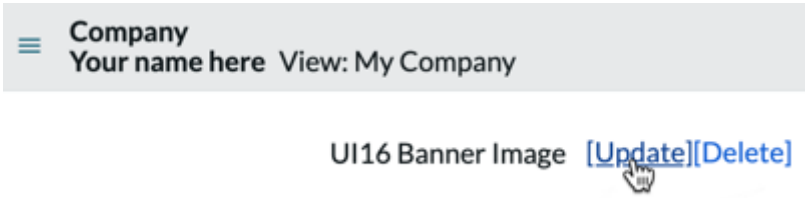
Altere o logotipo da faixa da instância exibido em Navegação unificada e a página de login para refletir o logotipo da sua empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Minha Empresa**.
2. Para carregar o logotipo da sua empresa, selecione **Atualizar** ao lado de **Imagem da faixa IU16**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Escolher arquivo**, selecione o arquivo e clique em **OK**.
   Para usar um URL de imagem em vez de um arquivo no disco rígido, insira o URL na janela de carregamento de arquivo.

> **Nota:**
> A imagem pode ter alta resolução, mas quando é exibida, é dimensionada com base na proporção. Ele é dimensionado para um máximo de 20 px de altura.

4. Clique em **Atualizar**.
5. **Opcional:** Se a nova imagem da faixa não for exibida, execute cache.do e logout.do e faça login novamente na sua instância.
6. **Opcional:** Para restaurar o logotipo da instância padrão, atualize o valor da propriedade do sistema *glide.product.image.light* para **now-next-experience-logo.svg**.

Substituir o tema Next Experience

Substitua o tema Next Experience pelo seu tema personalizado.

Antes de Iniciar

O glide.ui.polaris.theme.custom foi usado para substituir o tema Next Experience antes da versão Xanadu. A partir do Xanadu, você pode publicar vários temas e selecionar um tema para o Next Experience. A propriedade do sistema glide.ui.polaris.theme.custom só será considerada se a tabela Temas do app primário de UX estiver vazia. Para obter mais informações, consulte Publicar vários temas em Next Experience.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

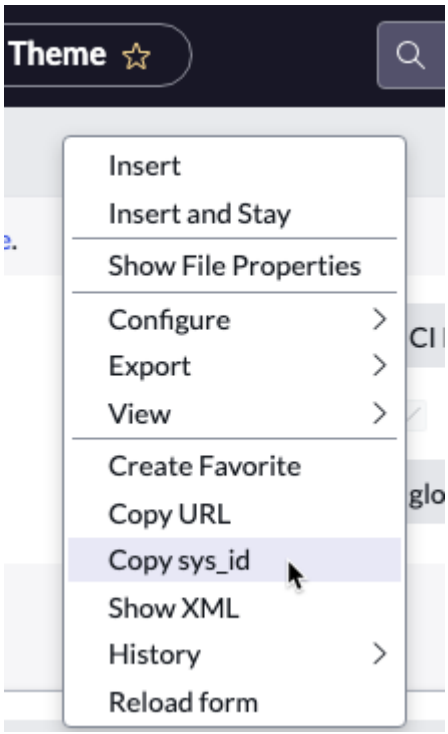
Substitua o tema Next Experience padrão enquanto mantém a IU Next Experience.

Procedimento

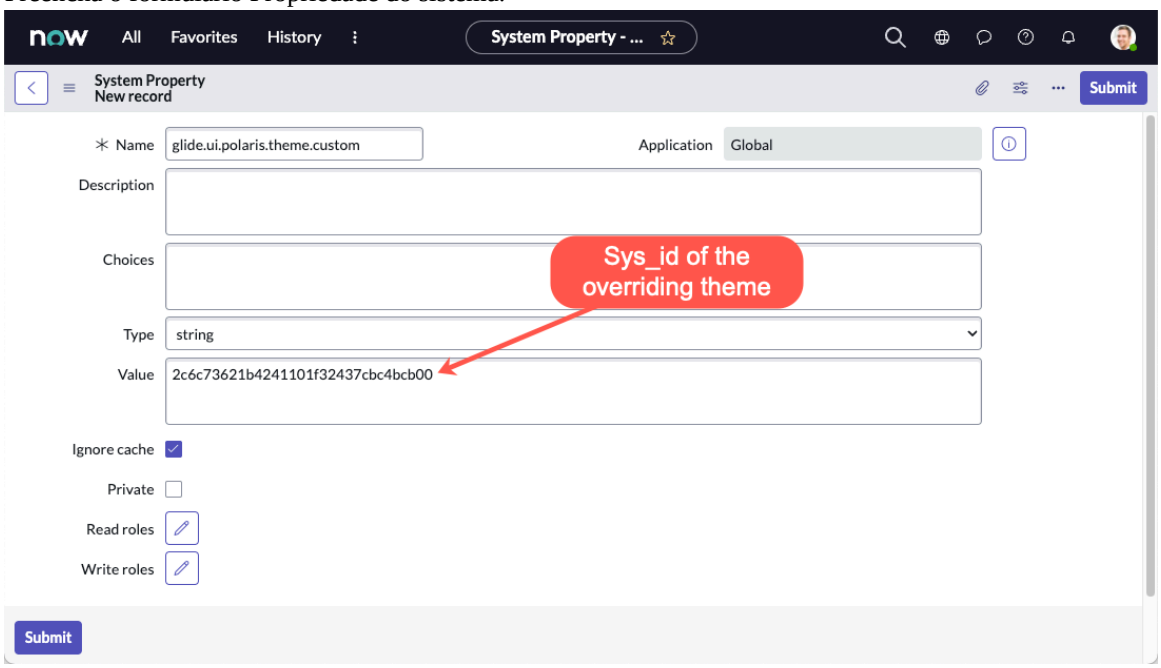
1. No campo do navegador de filtros, digite sys_ux_theme.list e pressione **Enter**.
2. Selecione o tema com o qual você deseja substituir o tema Next Experience.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Copiar sys_id**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No campo do navegador de aplicações, digite `sys_properties.list` e pressione **Enter**.
5. Selecione **Novo**.
6. Preencha o formulário Propriedade do sistema.



   - Nomeie a propriedade do sistema como `glide.ui.polaris.theme.custom`.
   - Defina o valor do tipo como cadeia de caracteres.
   - No campo de valor, cole o sys_id que você copiou na etapa 3.
   - Um campo **Sufixo** aparecerá no formulário Propriedade do sistema quando você quiser aplicar um tema personalizado a um escopo da aplicação específico. Este campo é obrigatório.
7. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seu tema personalizado é exibido. Se necessário, atualize o navegador.

Nota:
Se, por qualquer motivo, você decidir reverter para o tema Polaris, repita as etapas 4 a 7, substituindo o sys_id no campo **Valor** pelo sys_id do tema Polaris. Você também pode excluir a propriedade do sistema glide.ui.polaris.theme.custom.

Definir o local de uma faixa de notificações do sistema

Uma mensagem do sistema fornece feedback simples sobre uma operação em um pequeno pop-up. Escolha em qual canto da tela você deseja que as faixas de mensagens do sistema de notificação apareçam para melhorar a usabilidade.

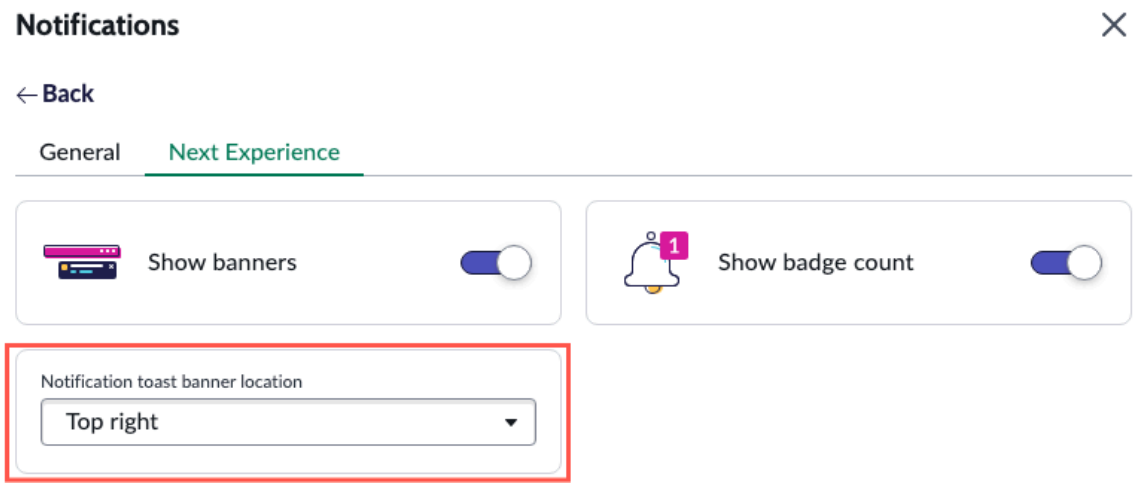
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em sua instância, selecione **Menu do usuário** .
2. Na lista de menus do usuário, selecione **Preferências**.
3. Selecione **Notificações**.
4. Selecione a guia **Próxima experiência**.

Preferências de notificação da Próxima experiência



5. Em **Local da faixa do sistema de notificações do sistema**, escolha o local preferencial para as faixas:
   - Superior à esquerda
   - Superior à direita
   - Inferior à esquerda
   - Inferior à direita

Nota:
O local padrão está no canto superior direito da sua instância. Se a faixa não aparecer no local esperado, tente atualizar o navegador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preservar seu tema Next Experience personalizado durante um clone

Preserve seu tema Next Experience personalizado durante um clone usando um preservador de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Clone do sistema** > **Clonar Definição** > **Preservar dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Clonar preservador de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do seu preservador de dados. Um exemplo são Propriedades do tema Next Experience.
Tema	Opção para determinar se este preservador está relacionado ao tema. Nesse caso, selecione a opção para marcá-la como verdadeira.
Tabela	Tabela afetada por este preservador de dados. Nesse caso, use `System property [sys_properties]`.
Condições	Condições nas quais este preservador de dados atua. Crie a condição como `Name is glide.ui.polaris.theme.custom`.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada Perfis de clones é exibida.
5. Crie um novo registro para cada uma das tabelas a seguir e deixe o campo de condição em branco.
   - `sys_ux_theme`
   - `sys_ux_style`
   - `m2m_theme_style`
   - `m2m_style_asset`
   - `sys_ux_theme_asset`
   - `sys_ux_theme_m2m_asset`
   - `sys_ux_theme_customization`
   - `m2m_app_theme`
6. Crie um novo registro para cada tabela, incluindo a condição associada.

Clonar preservador de dados para campos de tabela e condição

Tabela	Condições
`sys_properties`	`Name is glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Condições
sys_user_preference	*Name is glide.ui.polaris.theme.*
sys_user_preference	*Name is glide.ui.polaris.theme.variant.*
Adicione esta tabela para temas com logotipos personalizados: *sys_attachment*	Nome ou identificador exclusivo do registro sys_attachment no destino.

7. **Opcional:** Se você tiver um perfil de clone que deseja adicionar, selecione **Editar**, mova o perfil de clone para o preservador de dados e selecione **Salvar**.

Nota:
Um perfil de clone permite que você armazene opções predefinidas de destino e clone. Se você não tiver um perfil de clone ou não precisar de um, pule esta etapa.

Gestão de vários temas

Next Experience A gestão de vários temas oferece uma experiência mais personalizada, permitindo que os usuários escolham um tema que se alinhe com suas preferências pessoais.

A gestão de vários temas está disponível para temas personalizados Next Experience e temas criados com Construtor de temas.

- Publique vários temas em sua experiência na Web e disponibilize seus temas para os usuários selecionarem na preferência do usuário Next Experience Tema. Para obter mais informações, consulte Publicar vários temas em Next Experience e Publique seus temas com Construtor de temas.
- Os temas são armazenados e gerenciados na tabela Aplicação primária de UX *[m2m_app_theme]*. Os temas criados com Construtor de temas são adicionados automaticamente a esta tabela após a publicação.
- Defina um tema como padrão para ser exibido primeiro na preferência de tema do usuário se ele não tiver feito uma seleção.
- Controle a ordem em que os temas aparecem na preferência de tema do usuário.

Publicar vários temas em Next Experience

Publique vários temas e defina a ordem dos temas Next Experience personalizados e Construtor de temas para configurar como eles são exibidos nas preferências de tema do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A publicação de vários temas se aplica somente a instâncias da Web.

Procedimento

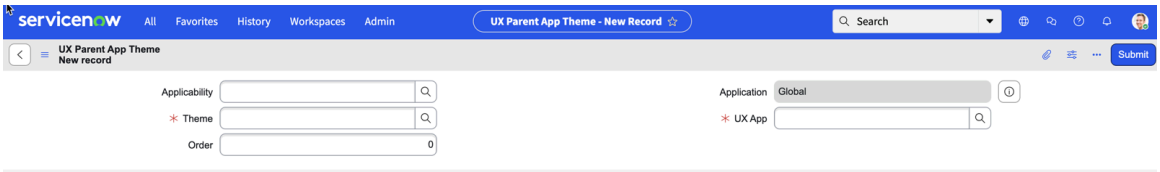
1. No navegador de filtros, insira m2m_app_theme.list e pressione **Enter**.
   A tabela Tema do app primário de UX é exibida. Esta tabela é usada para armazenar a associação entre vários temas e uma aplicação primária.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Os temas criados com Construtor de temas são adicionados automaticamente à tabela Tema do app primário de UX durante a publicação e não exigem um novo formulário de registro. Para criar um tema com Construtor de temas, consulte Criar um tema com Construtor de temas.



Formulário de registro de tema do app primário de UX

Campo	Descrição
Capacidade de Aplicação	Público ao qual o tema deve ser aplicado. Por exemplo, você pode especificar que o tema apareça somente para os usuários com uma função de administrador. **Nota:** Deixar o campo **Aplicabilidade** em branco aplica o tema a todos os usuários.
Tema	Tema que você deseja adicionar à tabela.
Ordem	Ordem na qual o tema é exibido na preferência do usuário Next Experience Tema. **Nota:** O tema aplicável com a ordem mais baixa é considerado o padrão e aparece primeiro na preferência do usuário do tema Next Experience. Se o usuário não tiver feito uma seleção de sua preferência de usuário de tema, o tema com a ordem mais baixa na tabela Tema do app primário de UX será definido como o tema padrão.
Aplicação	Escopo da aplicação.
App de UX	Aplicação primária à qual você deseja que o tema se aplique.

4. Selecione **Enviar**.
Depois que o registro tiver sido adicionado à tabela Temas do app primário de UX, você poderá alterar os campos **Aplicabilidade**, **Pedido**e **App de UX**, conforme necessário. Se nenhum registro estiver listado na tabela e o valor `glide.ui.polaris.theme.custom` estiver vazio, o tema base Navegação unificada será exibido.

Editar temas de login em Next Experience

Personalize as ilustrações de login Next Experience e o texto de boas-vindas para fornecer uma experiência de login que reflita sua identidade visual.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento é específico para páginas de login e não se aplica se você estiver usando o Single Sign-On (SSO).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No campo navegador de filtro, insira `sys_properties.list`.
2. Impeça que a tela de login mostre qualquer ilustração definindo a propriedade `glide.ui.polaris.login.show_illustrations` como **falsa**.
3. Mostre o texto de boas-vindas definindo a propriedade `glide.ui.polaris.login.show_welcome` como **verdadeira**.
   Se esta propriedade não existir, adicione-a como uma propriedade verdadeira/falsa. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .
4. Edite o texto da página de boas-vindas.
   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Conteúdo da Página de Boas Vindas**.
   b. Adicione uma propriedade que contenha o conteúdo de login que você deseja exibir.
   Para obter a sintaxe da condição `isLoggedIn()`, consulte GlideSession - Global .

Páginas principais do Next Experience

Modifique as páginas principais na sua instância Next Experience para que os usuários vejam uma página principal personalizada para a experiência deles no ServiceNow.

No Next Experience, você pode configurar várias páginas principais. As páginas principais do Next Experience fornecem as informações necessárias para começar a trabalhar. Essas páginas principais apresentam normalmente conteúdo específico para a sua função e tarefas. As páginas principais podem incluir listas, informações de Performance Analytics and Reporting (PAR) e outros recursos para acessar suas tarefas novas e prioritárias a partir de um local.

Por predefinição, os usuários nas novas instâncias Next Experience veem a página principal Next Experience. Os usuários em instâncias atualizadas veem as páginas principais que tinham antes na IU Next Experience. Você também pode definir uma página principal de IU principal para todos os usuários e configurar páginas principais específicas do usuário.

Nota:
Caso queira desativar a tela inicial de boas-vindas após atualizar a sua instância, consulte Desativar a tela de boas-vindas da Próxima experiência após o upgrade da instância.

Crie uma página principal do Next Experience

Forneça aos usuários as informações necessárias para começar a trabalhar, criando páginas principais personalizadas Next Experience para diferentes públicos-alvo.

Antes de Iniciar

Criar de páginas principais personalizadas Next Experience requer a configuração dos componentes da página em Construtor de IU. Para obter um tutorial rápido sobre como usar o Construtor de IU, consulte UI Builder quick start na documentação do Construtor de IU.

Função necessária: ui_builder_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem definir vários tipos de páginas como páginas iniciais que diferentes utilizadores veem quando iniciam sessão numa instância. Por padrão, uma página principal Next Experience é a página inicial para todos os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para personalizar uma página principal do Next Experience para diferentes públicos-alvo e casos de uso, você pode criar uma variante da página principal padrão do Next Experience usando o Construtor de IU, conforme descrito neste procedimento. Você também pode criar uma página principal do Next Experience a partir do começo, criando uma nova página em Construtor de IU.

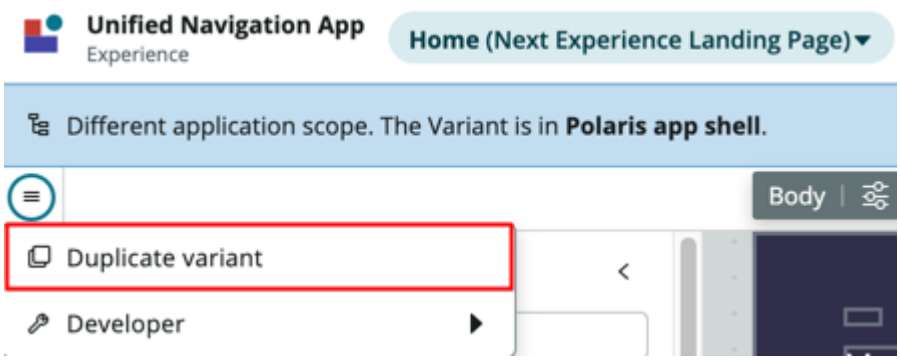
Nota:
Este procedimento não se aplica à criação de páginas principais para espaços configuráveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na lista Experiências, selecione **App de navegação unificada**.
3. Na lista Páginas e variantes, em Página inicial, selecione **Página principal do Next Experience** ou **Página principal do Next Experience — Função de administrador**.
   A página principal do Next Experience é a página principal padrão para usuários não administradores e a Página principal do Next Experience — Função de administrador é a página principal padrão para usuários administradores. Selecione a página alinhada com o público-alvo para o qual você precisa criar uma página principal personalizada.
4. **Opcional:** Na barra superior, mude o escopo da aplicação em que você trabalha, selecionando o escopo da aplicação no seletor de aplicações.
5. Crie uma variante da página principal padrão duplicando-a.

   a. Na barra vertical esquerda, selecione o menu de contexto e selecione **Duplicar variante**.

   Example

   b. No campo **Nome**, insira um nome para a variante da página.

   c. **Opcional:** Junto ao campo **Públicos-alvo**, selecione **Adicionar** e, em seguida, selecione um público-alvo na lista.

   (Optional) O público-alvo define quem pode visualizar uma página. Por padrão, todos os usuários podem ver uma página. Para obter mais informações sobre públicos-alvo, consulte Learn about audiences na documentação Construtor de IU.

   d. **Opcional:** No campo **Condições**, adicione critérios para quando exibir a página inserindo uma cadeia de caracteres de consulta codificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example

Por exemplo, a cadeia de caracteres de consulta `table=incident^sysId!=-1` só mostrará esta variante da página se o campo da tabela for incidente e o campo sysId não for -1.

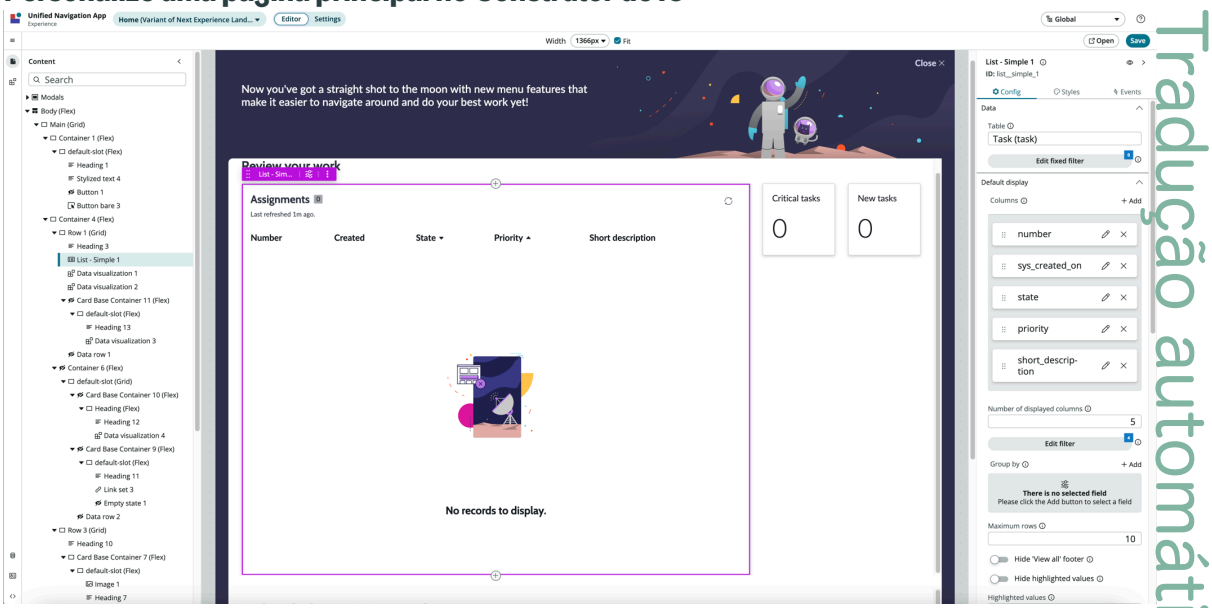
e. Selecione **Criar**.

6. Personalize os componentes na página de acordo com as necessidades do seu público-alvo.

Você pode personalizar os componentes incluídos na página, os dados aos quais eles se conectam, o estilo e os mapeamentos de eventos. Para obter mais informações sobre como personalizar componentes em uma página, consulte Customize UI Builder pages using components na documentação do Construtor de IU.

Para ativar um rodapé para a página, consulte Configure um rodapé de página principal do Next Experience.

Personalize uma página principal no Construtor de IU



7. Selecione **Salvar**.

8. Defina esta variante de página como a página inicial para o público-alvo selecionado.

a. Na barra superior, selecione **Definições**.

b. No campo **Ordem**, defina a ordem de prioridade da variante da página com um número inferior à ordem da página principal padrão do Next Experience.

Por padrão, a ordem da Página principal do Next Experience padrão está definida como 1000 e a ordem da Página principal do Next Experience – Administrador está definida como 99. Quanto menor o número, maior será a prioridade.

c. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar páginas principais por usuário em Next Experience

Os usuários nas novas instâncias Next Experience veem a página principal Next Experience. Os usuários em instâncias atualizadas veem as páginas principais que tinham antes na IU Next Experience. Você também pode configurar páginas principais específicas do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

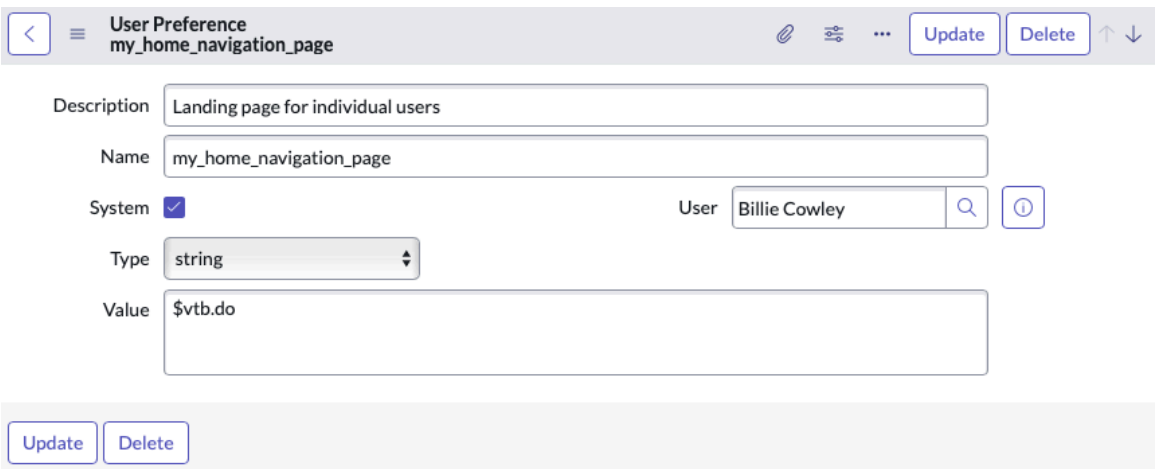
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As páginas principais do Next Experience fornecem as informações necessárias para começar a trabalhar. Essas páginas principais apresentam normalmente conteúdo específico para a sua função e tarefas. As páginas principais podem incluir listas, informações de Performance Analytics and Reporting (PAR) e outros recursos para acessar suas tarefas novas e prioritárias a partir de um local.

Procedimento

1. Navegar até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira `my_home_navigation_page`.
4. No campo **Usuário**, selecione a Pesquisa usando o ícone de lista ( ) e atribua um usuário.
   Você pode ter várias entradas desta preferência para usuários diferentes.
5. Especifique o valor da página principal.
   Por exemplo, para usar a descrição geral do Visual Task Board como página principal, introduza `$vtb.do`.
   O valor de qualquer página principal selecionada é encontrado no URL. Para atribuir um VTB específico, introduza a parte do URL a partir de `$vtb.do`.

   Nota:
   Ao copiar as informações de URL, certifique-se de substituir quaisquer entidades HTML pelos respectivos valores decodificados. Por exemplo, substitua a entidade `%24` por `$`.



6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O usuário vê a página principal especificada quando faz logon em ServiceNow® ou quando seleciona o logotipo da empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar uma página inicial selecionada pelo usuário

Configure uma página inicial selecionada pelo usuário, diferente da página principal padrão, a ser exibida quando você fizer login em ServiceNow.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter habilitado o Next Experience antes de iniciar esta tarefa. Para obter mais informações, consulte Considerações para ativar Next Experience.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. O administrador deve habilitar a propriedade do sistema *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled*.
   a. Selecione **Todos** para abrir o filtro de navegação, insira sys_properties.liste pressione Enter para exibir a tabela Propriedade do sistema na exibição de lista.
   b. Localize e abra a propriedade *glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled*.
   c. Verifique se **Valor** está definido como verdadeiro.
2. Em sua instância, selecione o menu do usuário .
3. Na lista de menus do usuário, selecione **Preferências**.
4. Selecione o bloco **Experiência do usuário**.
5. Selecione a lista **Página inicial atual**.
6. Escolha sua página inicial entre essas opções.

Lista da página inicial atual

Campo	Descrição
Usar o padrão	A página principal padrão conforme configurada pelo administrador.
Usar painéis	Se estiver usando painéis dinâmicos da IU principal, a página inicial será definida para o último painel que você visitou.
Usar a página em que estou agora	Defina a página atual como a página inicial padrão.
Continuar de onde parei da última vez	Defina a última página que você visitou em ServiceNow como a página inicial no próximo login.

Configurar uma página principal global da IU Principal em instâncias ativadas para Next Experience

Defina uma página principal da IU Principal para todos os usuários para que os usuários em instâncias com o Next Experience ativado vejam a mesma página principal que aqueles nas instâncias atualizadas. Os usuários atualizados veem as páginas principais que tinham antes na IU do Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

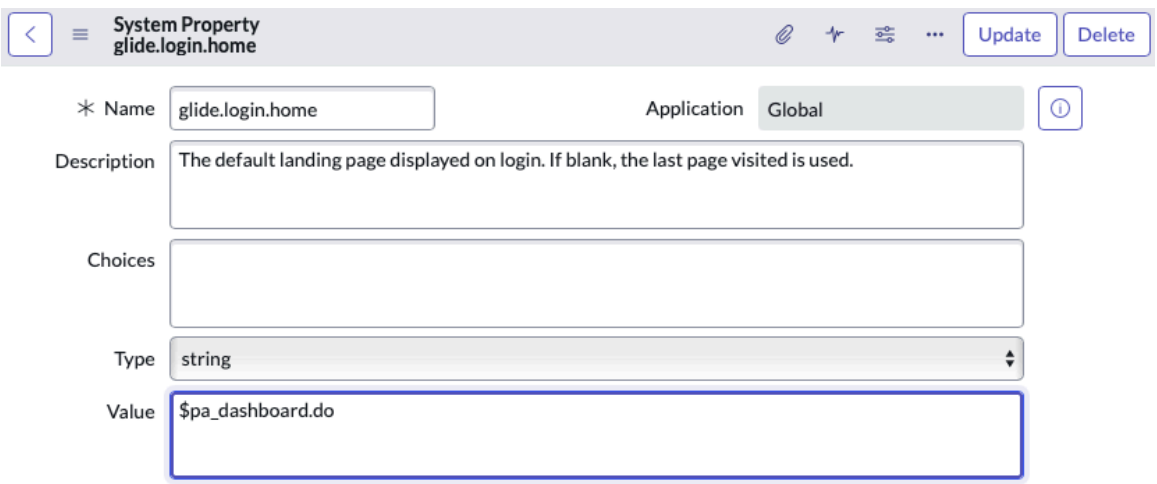
As páginas principais do Next Experience fornecem as informações necessárias para começar a trabalhar. Essas páginas principais apresentam normalmente conteúdo específico para a sua função e tarefas. As páginas principais podem incluir listas, informações de Performance Analytics and Reporting (PAR) e outros recursos para acessar suas tarefas novas e prioritárias a partir de um local.

Os valores na preferência do usuário *my_home_navigation_page* substituem o valor na propriedade do sistema *glide.login.home*. Se nenhum usuário for especificado em *my_home_navigation_page*, o valor na preferência substituirá *glide.login.home* para todos os usuários.

Procedimento

1. No campo navegador de filtro, insira sys_properties.list.
2. Edite o valor da propriedade do sistema *glide.login.home* para definir uma página principal da IU Principal para toda a instância.
   Por exemplo, para atribuir a Descrição geral dos painéis como página principal, introduza $pa_dashboard.do. Para atribuir um painel específico como a página principal, introduza a parte do URL a partir de $pa_dashboard.do.

   Nota:
   Ao copiar as informações de URL, certifique-se de substituir entidades HTML pelos respectivos valores decodificados. Por exemplo, substitua a entidade %24 por $.



3. Selecione **Atualizar**.
   Você não verá a nova página principal até finalizar a sessão e iniciá-la novamente.

Resultado

Quando os usuários iniciam a sessão, veem a página principal selecionada em vez da página padrão.

Configure um rodapé de página principal do Next Experience

Exiba links úteis no rodapé das páginas principais do Next Experience. O rodapé contém dois componentes de conjuntos de links totalmente configuráveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As páginas principais do Next Experience fornecem as informações necessárias para começar a trabalhar. Essas páginas principais apresentam normalmente conteúdo específico

Tradução automática

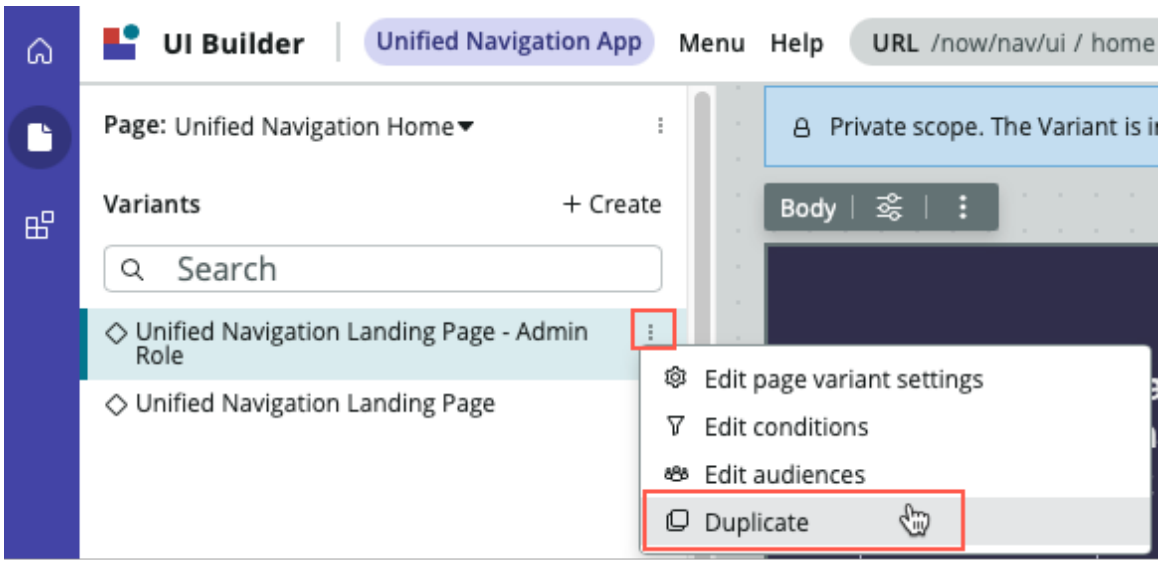
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para a sua função e tarefas. As páginas principais podem incluir listas, informações de Performance Analytics and Reporting (PAR) e outros recursos para acessar suas tarefas novas e prioritárias a partir de um local.

O rodapé está oculto por padrão. Para configurar o rodapé, ative-o no Construtor de IU e, em seguida, edite os componentes do conjunto de links.

Procedimento

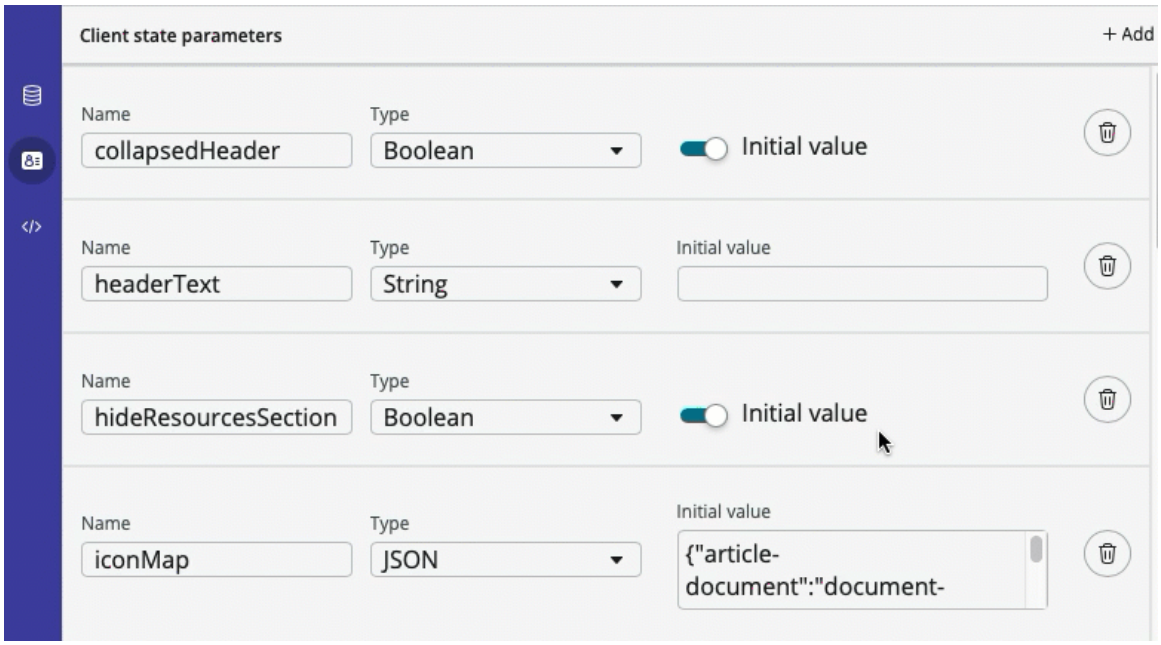
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **App de navegação unificado**.
3. Na seção Variantes, selecione o ícone Mais opções (ícone ⋮) para a página principal de navegação unificada — Função de administrador e selecione **Duplicar**.
   A variante principal da página principal é só de leitura. Para editar, trabalhe em uma cópia.



4. No contorno do corpo do conteúdo da página principal de navegação unificada — Função de administrador, selecione Contêiner 5 e selecione o ícone Parâmetros de estado do cliente ( ).
5. Na seção Parâmetros de estado do cliente, desative o valor **hideResourcesSection**.
   Esta ação ativa o rodapé da página principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione o **X** para fechar a seção Parâmetros de estado do cliente.
   O rodapé padrão está visível com dois conjuntos de links: Visitas frequentes e Saiba mais.
7. Para configurar os links no rodapé, selecione Conjunto de links 1 ou Conjunto de links 2 no Contêiner 5.
8. Na seção Configuração, edite os links.
   Para mais informações, consulte Configuração do UIB no Link Set na do desenvolvedor do ServiceNow.

Página principal de administrador padrão do Next Experience

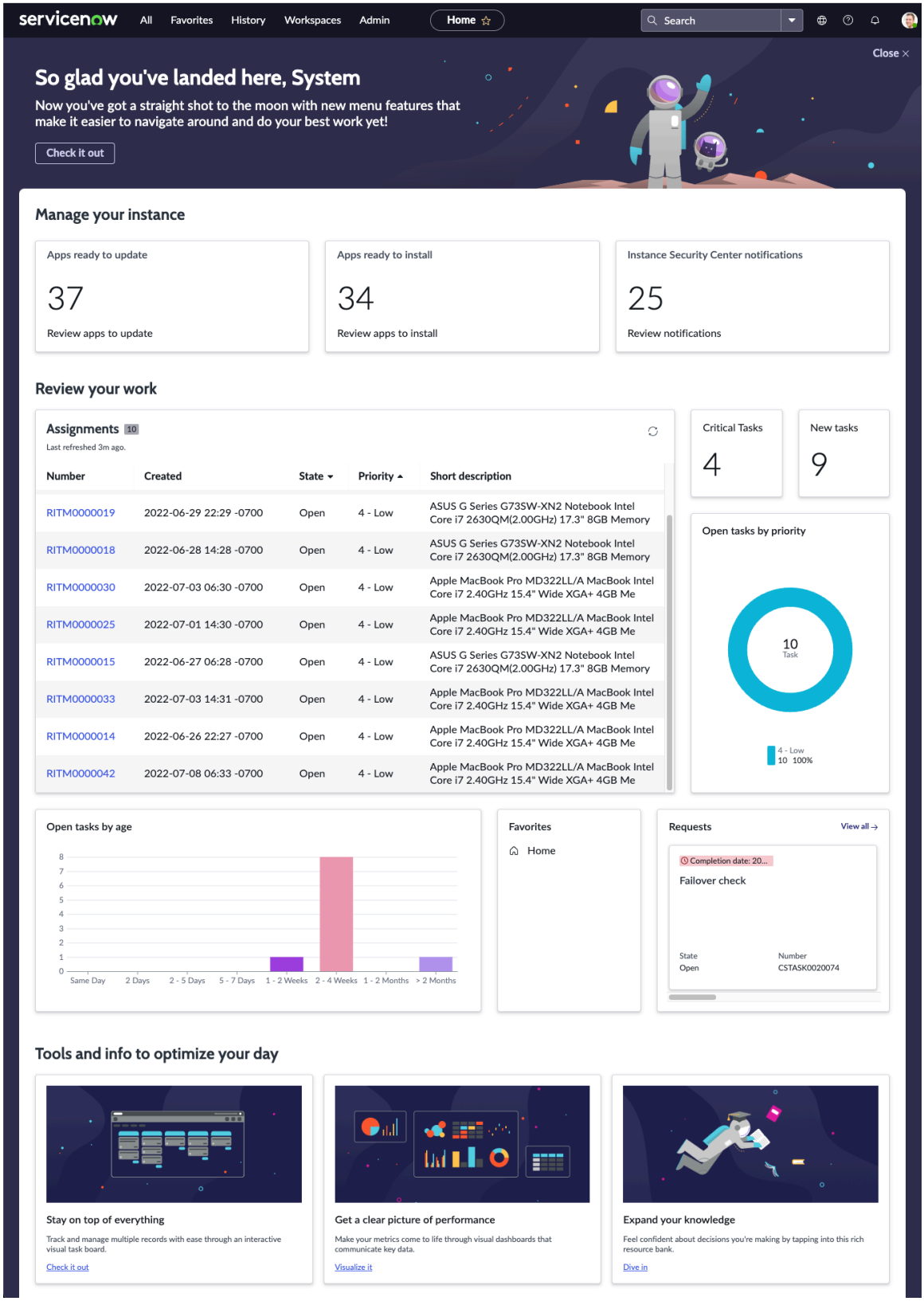
Use a página principal de administrador predefinida para ver rapidamente o seu trabalho específico de administrador e identificar itens que necessitam de atenção, incluindo tarefas abertas, problemas de segurança e aprovações.

Como administrador, uma variante da página principal para administradores é exibida a você. As páginas principais de administrador podem incluir os seguintes itens:

- Número de apps instalados que têm versões atualizadas disponíveis
- Número de apps com direito, mas não ativados ou não instalados
- Notificações de segurança em tempo real
- Listas e visualizações das suas atribuições
- Mais recursos para saber mais sobre recursos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Novos clientes

Os novos clientes que iniciarem em San Diego ou clientes que executaram um zBoot na sua instância terão a IU Next Experience automaticamente ativada na instância deles. Esses clientes também têm a página principal padrão que é enviada com a IU Next Experience ativada automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clientes existentes

Os clientes existentes que estejam atualizando de uma versão anterior não verão a página principal predefinida ao ativar a IU Next Experience. Os clientes existentes vão continuar vendo a página inicial existente (página inicial ou painel). Ao utilizar as páginas iniciais existentes, isso permite que os administradores ativem a IU Next Experience e que os usuários comecem a usar a nova interface do usuário, e proporciona aos administradores tempo para criar páginas principais específicas da organização. Os clientes existentes podem usar a página principal padrão, modificando a propriedade do sistema **glide.login.home**, embora seja recomendado executar testes na página padrão predefinida em uma instância de subproduto para verificar se ela corresponde às necessidades do usuário atual.

Como executar funções de usuário administrador no Next Experience

Use funções de administrador no menu do usuário Next Experience para elevar funções, representar usuários e configurar um espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Menu do usuário** .
2. Selecione uma dessas opções de menu do usuário para administradores.

Campo	Descrição
Representar usuário	Opção para representar outros usuários autenticados para fins de teste e para exibir logs de representação. Para obter mais informações, consulte Representar um usuário .
Elevar função	Opção para elevar a uma função privilegiada para obter acesso aos recursos de configurações de alta segurança para a sessão atual. Para obter mais informações, consulte Funções de privilégio elevado . **Nota:** Os usuários com a função de administrador não podem elevar para uma função privilegiada. Somente o administrador do sistema de base pode ser elevado.
Configurar espaço	Links dinâmicos para páginas de configuração para acessar configurações relevantes a listas ou formulários com mais facilidade. Esses itens são exibidos no menu do usuário quando um espaço está em foco. ○ **Configurar espaço**: link para configurar o espaço no Construtor de IU. ○ **Configurar página**: menu para configurar elementos de página no ambiente clássico. Os itens são exibidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	dinamicamente para mostrar itens que pertencem a listas e itens que pertencem a formulários.

Configurar menus personalizados para Navegação unificada

Crie menus personalizados no Next Experience Navegação unificada que contenham exatamente o que os usuários precisam para aumentar a produtividade e a eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Menus de navegação unificada**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Navegação unificada Formulário de menu

Campo	Descrição
Nome	Nome do seu Menu Navegação unificada.
Menu ativo	Menu que está ativo quando verificado.
Ordem	Ordem em que o menu aparece no lugar de outros menus.
Aplicação	Escopo do menu. **Global** é o padrão.
Funções ocultas	Funções das quais este menu está oculto.
Funções visíveis	Funções para as quais este menu está visível.

4. Selecione **Enviar**.
5. Para configurar Navegação unificada itens de menu configuráveis, selecione seu menu na lista Menus de navegação unificada.
6. Selecione **Novo**. O formulário exibe o campo **Aplicação** ou **Módulo**, dependendo da sua seleção.
7. No formulário, preencha os campos.

Navegação unificada formulário de itens de menu configuráveis

Campo	Descrição
Menu	Nome do menu ao qual você está adicionando os novos itens de menu.
Tipo	Tipo de item de menu que você está criando. ○ Aplicação ○ Módulo
Aplicação ou módulo	**Aplicação** ou **módulo** que você está adicionando como um item de menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação (escopo)	Escopo do item de menu. O padrão é **Global**.
Ordem	Ordem em que o item de menu aparece na lista de menus.

8. Selecione **Enviar**.
9. Selecionar **Salvar** ou **Atualizar**.
   O novo menu é exibido. Se ele não aparecer, certifique-se de que Ativo esteja marcado e atualize sua instância.

Adicionar um espaço ao menu Navegação unificada Espaços

Configure o Navegação unificada para exibir um espaço no menu Espaços.

Antes de Iniciar

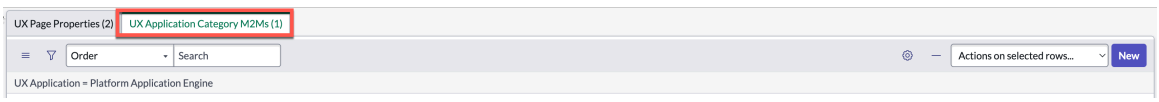
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O espaço disponível é exibido em Navegação unificada quando você tem acesso a pelo menos um espaço. Vários espaços são exibidos no menu Espaços quando você tem acesso a mais de um espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.
2. Selecione a aplicação que você deseja adicionar ao menu Espaços no Navegação unificada.
3. Em listas relacionadas, selecione a guia **Categoria de aplicação de UX M2Ms**.



4. Selecione **Novo** na lista M2Ms de categoria de aplicação de UX.

> **Nota:**
> O botão **Novo** só será exibido se você tiver acesso à aplicação selecionada.

5. Selecione **Espaço** na coluna Categoria de experiência.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário M2M de categoria de aplicação de UX

Campo	Descrição
Categoria de experiência	Categoria da experiência adicionada a Navegação unificada. Selecione **Espaço**.
Aplicação	Aplicação à qual a experiência se aplica. Global é a aplicação padrão e se aplica a toda a organização.
Aplicação de UX	Aplicação de UX que você deseja adicionar ao menu **Espaços**. Selecione o Espaço que você deseja exibir no menu Espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Ordem na qual o Espaço selecionado é exibido no menu Espaços. **Nota:** Esta opção é habilitada depois que a propriedade do sistema `glide.ui.next_experience.workspace_sorting` é criada. Para obter mais informações, consulte Definir a ordem dos espaços no menu Espaços de navegação unificada.

7. Selecione **Enviar**.

Definir a ordem dos espaços no menu Espaços de navegação unificada

Defina a ordem dos espaços e controle como eles aparecem no menu Espaços de navegação unificada.

Antes de Iniciar

Para habilitar a ordenação de seus espaços, você deve criar uma propriedade do sistema `glide.ui.next_experience.workspace_sorting` e definir o valor como **Ordered**. Para obter mais informações, consulte Add a system property .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No campo do navegador de filtros, insira `sys_ux_registry_m2m_category_list.do` e pressione **Enter**.
   A tabela M2Ms de categoria de aplicação de UX é exibida. Esta tabela é usada para armazenar a associação entre uma aplicação e a categoria de experiência.
2. Selecione o ícone Visualizar registro para o espaço que você deseja solicitar.
3. Selecione **Abrir registro** para abrir o formulário M2M de categoria de aplicação de UX.
4. No campo **Ordem**, insira um valor numérico.

   Nota:
   O espaço de ordem mais baixa aparece primeiro no menu Espaços.

5. Selecione **Atualizar**.

Como configurar a pesquisa no Next Experience

Os administradores podem personalizar Next Experience configurações de pesquisa. Adicione novas tabelas pesquisáveis, modifique os campos exibidos para resultados de pesquisa de uma tabela ou adicione aplicações de espaço ao menu de contexto de pesquisa para usuários.

A pesquisaNext Experience está habilitada por padrão em Navegação unificada.

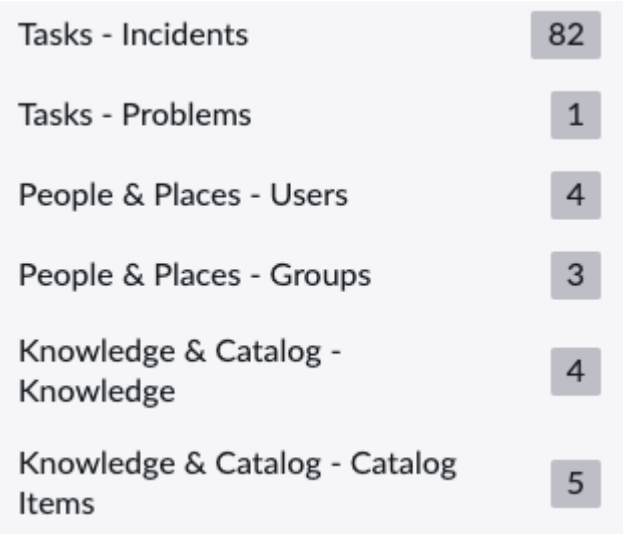
Adicionar uma tabela pesquisável

Uma origem de pesquisa especifica uma tabela a ser incluída na pesquisa Next Experience. A página de resultados da pesquisa exibe os registros correspondentes e suas contagens

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

por tabela. Os usuários podem selecionar uma tabela para filtrar os resultados da pesquisa, exibindo somente os registros correspondentes da tabela selecionada.



Para tornar uma tabela pesquisável em Next Experience, adicione-a como uma nova origem de pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Adicionar uma fonte de pesquisa para Next Experience .

Para obter a lista de tabelas pesquisáveis por padrão no sistema de base, consulte Origens de pesquisa global padrão para Next Experience .

Modificar os campos exibidos para cada resultado de pesquisa de uma tabela

A exibição de lista text_search de uma tabela pesquisável determina quais campos o sistema usa para preencher o título, a lista de campos e a descrição de cada resultado dessa tabela.

Para saber como o sistema usa campos na exibição de lista text_search para preencher entradas de resultado de pesquisa, consulte Exibições de pesquisa de texto formato de controle de resultados de pesquisa global para tabelas .

Para obter a lista de campos incluídos nas exibições de lista text_search do sistema de base para as tabelas pesquisáveis padrão, consulte Campos de exibição padrão para tabelas de pesquisa global .

Adicionar uma aplicação de espaço ao menu de contexto de pesquisa

O menu de contexto de pesquisa permite que os usuários exibam e abram resultados de pesquisa em aplicações de espaço disponíveis, bem como na pesquisa global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para adicionar uma aplicação de espaço ao menu de contexto de pesquisa, consulte Adicionar uma aplicação de espaço ao Navegação unificada menu de contexto de pesquisa .

Para obter detalhes sobre como usar o menu de contexto de pesquisa, consulte Exibir e abrir resultados de pesquisa usando aplicações de espaço no Next Experience Navegação unificada .

Para obter mais informações sobre como definir as configurações de pesquisa em Next Experience, consulte A pesquisa global encontra registros de várias tabelas .

Criar notificações personalizadas no Next Experience

Forneça melhor contexto e informações sobre o trabalho dos usuários criando conteúdo personalizado para notificações no produto em Next Experience.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie notificações com título personalizado e conteúdo de mensagem para suas aplicações e casos de uso. Next Experience notificações aparecem como faixas do sistema e no menu Notificações.

Nota:
Next Experience notificações não são compatíveis com o legado Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificações

Campo	Descrição
Nome	Nome da notificação.
Aplicação	Escopo da aplicação da notificação.
Ativo	Opção para ativar a notificação. A notificação está ativa por padrão.
Quando enviar	
Gatilho	Ação do sistema que aciona a notificação. Você pode enviar a notificação depois que um registro é alterado ou depois que um evento é acionado.
Inseridos	Opção para enviar a notificação depois que um registro é inserido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo aparece quando você seleciona **Mudança de registro** no campo **Gatilho**.
Atualizado em	Opção para enviar a notificação depois que um registro é atualizado. Este campo aparece quando você seleciona **Mudança de registro** no campo **Gatilho**.
Evento	Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento *incident.inactive*. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um usuário resolve ou fecha um incidente. **Nota:** Você pode selecionar somente um evento que compartilhe a mesma tabela que a notificação. Este campo aparece quando você seleciona **Evento** no campo **Gatilho**.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Condições	Filtro para especificar os registros da tabela sobre os quais os usuários recebem notificações. Por exemplo, para enviar notificações sobre incidentes de prioridade máxima, selecione **Incidente [incidente]** no campo **Tabela** e defina as condições como **[Prioridade] [é] [1 - Crítico]**.
Quem receberá	
Usuários	Usuários que recebem a notificação. **Nota:** As notificações nos canais de mensagens são enviadas somente para usuários com contas do ServiceNow (perfis sys_user). Consumidores e contatos de clientes são considerados convidados e não podem receber notificações em canais de mensagens.
Destinatários listados nos campos	Campos de registro que incluem os usuários que recebem a notificação. Por exemplo, para enviar a notificação ao responsável pelo registro, selecione **Atribuído a**. **Nota:** Este campo será exibido somente se você selecionar uma tabela.
Incluir a pessoa cuja ação acionou a notificação	Opção para incluir o usuário que mudou o registro ou acionou o evento.
Destinatário(s) listado(s) no evento parm1	Opção para selecionar se o parâmetro 1 contém uma lista de sys_ids separados por vírgula. Para obter mais informações, consulte Eventos clássicos .
Destinatário(s) listado(s) no evento parm2	Opção para selecionar se o parâmetro 2 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgula

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela que contém os destinatários do evento parm1	Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário **Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 1 do evento.
Tabela que contém os destinatários do evento parm1	Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário **Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 2 do evento.
Condição avançada de evento	Opção a ser selecionada quando os destinatários são de mais de duas tabelas. Estas são condições dinâmicas.

4. No menu de contexto do formulário, selecione **Salvar**.
5. Selecione a guia **Conteúdo** e selecione **Novo conteúdo do provedor**.
6. Selecione **Next Experience** como o provedor de conteúdo.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conteúdo do Next Experience de notificação

Campo	Descrição
Nome	Um nome interno para o conteúdo da notificação.
Notificação	O gatilho de notificação que envia o conteúdo da notificação.
Ativo	Opção para definir se a notificação é enviada quando acionada.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Rotear	Rota do Next Experience
Cabeçalho da mensagem	Texto do cabeçalho na parte superior da mensagem. Na lista Selecionar variáveis, você pode selecionar variáveis para incluir o título da mensagem.
Mensagem	Texto secundário da mensagem que segue o título. Na lista Selecionar variáveis, você pode selecionar variáveis para incluir o corpo da mensagem.

Example

O exemplo a seguir mostra os valores de uma notificação com conteúdo personalizado que faz referência ao número e à descrição resumida de um incidente.

Campo	Valor
Nome	Conteúdo de atualização do registro de incidente
Notificação	Registros de incidentes
Ativo	verdadeiro
Cabeçalho da mensagem	${number} mudou

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Mensagem	Descrição resumida: ${short_description}

8. Selecione **Enviar**.

Resultado

Quando acionados, os usuários configurados para receber as notificações veem notificações com conteúdo personalizado como faixas e no menu Notificações no Next Experience Navegação unificada.

A tabela Caixa de entrada de notificação de IU [ui_notification_inbox] lista todas as notificações enviadas e seus destinatários.

Trouble?

Se os usuários receberem notificações duplicadas, verifique se o gatilho de notificação tem apenas um provedor de conteúdo. Se a notificação tiver um Next Experience e um provedor de conteúdo do espaço, remova o provedor de conteúdo do espaço do gatilho de notificação para enviar somente a notificação Next Experience com conteúdo personalizado.

Next Experience ajuda no produto

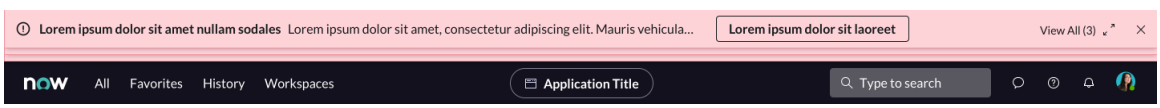
Fornecer instruções que são exibidas em sua IU Next Experience pode ajudar a orientar os usuários para a IU e fornecer informações sobre suas tarefas.

A ajuda no produto permite que você forneça vários tipos de instruções que aparecem na IU para ajudar os usuários a realizar seu trabalho. Essas instruções incluem informações sobre a página de IU que o usuário está visualizando, conteúdo de ajuda incorporado com base em funções, integração de usuários por meio de um tour guiado da IU e assistência na configuração de produtos. Você pode modificar o conteúdo que aparece na integração Navegação unificada ou criar sua própria integração. Para obter mais informações, consulte Serviços de adoção.

Next Experience comunicados de faixa

Os comunicados de faixa permitem que você comunique manutenções planejadas, indisponibilidades não planejadas ou eventos importantes, como planos de ações de ESPP ou inscrição em benefícios, para os afetados ou para todos. Você pode direcionar experiências específicas ou todas as experiências.

Nota:
A partir da versão San Diego, configure comunicados de faixa em vez de atualizar a propriedade do sistema `glide.product.description`.



Você pode configurar os seguintes aspectos dos comunicados da faixa:

- Use cores e ícones para comunicar o tipo de anúncio e a importância do anúncio da faixa.
- Forneça um link para obter informações ou para concluir uma tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Programe comunicados de faixa para um horário específico.

Nota:
Se um usuário descartar um anúncio de faixa durante uma sessão e o anúncio ainda estiver ativo, ele aparecerá novamente quando o usuário fizer logout e login novamente em uma nova sessão.

Configurar Next Experience comunicados de faixa

Configure comunicados de faixa para comunicar informações importantes aos usuários enquanto eles estão em uma experiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: anúncio_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Comunicados da faixa de UX** para criar um comunicado.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Comunicados da faixa

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo para o mapeamento de anúncio da faixa, que será exibido como o título do anúncio da faixa. **Nota:** O limite de caracteres do título é de 100 caracteres.
Resumo	Conteúdo da faixa adicional opcional, que é exibido abaixo do título no anúncio da faixa. **Nota:** O limite de caracteres de resumo é de 200 caracteres.
Iniciar	Data e hora em que o anúncio da faixa começará a ser exibido na IU.
Término	Data e hora em que o anúncio da faixa deixará de ser exibido na IU.
Cor	Cor para mostrar a importância ou a urgência do anúncio da faixa.
Adicionar um link	Opção para fornecer um link no anúncio da faixa. **Nota:** O limite de caracteres do rótulo do link é de 50 caracteres.

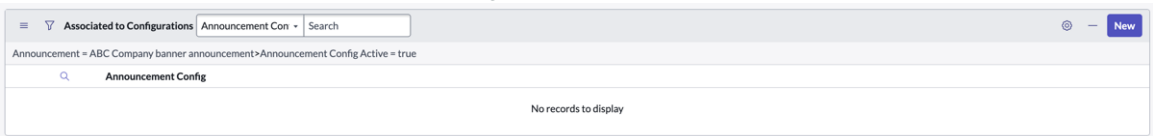
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	A seleção desta opção exibe os seguintes campos de configuração de link: ○ Comportamento do clique: comportamento do link quando selecionado, seja abrindo na mesma janela ou em uma nova janela. ○ Rótulo: texto exibido com o link. ○ URL: URL do link.
Não descartável	Opção para tornar a faixa não descartável pelos usuários. Faixas não descartáveis não podem ser fechadas.
Não empilhável	Opção para tornar a faixa não empilhável. Faixas não empilháveis são exibidas individualmente na área de anúncio da faixa.
Mostrar para	Escopo da exibição do anúncio da faixa, para todos os usuários conectados, usuários com funções ou grupos específicos ou anônimos mais todos os usuários conectados.
Ícone	Ícone para representar a urgência ou a categoria do anúncio da faixa. Por exemplo, um ícone de chama pode mostrar maior urgência e um ícone de limite de formatura pode notificar sobre oportunidades de aprendizado contínuo.
Dica de ferramenta do ícone	Texto que descreve o ícone.
Posição do conteúdo	Opções para a posição horizontal do conteúdo da faixa.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada Associado a configurações é exibida na parte inferior do formulário.
5. Na lista relacionada Associado a configurações, selecione **Novo**.

Associado à lista relacionada de configurações

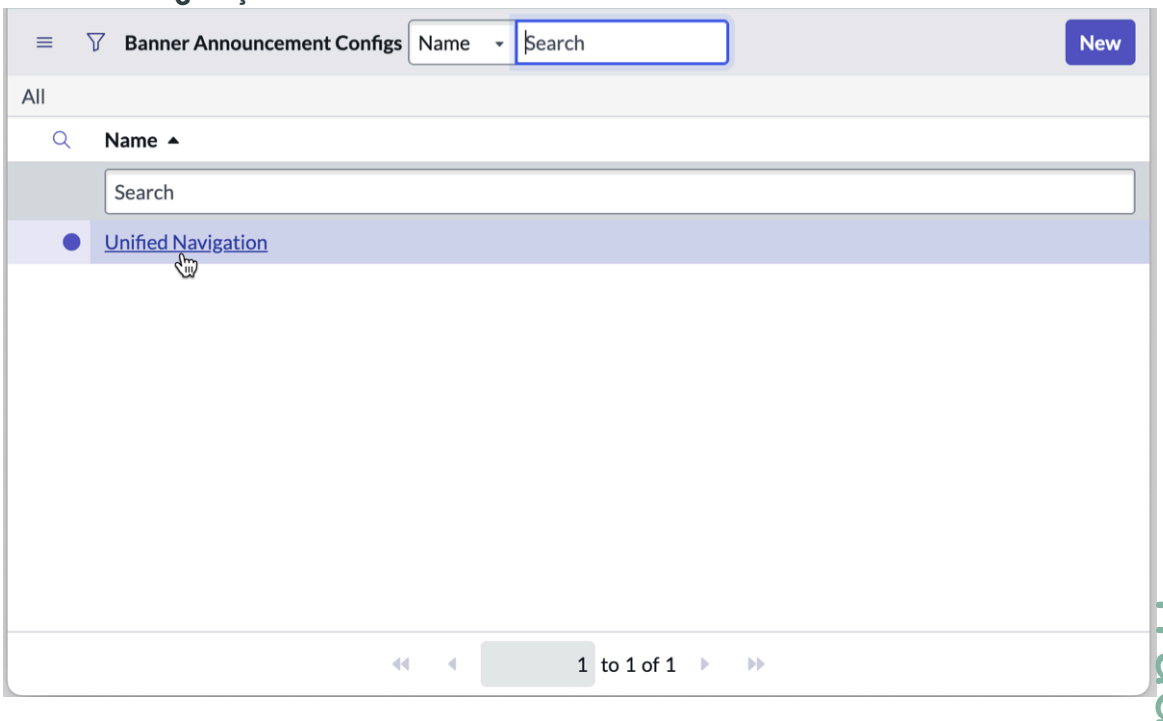


6. No campo Configuração de anúncio, selecione o ícone Pesquisar usando lista .
7. Selecione **Navegação unificada** na lista Configurações de anúncio da faixa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de configurações de anúncio da faixa



8. **Opcional:** No formulário Mapeamento de anúncio da faixa, defina a ordem do mapeamento de anúncio da faixa.
   Quanto menor for a ordem do mapeamento de anúncio da faixa, maior será a prioridade do mapeamento de anúncio da faixa.
9. No formulário Mapeamento de anúncio da faixa, selecione **Enviar**.
10. No formulário Comunicado da faixa, selecione **Atualizar**.

Explorando Next Experience seletores

Next Experience Os seletores de escopo fornecem uma seleção de escopo fácil e consistente em toda a sua instância.

O ícone do menu de seleção de escopo ( ) é exibido no Navegação unificada para usuários com funções que fornecem acesso aos seletores de escopo de conjunto de atualizações, domínio e aplicação.

Qualquer escopo da aplicação não global exibe um círculo vermelho no ícone do menu do seletor de escopo ( ).

O ícone de ferramentas de instância ( ) exibe o escopo da aplicação e o conjunto de atualizações atual em uma linha horizontal abaixo dos outros ícones de ferramenta no Navegação unificada. Para habilitar este recurso, você deve criar uma propriedade do sistema chamada *glide.ui.next_experience.instance_tools_disabled* e defini-la como **Falso**. Quando este recurso está habilitado, o ícone do seletor de escopo fica oculto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Escopo da aplicação**: permite que os desenvolvedores de aplicações exibam e selecionem a aplicação em que suas mudanças se aplicam. Para obter mais informações, consulte Escopo da aplicação .
- **Escopo do domínio**: define o que os usuários podem acessar. Somente usuários com acesso à Separação de domínios veem o seletor de escopo de domínio. Para obter mais informações, consulte Escopo do domínio .
- **Conjunto de atualizações**: permite que os usuários administradores escolham um conjunto de atualizações para fazer e acompanhar personalizações. Para obter mais informações, consulte Administração do conjunto de atualizações .
- **Seletor de módulo criptográfico**: permite que usuários com mais de um módulo criptográfico selecionem um módulo ao inserir dados. Este seletor é exibido em vez do seletor de contexto de criptografia quando o Estrutura de gestão principal está habilitado por meio da propriedade do sistema `com.glide.kmf.global` e a propriedade do sistema `glide_encryption.cle_replatforming_with_kmf sys_prop` está definida como **opt_in**. Para obter mais informações, consulte Criação de um módulo criptográfico .

Atalhos do teclado para o menu do seletor de escopo

Adicione atalhos de teclado para menus do seletor de escopo para poder navegar pelos seletores de escopo usando o teclado.

Os atalhos do teclado para menus do seletor de escopo devem ser configurados. Eles não estão disponíveis por padrão.

Nota:
Cada um dos seletores abaixo inclui duas propriedades do sistema que o administrador deve criar. O campo **Valor** do primeiro deve ser definido como verdadeiro. O campo **Valor** do segundo deve ser definido como a combinação de teclado do seletor.

Atalhos de teclado do menu do seletor de escopo

Selecionador	Propriedades	Atalho de tecla padrão
Aplicação	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.key_combo	ctrl+alt+a
Domínio	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.key_combo	ctrl+alt+d
Conjunto para atualização	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.key_combo	ctrl+alt+u

Next Experience variáveis globais de script do lado do cliente

Next Experience variáveis globais são usadas em client scripts para determinar se Next Experience é aplicado a uma página.

NOW.isUsingPolaris

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Retorna **verdadeiro** se Next Experience for aplicado à página atual.

NOW.isPolarisWrapper

Retorna **verdadeiro** se a página estiver sendo executada no Next Experience Navegação unificada. Esta variável global existe somente no Navegação unificada.

Para mais informações sobre a Navegação unificada, confira Usando o Next Experience Navegação unificada.

Client script:

```
// Reload the current page in the unified navigator if not currently in the unified nav
if (NOW.isUsingPolaris && (!top.NOW || top.NOW.isPolarisWrapper !== "true")) {
   var currentPath = window.location.pathname + window.location.search;
   top.window.location.href = "/now/nav/ui/classic/params/target/" +
 encodeURIComponent(currentPath)
}
```

Tópicos relacionados

API PolarisUI - com escopo

Propriedades do sistema Next Experience

Lista de propriedades do sistema relacionadas à IU Next Experience.

Next Experience Propriedades do sistema de IU

Propriedade	Tipo	Valor padrão	Descrição
glide.ui.polarisberg	verdadeiro | falso	verdadeiro	Desabilita os estilos de IU principal para listas e formulários no Next Experience.
glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode	verdadeiro | falso	verdadeiro	Exclui o tema escuro no ambiente clássico.
glide.ui.polaris.dark_themes_enabled	verdadeiro | falso	verdadeiro	Habilita o tema escuro.
glide.ui.polaris.experience	verdadeiro | falso	verdadeiro	Habilita a experiência Navegação unificada na plataforma.
glide.ui.polaris.global_search	verdadeiro | falso	verdadeiro	Alternar a funcionalidade de pesquisa Navegação unificada no cabeçalho.
glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist	Cadeia de caracteres	["tinyId"]	Parâmetros de URL a serem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Next Experience Propriedades do sistema de IU

Propriedade	Tipo	Valor padrão	Descrição
			ignorados ao remover URLs duplicados do menu Histórico.
glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style	verdadeiro | falso	verdadeiro	Habilite o estilo de valor realçado nas células da lista. Quando falso, um ponto é exibido ao lado dos valores nas listas em vez de uma cor de realce sobre o valor.
glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image	verdadeiro | falso	verdadeiro	Oculte o gráfico que aparece quando uma tela sem registros é selecionada. **Nota:** Esta propriedade do sistema se aplica somente à IU principal.
glide.ui.polaris.menus	verdadeiro | falso	verdadeiro	Alternar os menus Navegação unificada no cabeçalho. **Nota:** Se falso for necessário, é recomendável ocultar menus de funções específicas.
glide.ui.polaris.login.show_illustrations	Cadeia de caracteres	verdadeiro	Habilita a exibição de gráficos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Next Experience Propriedades do sistema de IU

Propriedade	Tipo	Valor padrão	Descrição
			ilustrativos na página de login padrão.
glide.ui.polaris.login.style.background	Cores RGB		Altera a cor do plano de fundo do login.
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_begin	Cores RGB		Altera as cores do início do gradiente do plano de fundo do login.
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_end	Cores RGB		Altera as cores do final do gradiente do plano de fundo do login.
glide.ui.polaris.login.style.mountain_primary	Cores RGB		Altera as cores primárias do gráfico da pilha de login.
glide.ui.polaris.login.style.mountain_secondary	Cores RGB		Altera as cores secundárias do gráfico da tabela de login.
visão geral_ajuda.visitado.navui	Cadeia de caracteres	verdadeiro	Determina se o pop-up de integração aparece quando o usuário faz login em uma instância usando a IU do Next Experience pela primeira vez.
glide.ui.polaris.nav_filter_accuracy_score	inteiro	75	Controla a precisão da filtragem nos menus Navegação unificada. Quanto maior o número, mais precisa será a correspondência. Um valor de 100 significa que uma correspondência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Next Experience Propriedades do sistema de IU

Propriedade	Tipo	Valor padrão	Descrição
			exata é necessária.

Como medir o desempenho da sua instância no Next Experience

Exiba as informações com base no desempenho, incluindo os tempos de carregamento da IU, para qualquer página Next Experience acessada recentemente usando a tabela de interação com o cliente.

Principais benefícios

- Monitore o desempenho da instância proativamente e exiba essas informações por até sete dias.
- Identifique e investigue problemas de desempenho, como tempos de carregamento de IU lentos.
- Exibir os tempos de resposta do servidor.

A tabela a seguir lista os dados de desempenho que você pode exibir na tabela de interação com o cliente. Você pode encontrar esta tabela navegando até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Interações com cliente**.

Next Experience tabela de interação com o cliente

Itens de cabeçalho	Descrição
Criação	Data e hora em que o registro foi criado.
Tempo total de IU	Tempo, em milissegundos, que a página leva para carregar.
Tempo de download do conteúdo	Tempo, em milissegundos, que o conteúdo leva para chegar do servidor ao cliente.
Rota da tela de UXF	Rota usada para carregar a página da experiência fornecida. Por exemplo, se você estiver acessando a página a partir de uma lista ou formulário, a opção Clássico será exibida. Se você estiver acessando um espaço, a rota definida em Construtor de IU será exibida.
Referenciador	URL que está sendo acessado.
Aplicação	Aplicação à qual a URL pertence.
Tipo	Interação que está sendo medida. As opções de tipo incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Next Experience tabela de interação com o cliente

Itens de cabeçalho	Descrição
	• PAGE_LOAD: indica que a interação foi um carregamento de página completo. • NAVEGAÇÃO: indica que a interação foi roteada em uma aplicação de página única. • NA PÁGINA: indica o tempo que a interação na página levou e é capturado para interações limitadas.
Interrupção	Tipo de interrupção de carregamento de página e informações sobre o tipo de interrupção. Se não houve interrupção, o registro exibirá nenhuma. As interrupções de carregamento de página podem afetar a métrica de tempo total de IU.
Nome	Informações contextuais para interações na página.
Dados	Informações contextuais para interações na página.

Exibir o tempo de resposta do servidor

Exiba os tempos de resposta do servidor associados à sua instância Next Experience usando a tabela de interação do cliente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Interações com cliente**.
2. Selecione o ícone de lista personalizada ( ) no quadro da faixa de Navegação unificada.
3. Selecione o ID de interação na coluna Disponível e mova-o para a coluna Selecionada.
4. Selecione **OK**.
   A tabela de interação com o cliente é recarregada para mostrar as mudanças.
5. Copie o ID de interação para o URL que você deseja investigar.
6. No navegador de filtros, insira `syslog_transaction.list` no campo de pesquisa.
7. Na tabela de transações, selecione o ícone de lista de personalização ( ), na faixa superior.
8. Na coluna Disponível, selecione o ID de interação com o cliente e mova-o para a coluna Selecionado.
9. Selecione **OK**.
10. Na lista Log de transações, selecione o ID de interação com o cliente e cole o ID de interação no campo **Pesquisar**.
11. Pressione **Enter**.
    Os tempos de resposta do servidor para essa interação específica são exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IU do espaço

A IU Espaço fornece uma nova forma de trabalhar que melhora a eficiência do agente para uma melhor experiência do cliente.

Visão geral

Resolva problemas mais rapidamente com um espaço criado para facilitar as resoluções. A partir de uma única vista, obtenha contexto completo, análises e recomendações assistidas por IA.

IU do espaço

Eficiência do agente melhorada

Trabalhe em vários problemas ao mesmo tempo em um esquema otimizado e intuitivo.

Resolução rápida

Resolva problemas mais rapidamente com sugestões automáticas com tecnologia de aprendizado de máquina.

Identificação proativa de incidentes graves

Receba notificações de possíveis incidentes graves com base na frequência e no impacto do problema.

Maior visibilidade para os agentes

Mantenha-se a par das atualizações e obtenha informações importantes com um feed de atividade em tempo real e análises.

Considerações para trabalhar no espaço Considerações para trabalhar em Espaço legado e Espaço configurável	**Como trabalhar no seu espaço** Saiba mais sobre Espaço conceitos e recursos.	**Configurar um espaço configurável** Configure ambientes, ferramentas e acesso de usuários.
Migrar para o espaço configurável Migre para Espaço configurável.	**Configurar um espaço legado** Configure ambientes, ferramentas e acesso de usuários.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no Espaço fórum da comunidade
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Navegando na documentação de Espaço

Saiba qual conteúdo se aplica a você de acordo com o tipo de Espaço em que está trabalhando.

Determinar se você está usando Espaço legado ou Espaço configurável

Ao configurar um espaço, você deve determinar se está configurando um Espaço legado ou um Espaço configurável. Espaço legado e Espaço configurável são termos para descrever como um Espaço é criado. Os espaços legados são criados usando o ambiente clássico e os espaços configuráveis são criados usando Construtor de IU (UIB) e algumas configurações no ambiente clássico. Você não usaria o UIB com espaços legados.

Como determinar qual documentação se aplica a mim

- Trabalhando em seu espaço: orientação para o espaço. Esta seção se aplica a usuários de Espaço legado e Espaço configurável.
- Configurando seu Espaço configurável: Conteúdo que orienta você na configuração de Espaço configurável. Este conteúdo se aplica somente a Espaço configurável.
- Migrar para o espaço configurável: conteúdo que fornece instruções para recriar as configurações **do espaço legado** em Espaço configurável.
- Como configurar seu espaço legado: conteúdo que orienta você na configuração de listas e formulários clássicos em seu Espaço legado e algumas configurações em Espaço configurável.

> **Nota:**
> As mudanças feitas em listas e formulários clássicos podem afetar seu Espaço legado e Espaço configurável.

Trabalhando em seu Espaço

Familiarize-se com o espaço ServiceNow.

Um espaço é um pacote de ferramentas que fornece aos agentes, gerentes de caso, profissionais de help desk e gerentes ferramentas para ajudar a responder a perguntas e resolver problemas de clientes. ServiceNow fornece muitos espaços, cada um direcionado a um usuário específico. Por exemplo, os espaços são projetados para agentes de nível 1 que resolvem problemas internos ou externos do cliente.

Os espaços incluem todas as ferramentas de que os agentes precisam para encontrar, pesquisar e resolver problemas. ServiceNow fornece diferentes espaços para diferentes tipos de problema. Por exemplo, os agentes que usam o IT Service Management Workspace (ITSM) rastreiam e resolvem problemas de TI. Os agentes que usam o Espaço de gestão de atendimento ao cliente (CSM) resolvem casos de clientes, como o envio de um hardware de computador para atender à solicitação de um cliente.

Visão geral do espaço.

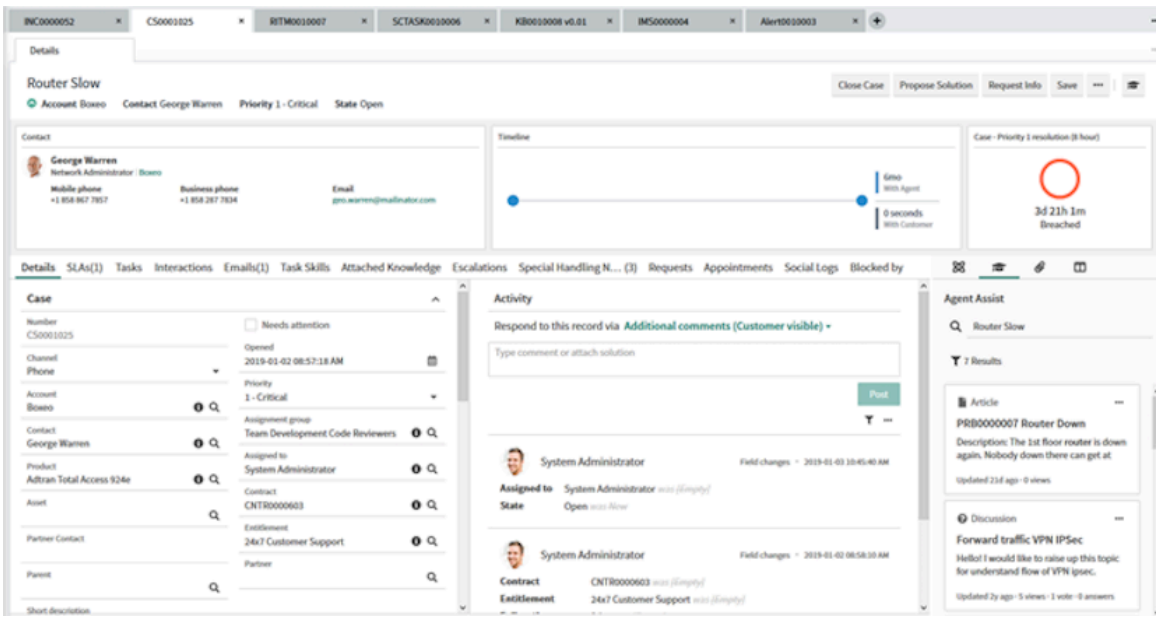
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

Exibição de painel único

Os agentes podem ver todos os detalhes relacionados a um problema em um só lugar.

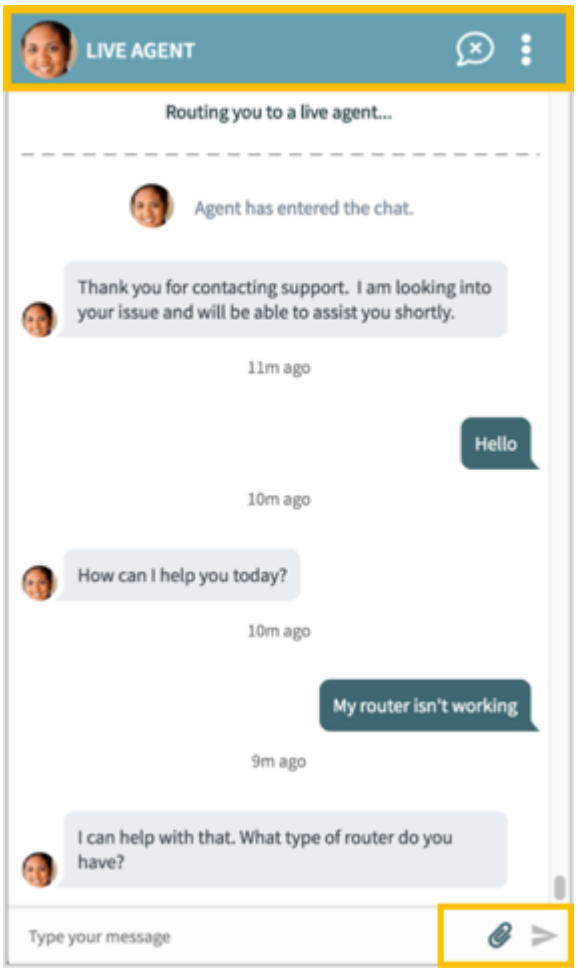


Canais de comunicação integrados

Os agentes podem se comunicar em tempo real com os clientes por Bate-papo do agente ou telefone na mesma interface.

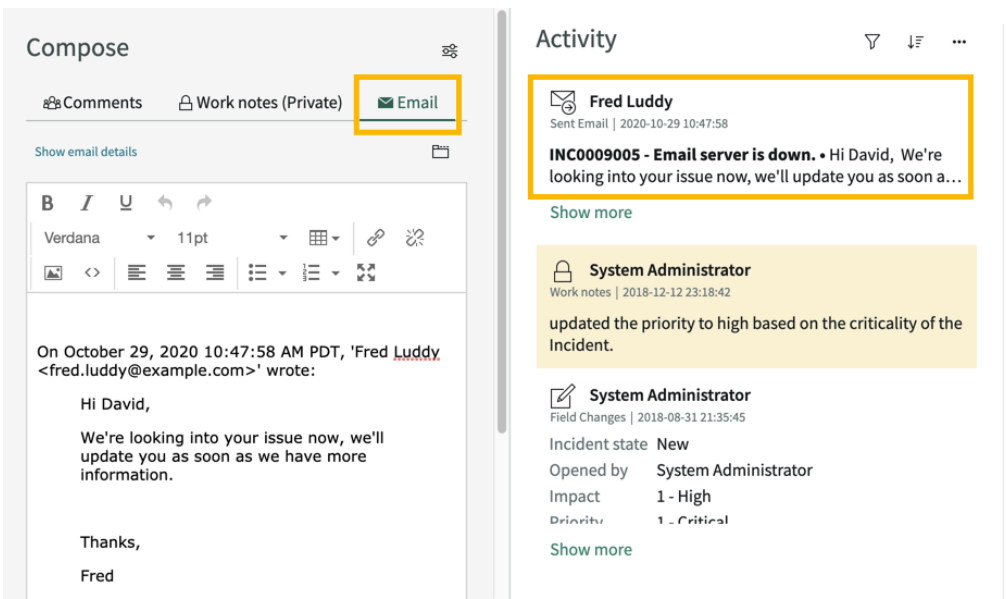
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cliente de e-mail integrado

Os agentes podem ler e responder a e-mails lado a lado.

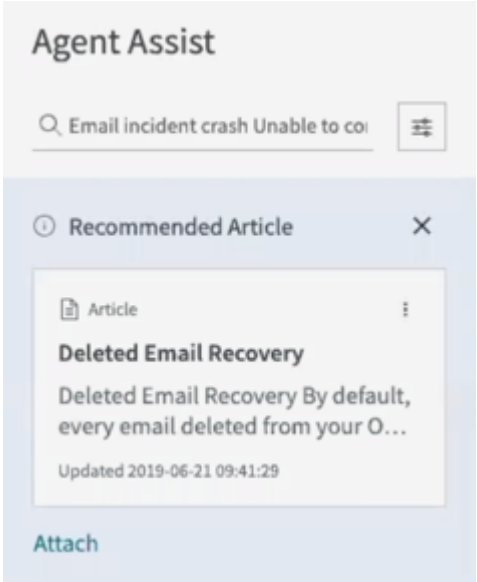


Assistência do agente

Os agentes podem fechar casos e incidentes mais rapidamente com as recomendações assistidas por inteligência artificial.

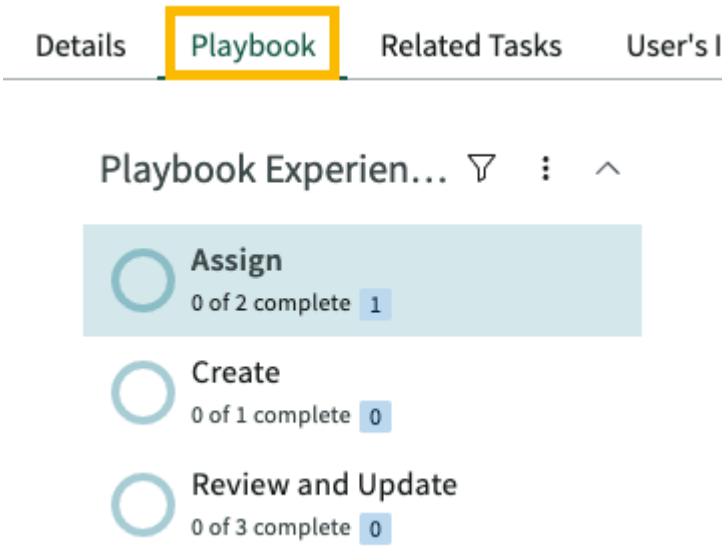
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Playbook

Os agentes podem realizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas.



Tradução dinâmica

O suporte para tradução dinâmica para cadeia de caracteres, área de texto e texto amplo está disponível no Workspace.

Funcionalidade sem suporte

Guided Tours

Os tours guiados não são compatíveis com Espaço.

Explorando Espaço

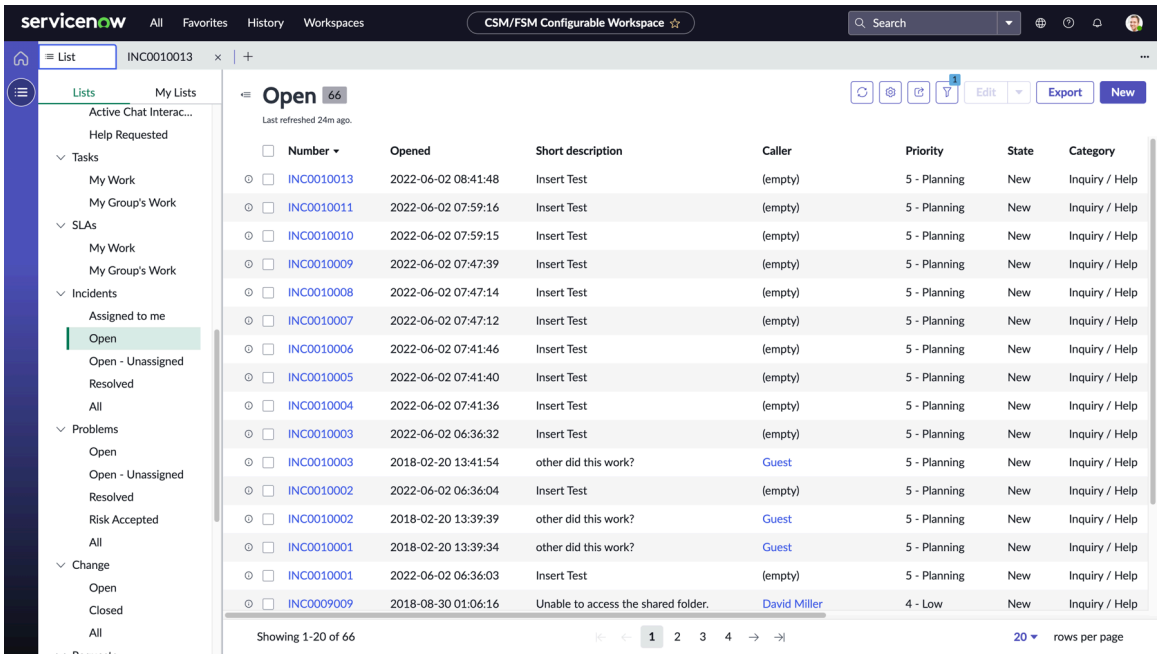
Obtenha uma visão geral do espaço para que você possa entender como configurá-lo e usá-lo para sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Panorama do espaço

Espaço é uma exibição de painel único que os agentes de nível 1 usam para responder a todos os tipos de tarefa, exibir o contexto completo de um problema e obter recomendações relevantes para resolver problemas.



Com Espaço, os agentes podem ter vários problemas abertos ao mesmo tempo em um formato com guias. Os agentes podem alternar rapidamente entre cada problema sem ir para uma tela diferente. Eles podem usar a faixa de opções para obter informações úteis e de alto nível sobre um problema e usar o fluxo de atividades para se comunicar com os solicitantes ou exibir um histórico de interações entre agentes e solicitantes. A barra lateral à direita fornece automaticamente recomendações que ajudam os agentes a resolver problemas.

Os agentes usam as seguintes exibições no espaço:

- Página principal: a primeira página que um agente vê ao abrir Espaço mostra em quais problemas o agente pode trabalhar. Por exemplo, o agente pode consultar a página principal para ver o número de problemas em aberto e o trabalho atribuído a ele.
- Exibição de lista: uma lista filtrada de todos os registros no banco de dados que os agentes usam para ver, por exemplo, todos os casos, somente casos em aberto e somente os casos deles. Os agentes usam essa exibição para encontrar problemas nos quais trabalhar.
- Exibição de registro: a exibição que os agentes usam para trabalhar em problemas. Esta exibição inclui informações de registro detalhadas e sugestões sobre como resolver problemas e se comunicar com os solicitantes.
- Bate-papo do agente — Permite que os agentes conversem com os solicitantes. Encaminhe automaticamente as solicitações de bate-papo recebidas para os agentes apropriados.

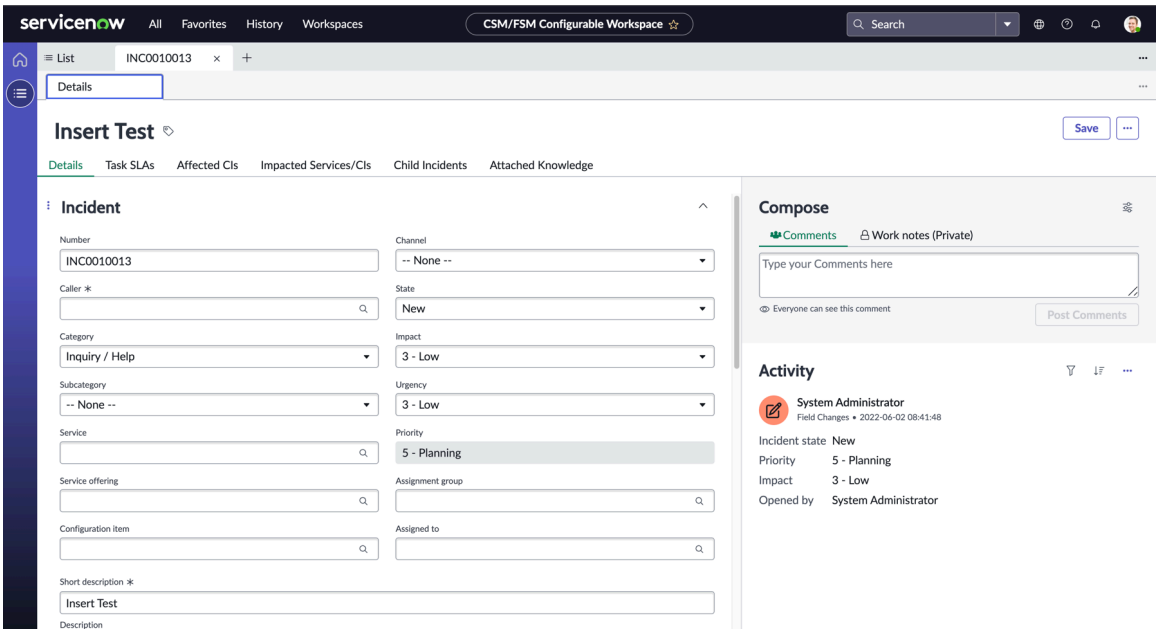
Principais recursos

Exibição de painel único

Os agentes podem ver todos os detalhes relacionados a um problema em um só lugar.

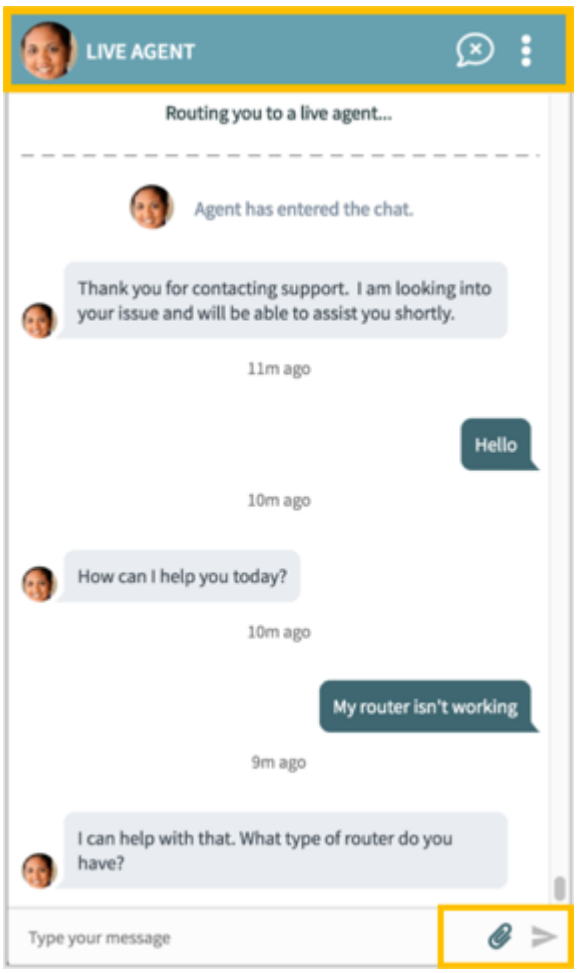
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Canais de comunicação integrados

Os agentes podem se comunicar em tempo real com os clientes por Bate-papo do agente ou telefone na mesma interface.

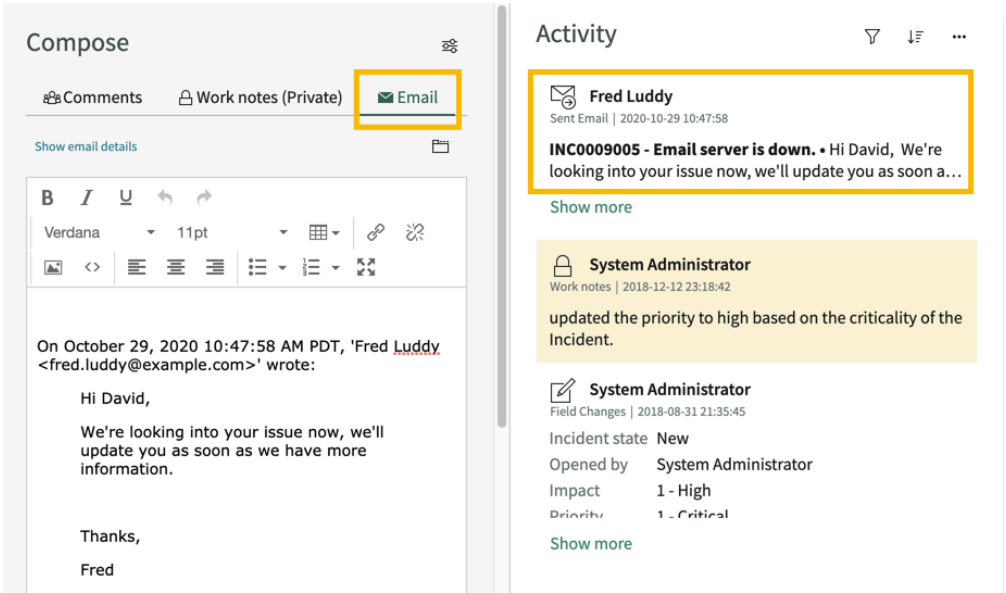


Cliente de e-mail integrado

Os agentes podem ler e responder a e-mails lado a lado.

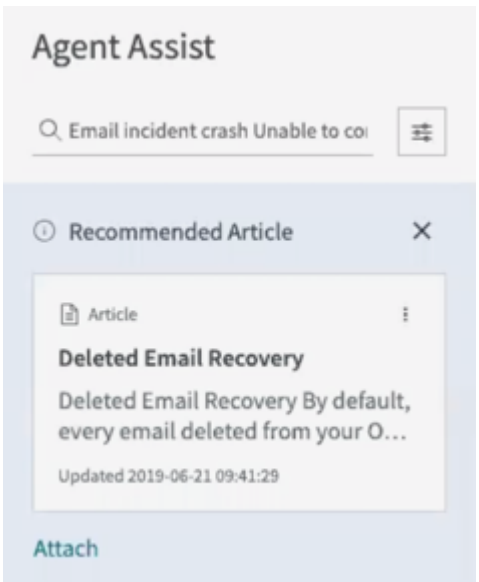
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Assistência do agente

Os agentes podem fechar casos e incidentes mais rapidamente com as recomendações assistidas por inteligência artificial.

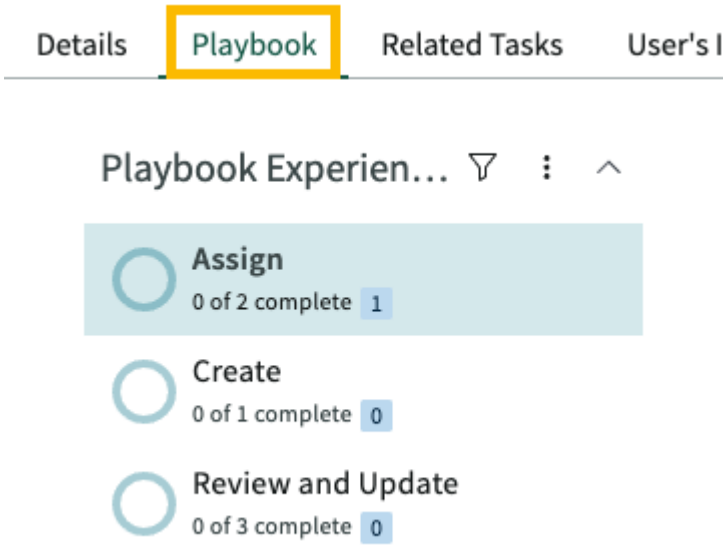


Playbook

Os agentes podem realizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Reordenar guias do espaço

Os agentes podem reordenar as guias para atender às suas preferências pessoais e estilo de trabalho clicando e arrastando as guias ou usando **Ctrl + Shift** e uma tecla de seta direcional.

Tipos de espaço

Todos os espaços permitem que os agentes encontrem problemas, resolvam-os e comuniquem as soluções aos solicitantes. Cada espaço é personalizado para o tipo de problema em que os agentes trabalham. Para obter uma lista de espaços que a ServiceNow oferece, consulte Lista de espaços.

Acessibilidade

A acessibilidade permite que os agentes usem atalhos para navegar pelas listas do espaço.

Atalhos do teclado para listas

# ou #	Navegue entre as células.
# ou #	Navegue entre as linhas.
Página para cima ou para baixo	Ir para a primeira ou a última linha.
Início ou fim	Ir para a primeira ou a última célula de uma linha.
Enter ou barra de espaço	Mude o foco para uma célula individual. Use a tecla Tab para navegar na célula.
Escape	Mude o foco de uma célula de volta para a lista.

Browser Support para espaços de trabalho

Importante:
Devido a problemas significativos de desempenho, ServiceNow recomenda que os clientes migrem para fora do Internet Explorer 11. Para obter mais informações, consulte KB0683275 .

Próximas etapas

Faça o seguinte se você for um:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Administrador do sistema—Comece a configurar seu espaço
- Agente —Comece a usar seu espaço

Lista de espaços

Lista de todos os espaços que a ServiceNow oferece para direcionar usuários e problemas específicos.

Um espaço é um pacote de ferramentas que fornece aos agentes, gerentes de caso, profissionais de help desk e gerentes ferramentas para ajudar a responder a perguntas e resolver problemas de clientes. A ServiceNow fornece muitos espaços, cada um direcionado a um usuário e problema específicos.

Lista de espaços

Espaço

O espaço atua como o espaço padrão disponível na plataforma ServiceNow e fornece a base para os espaços direcionados que a ServiceNow oferece.

Espaço de auditoria

O espaço de auditoria é uma exibição de painel único para que o supervisor de auditoria e o auditor exibam a linha do tempo e o status geral da auditoria, rastreiem o orçamento e os recursos para compromissos, rastreiem observações e problemas de alta prioridade e monitorem os testes de controle contínuos e o andamento da tarefa de auditoria.

Espaço de descoberta de nuvem

O Espaço de descoberta na nuvem oferece uma solução abrangente para gerenciar as operações em nuvem da sua organização.

Espaço do CMDB

O Espaço do CMDB é uma maneira eficiente, central e modernizada de trabalhar. Use o Espaço do CMDB para pesquisar e explorar o CMDB, examinar a integridade e a atividade recente e acessar vários painéis e ferramentas do CMDB para oferecer suporte a tarefas em sua organização.

Espaço de conformidade

O Espaço de Conformidade é uma interface unificada onde você pode gerenciar todas as suas tarefas relacionadas a políticas, objetivos de controle, controles, problemas e exceções às políticas.

Autorização e monitoramento contínuos

A autorização e o monitoramento contínuos empregam as sete etapas definidas pela Estrutura de gestão de riscos (RMF) para permitir que você tome decisões mais informadas sobre sua postura de segurança.

CSM Configurable Workspace

O espaço configurável do CSM é uma interface do usuário que fornece aos agentes as ferramentas necessárias para responder às perguntas e resolver problemas dos clientes.

Espaço de gestão de portfólios digitais

Gerencie e mantenha todas as suas soluções (serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios e serviços de aplicações) em um único local usando o espaço da Gestão de portfólios digitais (DPM) da ServiceNow. O DPM extrai dados de toda a plataforma ServiceNow para que você veja os impactos no contexto das soluções que possui ou com as quais se importa.

Integridade de aplicações e dispositivos de DEX

DEX Application & Device Health é um espaço centralizado, dedicado a monitorar o desempenho, a segurança e a conformidade do local de trabalho digital.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço de arquitetura empresarial

O Enterprise Architecture Workspace faz parte da aplicação Application Portfolio Management (APM). O espaço é uma interface unificada com várias exibições que ajudam a gerenciar seu portfólio com eficiência. Você pode usar essas exibições para se manter atualizado com suas tarefas, informações, tarefas que precisam de atenção, integridade do portfólio e painéis.

Espaço de análise da plataforma

O Espaço de Análise da Plataforma fornece um Centro de Análise para gerenciar todas as análises do Next Experience.

Espaço de gestão de recursos

O Espaço de gestão de recursos ajuda os gerentes de recursos a ter uma exibição centralizada de todo o trabalho em todos os recursos.

Espaço de operações de serviços para ITSM

O Espaço de operações de serviços é um espaço configurável que fornece uma experiência unificada para vários fluxos de trabalho do IT Service Management e do IT Operations Management. Configure sua experiência de agente usando a interface de fácil navegação do Espaço de operações de serviços para ITSM.

Espaço de operações de serviços para ITOM

O Espaço de operações de serviços é um espaço configurável que fornece uma experiência unificada para vários fluxos de trabalho do IT Operations Management. Configure sua experiência usando a interface de fácil navegação do Espaço de operações de serviços.

Vendor Management Workspace

Monitore o desempenho dos fornecedores da sua empresa e gerencie todas as informações relacionadas ao fornecedor usando o Espaço de gestão de fornecedores. Avalie o desempenho de seus fornecedores usando os principais indicadores de desempenho (KPIs) que você pode configurar para criar métricas de fornecedor.

Workforce Optimization for ITSM

Gerencie e mantenha a produtividade de sua força de trabalho em um único local usando a Otimização da força de trabalho para ITSM. Usando este aplicativo, você pode gerenciar com eficiência as habilidades e os cronogramas de sua equipe, encaminhar atribuições de trabalho para sua equipe e monitorar seu desempenho.

Separação de domínios no Espaço

Esta visão geral descreve o Domain Separation no Workspace. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio conforme necessário.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A Espaço navegação com guias é fundamentalmente diferente da estrutura de IU típica: na plataforma, um agente analisa um registro de cada vez (embora vários registros possam ser abertos em guias separadas do navegador). A navegação com guias de Espaçooferece suporte a multitarefa em incidentes ou casos na mesma sessão do navegador.

Na versão Paris, os agentes podem realizar várias tarefas em vários domínios em uma única guia do navegador do Workspace.

Como o Domain Separation funciona no Espaço

Com Espaço, em vez de fazer com que os executantes interajam diretamente com o modelo de dados (selecionando domínios por meio do seletor de domínio da plataforma), a funcionalidade principal é contínua para o agente. Não há seletor de domínio no cabeçalho global do espaço.

Ao interagir com registros existentes:

- Os registros são abertos no domínio do registro, não na sessão de domínio do usuário.
  - Layout do formulário: os campos e valores (Escolha, Referências e assim por diante) são exibidos com base no domínio do registro.
  - Cabeçalho do formulário: os campos primários e secundários são exibidos com base no domínio do registro e podem ser personalizados por cliente.
  - Os layouts de listas relacionadas usam o domínio de registro do primário.
  - As ações de IU respeitam o domínio do registro e mostram somente o que é aplicável (por exemplo, "A condição é avaliada como verdadeira".)
  - Faixa de opções: os componentes da faixa de opções de carregamento são baseados no domínio do registro. Todas as ações de IU acionam a sessão de registro ou a transferem para registros secundários.
  - Exibição de Conhecimento e Catálogo com base nos critérios do usuário e no domínio ao qual a sessão do usuário tem acesso. No entanto, todos os registros exibidos devem ser filtrados com base no domínio do registro.
- Você pode usar uma melhoria opcional de formulários para fornecer conscientização contextual da empresa ou domínio de um registro existente usando o logotipo **da empresa/conta** no cabeçalho do formulário. Para saber mais, consulte Configurar cabeçalhos de formulário no espaço

Quando você cria novos registrosa partir de um registro (inteligência entre locatários):

Registros criados a partir de outro registro herdam o domínio do registro de origem.

- Os registros criados por meio da ação de IU em um registro são transferidos para o domínio do registro de origem.
- Registros criados a partir de um registro primário (por exemplo, de uma lista relacionada) são transferidos para o domínio do registro primário.
- O novo registro é carregado (processo/dados) no domínio atribuído ao registro de origem. (Por exemplo: **Incidente** > **Alterar** > **Incidente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Novas interações são criadas no domínio "Aberto para" (não no domínio do usuário).
- Novos registros podem ser criados no domínio do "solicitante" ou "contato (por exemplo, "Aberto para") com base em um formulário intersticial configurável do administrador que permite a criação segura de novos registros no domínio correto.
  - O registro de usuário ou empresa é normalmente usado para determinar o domínio (por exemplo, a seleção do usuário preenche o campo da empresa e define o domínio). O único proprietário da instância determina o que define o domínio dessa instância em cada tabela.
  - As pessoas com acesso a mais de um domínio podem usar um formulário leve e configurável para preencher os campos e definir o domínio. O usuário seleciona empresas, contas ou usuários dos domínios aos quais o executante tem acesso.
  - O botão **Avançar** se torna ativo quando os campos obrigatórios são preenchidos.
  - Ao contrário do que ocorre com o seletor de domínio da plataforma, os agentes podem definir o domínio do novo registro sem alterar a sessão do domínio.

Nota:
O campo de determinação de domínio não precisa ser preenchido previamente ou mesmo configurado. Ele funciona da mesma forma que a plataforma. O formulário aguarda o registro ser salvo antes de mostrar a configuração do processo específico do domínio.

Novos recursos na versão Paris

Alterar o domínio de um registro existente

- Um administrador pode configurar um campo específico que controla o domínio de um registro, como "empresa". A mesma funcionalidade pode ser alcançada com as seguintes propriedades do sistema.
  - glide.sys.domain.domain_determining_field.default
  - glide.sys.domain.domain_determining_field.[table_name]
  - glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- Quando o campo especificado é alterado, o valor sys_domain do registro é definido para o domínio da nova referência; o domínio do registro é alterado.
- Quando você envia a mudança, uma mensagem exibe que o domínio será alterado e avisa sobre possível perda de dados.
- Quando o registro é salvo, o valor de sys_domain muda e todas as referências ao registro são removidas de acordo com a regra de negócios "Domain-Cascade Domain-Task".

Alternar escopo do domínio (paridade de recurso da plataforma)

- Usuários com a função domain_expand_scope podem selecionar o escopo do domínio na ação de **IU Alternar escopo do domínio** no formulário.
- Quando o escopo do registro está em vigor (padrão), você pode clicar na ação de IU para expandir para o escopo da sessão e ver todos os dados acessíveis ao domínio do usuário e aos domínios secundários.
- Quando o escopo da sessão está em vigor, você pode clicar na ação de IU para recolher o escopo do registro e ver somente os dados do domínio do registro atual.
- Clicar **em Alternar escopo do domínio** expande o escopo do domínio em um registro para ações de lista relacionada e consultas de campo de referência.

Para saber mais, consulte Escopo do domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Capacidade de os agentes escolherem uma empresa para ver seus dados (por meio de "Minhas listas").

Você pode criar uma "minha lista" para uma lista selecionada ou filtrar uma lista existente por empresa. O seletor de domínio de plataforma atua de forma semelhante, filtrando dados com base no domínio. Ao criar um novo caso ou incidente sem um primário, comece a digitar no campo usado para designar o domínio para preencher rapidamente o domínio.

Para saber mais, consulte Listas.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Separação de domínios e páginas principais do Espaço

As páginas principais ainda são uma opção ao usar a separação de domínios no Espaço. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Páginas principais do Espaço

As páginas principais são as páginas exibidas para os agentes quando eles abrem o espaço deles. As páginas normalmente incluem:

- Visualizações e widgets do Análise da plataforma; por exemplo, o número de problemas abertos
- Listas de registros; por exemplo, todos os registros atribuídos ao agente

Use estas diretrizes para configurar as páginas principais do Espaço quando estiver usando a separação de domínios.

Criando uma página

Os administradores podem criar páginas principais separadas por domínios e substituir (sys_override) certas definições (como Ativo) por domínio.

Nota:
"Macroponents" não são separados por domínio; as mudanças efetuadas afetarão todas as páginas principais que usam o valor armazenado neste campo de referência.

Editar uma página existente em um subdomínio

- Os usuários em um subdomínio podem editar as páginas globais.
- Se um usuário criar uma substituição num subdomínio (por exemplo, para mudar o nome ou elemento nos componentes), as alterações serão salvas na página global.
- Adicionar uma página em um subdomínio muda a página global. Isso não muda o domínio da página, mas edita a definição da própria página.
- Para fazer uma mudança em um subdomínio, os usuários precisam criar uma cópia no domínio que querem editar e, em seguida, editar essa nova página.

Para obter mais informações, consulte Páginas principais do espaço.

Espaço tabelas e plug-ins do Domain Separation

Ao usar o Domain Separation em Espaço, você precisa dos plug-ins de Domain Separation e das propriedades da tabela. O Domain Separation permite separar dados, processos e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Plug-ins

Espaço O Domain Separation usa o plug-in Platform Domain Separation. Quando você ativa o plug-in Separação de domínios, os seguintes recursos são habilitados para Espaço:

Você cria a separação de processo por domínio de registro. Isso inclui:

- Layout do formulário
- Ações de IU
- Cabeçalho do formulário
- Listas relacionadas
- Política
- Scripts de cliente
- Regras de negócio
- Valores de referência

Mude o domínio e alterne o escopo do domínio.

Inteligência entre locatários.

Nota:
Ao criar novos registros a partir de Listas relacionadas, use o domínio de registro primário.

O contexto do domínio de registro se aplica a todos os componentes do formulário automaticamente. Internamente, o contexto de domínio de registro é adicionado a todas as consultas GraphQL incluídas.

Configuração do plug-in

Estes recursos precisam de configuração adicional:

Ao configurar um pré-formulário para selecionar um domínio antes de criar um novo registro sem primário (domínio desconhecido):

- Se o domínio não for passado e o usuário tiver acesso a vários domínios, o usuário poderá ser solicitado a inserir o domínio que determina o campo antes de criar um registro.
- Campos extras podem ser especificados para conveniência do agente (como Descrição resumida ou Anotações). No entanto, o pré-formulário:
  - Mostra somente o campo de determinação de domínio padrão ou os campos especificados para uma tabela específica.
  - Não é compatível com campos dependentes.
  - Não é compatível com qualificadores de referência dinâmica.
  - Não é compatível com políticas de IU ou client scripts.
  - Não é compatível com substituições de dicionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

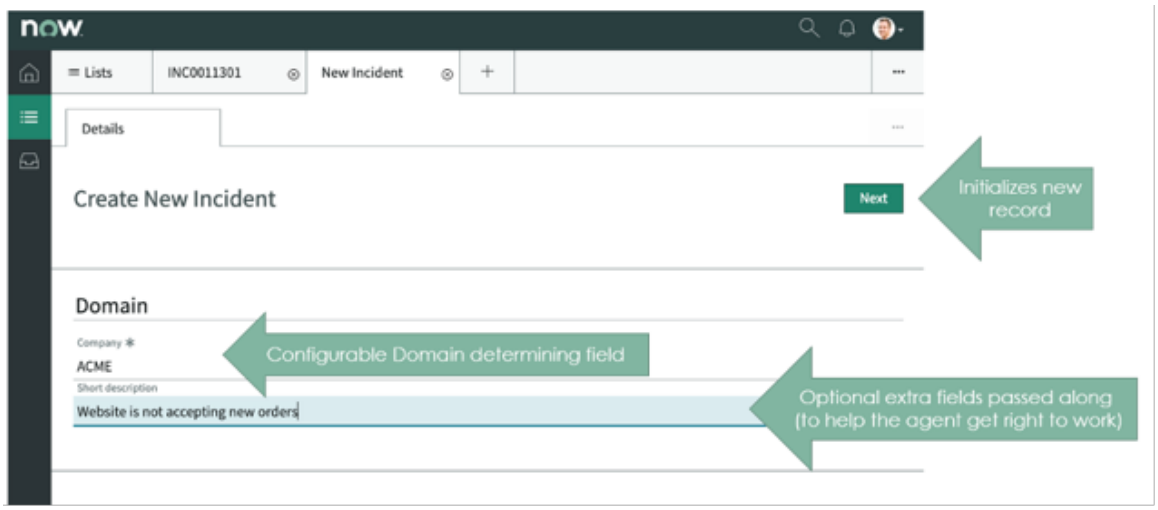
- Este formulário intersticial atua de forma semelhante ao assistente ou interceptador da plataforma.
- O novo registro é inicializado com valores do formulário anterior com processos baseados no domínio selecionado:
  - Regras de negócio
  - Layout do formulário
  - Ações de IU
  - Listas relacionadas
  - Políticas de IU
  - Scripts de cliente

  Os campos de referência mostram somente valores permitidos pelo domínio.

Tabelas

O campo de determinação de domínio (padrão e por tabela) é configurado por meio das propriedades do sistema:

- glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- glide.sys.domain.domain_determining_field.default
- glide.sys.domain.domain_determining_field.[table_name]



Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Componentes instalados com Espaço

A instalação completa de Espaço inclui não apenas o plug-in, com.agent_workspace, mas também tabelas e funções de usuário.

Plug-ins instalados

Por padrão, Espaço (com.agent_workspace) está ativo para todas as instâncias. Para obter uma lista de todos os plug-ins adicionais instalados, pesquise "espaço" na lista de plug-ins .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

A tabela a seguir mostra muitas das tabelas que são instaladas com Espaço.

Tabela	Descrição
Configuração de Pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config]	Fornece as configurações de pesquisa padrão para pesquisa global em Espaço
Cabeçalho do formulário do espaço [sys_aw_form_header]	Define os campos que aparecem no cabeçalho de um formulário
Minha lista de espaço [sys_aw_my_list]	Permite que os agentes criem sua própria lista filtrada no Espaço
Lista de espaço [sys_aw_list]	Cria listas filtradas para usuários em Espaço a partir desta tabela
Categoria da lista de espaço [sys_aw_list_category]	Cria categorias para organizar listas filtradas para Espaço
Configurações de espaço [sys_aw_master_config]	Acessa as configurações de pesquisa global e atribui um catálogo de serviços para Espaço
Novo item de menu do espaço [sys_aw_new_menu_item]	Determina os registros que os agentes podem criar no menu Novo registro em Espaço
Configurações da Faixa de Opções [sys_aw_ribbon_setting]	Determina os componentes da faixa de opções que aparecem em uma faixa de opções

Consulte configuração do espaço para obter opções de configuração Espaço adicionais.

Bate-papo do agente

Bate-papo do agente permite que os agentes interajam diretamente com os solicitantes usando a funcionalidade de bate-papo.

O sistema de bate-papo começa com o bate-papo virtual, que é um bate-papo autônomo controlado por inteligência artificial. Um solicitante pode solicitar um bate-papo com um atendente por meio do bate-papo virtual. Esse bate-papo é chamado de Bate-papo do agente. Configure o Bate-papo do agente para permitir que os clientes façam perguntas e recebam informações no bate-papo com um atendente. Por meio do Bate-papo do agente, os agentes se comunicam com os clientes, criam registros de incidentes ou casos e transferem bate-papos para outro agente ou fila.

Bate-papo do agente usa um widget persistente para conversas de bate-papo em qualquer página do portal do portal que você está usando. Você pode estabelecer regras de atribuição para permitir que as conversas de bate-papo alcancem o melhor agente disponível que tenha a capacidade e as habilidades para lidar com o trabalho. O agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode transferir o bate-papo para outro agente, se necessário. Os agentes podem usar modelos de resposta para habilitar mensagens reutilizáveis e consistentes para os solicitantes.

Em San Diego, Bate-papo do agente mudou de Espaço para Interfaces conversacionais. Para obter informações gerais, consulte Interfaces conversacionais e, para obter informações detalhadas, consulte Bate-papo do agente.

Começando em seu Espaço

Use o espaço para localizar e resolver problemas internos ou externos do solicitante.

O vídeo a seguir mostra um exemplo de como resolver um incidente usando o espaço.

Como usar o Espaço do agente

Seu fluxo de trabalho geral usando o espaço é:

1. Encontre um problema para trabalhar.
2. Trabalhe no problema para encontrar uma solução.
3. Comunique a resolução ao solicitante.

Próxima

Comece a usar o espaço com alguns tutoriais.

Saiba como usar seu Espaço

Use os tutoriais para percorrer várias partes do espaço que você usará regularmente.

Os seguintes tutoriais estão incluídos para você ter uma ideia de como o espaço funciona:

- Trabalhe em problemas que já estão no banco de dados.
- Trabalhe em problemas que chegam por meio de telefonemas ou bate-papos.

Nota:
A IU pode variar entre o espaço clássico e o espaço do UIB, mas a funcionalidade dos recursos é a mesma.

Depois de concluir os dois tutoriais, você deve ter uma ideia do que o espaço faz. Os tópicos após os tutoriais fornecem instruções detalhadas sobre como usar todas as funcionalidades no espaço.

Tutorial de espaço para agentes que começam com um registro

Execute as etapas deste tutorial para ter uma ideia de como você pode usar o Workspace ao começar com uma tarefa já armazenada no banco de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

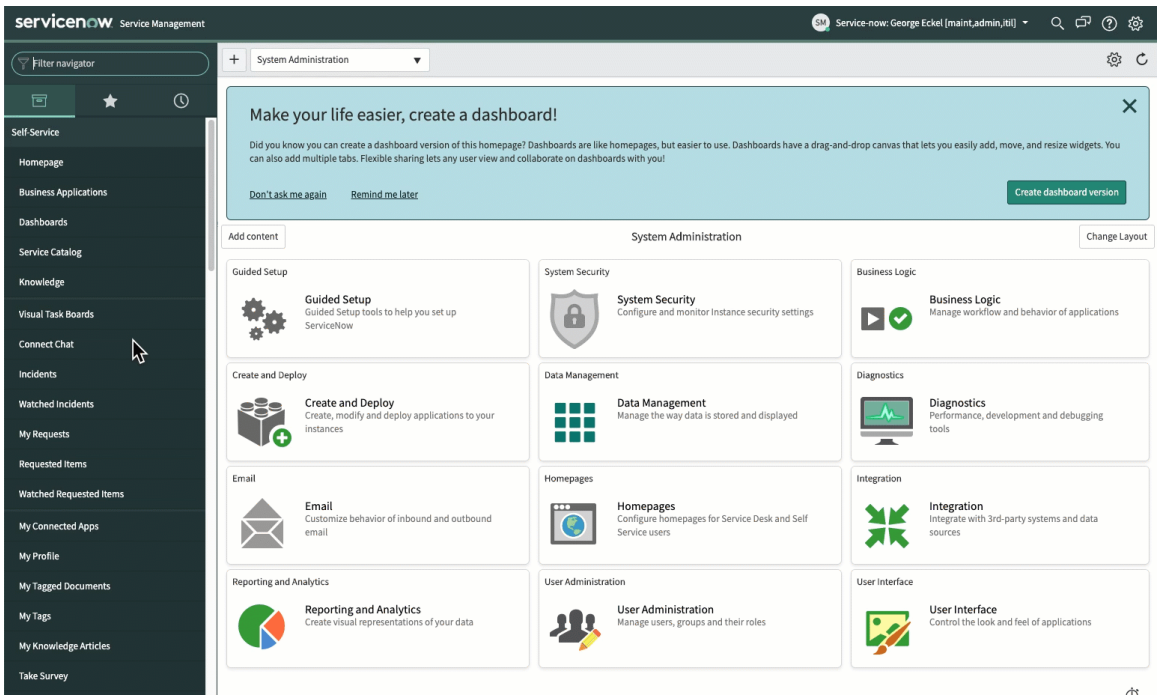
Use o espaço para:

1. Encontre uma tarefa para trabalhar.
2. Faça pesquisas para resolver a tarefa.
3. Comunique a solução ao solicitante ou insira anotações para você e outros agentes que documentem seu progresso na busca de uma solução.

Tradução automática

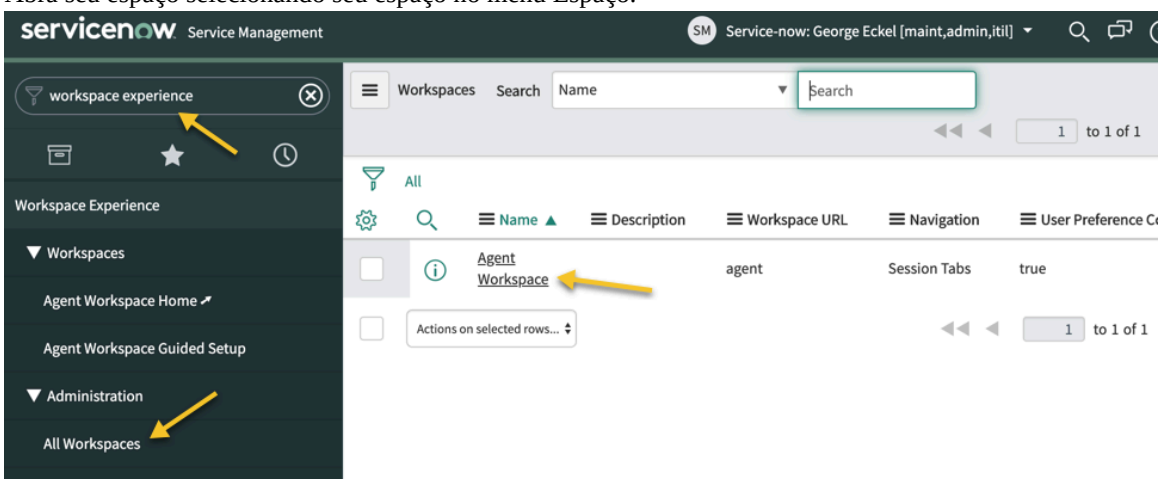
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O gráfico a seguir fornece uma visão geral rápida de como localizar e resolver um problema.



Procedimento

1. Abra seu espaço selecionando seu espaço no menu Espaço.

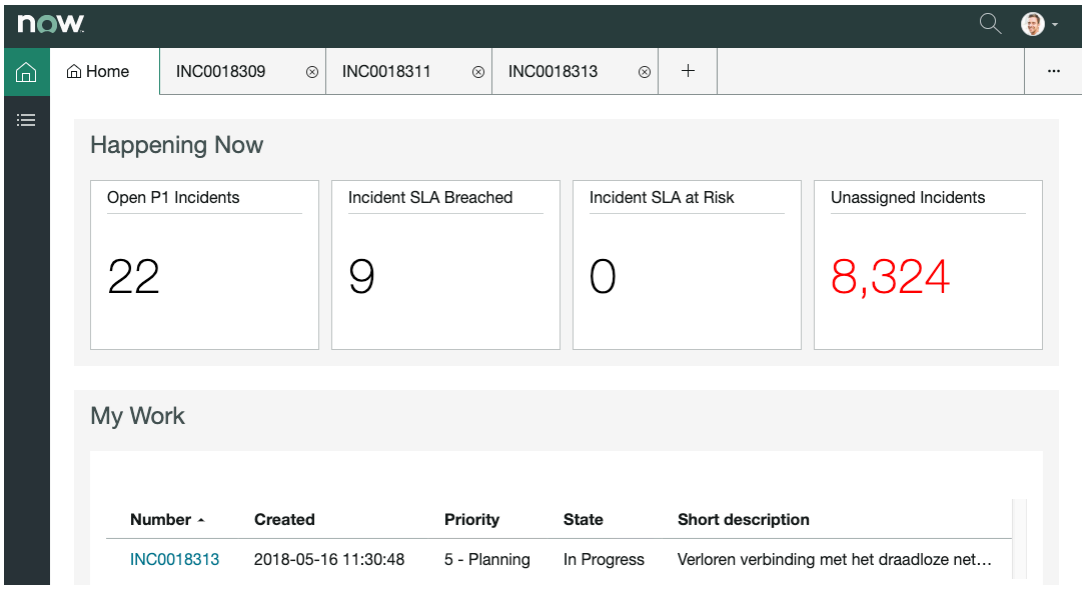


Nota:
Na imagem anterior, você pode ver **a Página inicial do Espaço do agente** nos módulos da aplicação. Você pode clicar nele para abrir Espaço. As etapas a seguir são para você, se estiver usando um espaço diferente.

2. Clique no nome do seu espaço e, em Links relacionados, clique em **Abrir espaço**.
   Seu espaço é aberto.
3. Faça login no seu espaço.

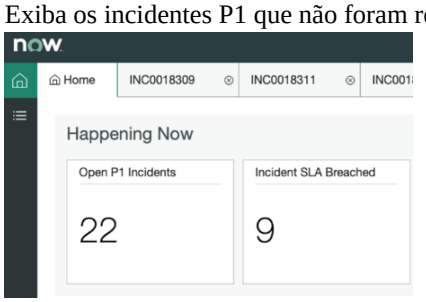
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

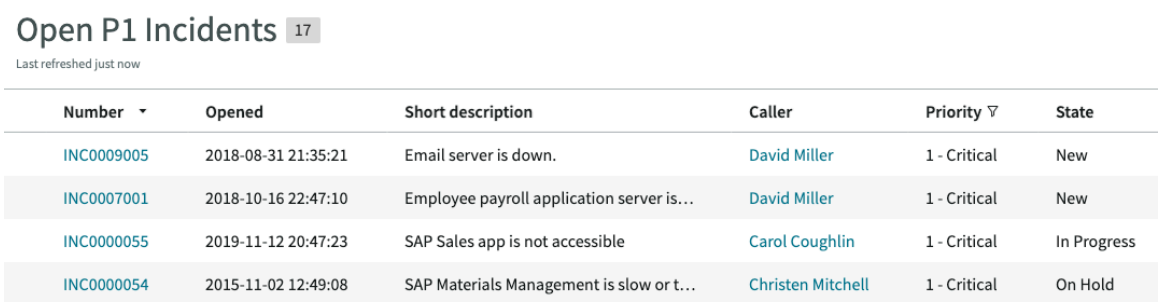


A primeira coisa a fazer é descobrir em que trabalhar. Você pode fazer isso observando o que está na página principal, conforme mostrado nesta imagem. Ou você pode ir diretamente para a lista de problemas em aberto a serem resolvidos. Vamos ver como fazer ambos.

4. Exiba os incidentes P1 que não foram resolvidos clicando em **Abrir incidentes P1** na página principal.



Uma lista de incidentes P1 abertos.



Esta exibição é chamada de exibição de lista. É uma lista de registros, neste caso, registros de incidentes. Normalmente, você clicaria em um dos registros para abri-lo. Antes de fazer isso, vamos ver de que outra forma você pode iniciar em uma lista para encontrar uma tarefa na qual trabalhar.

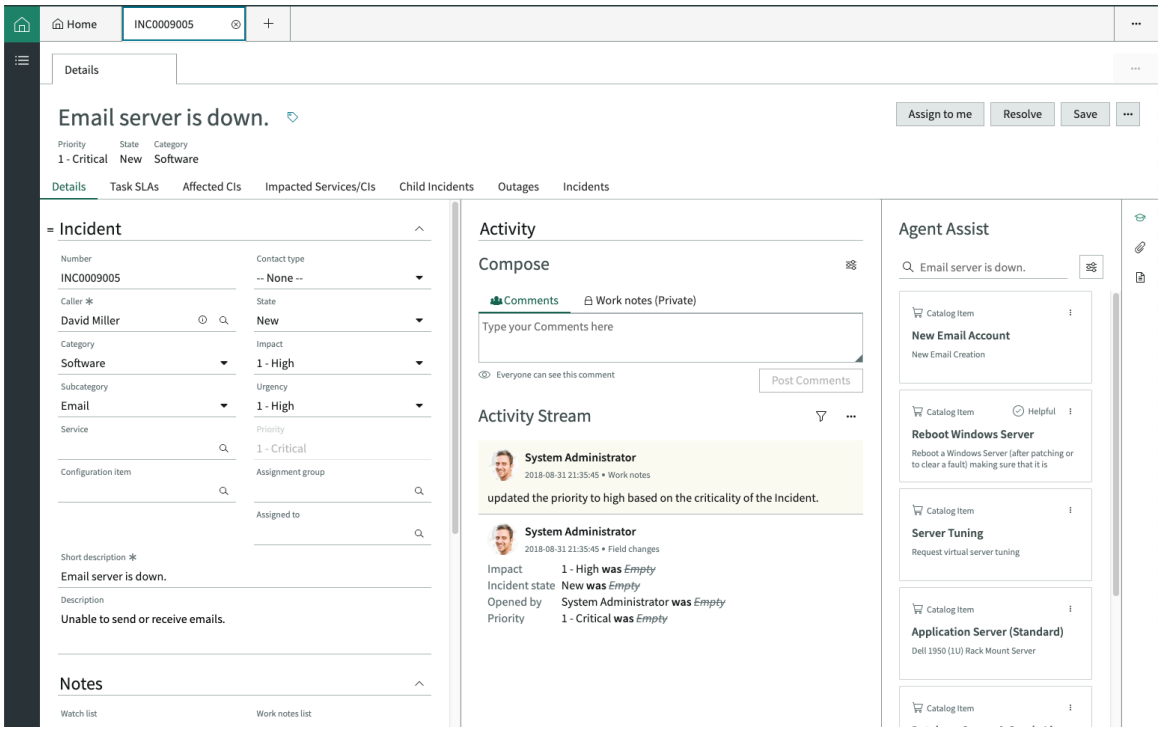
5. Clique no ícone de lista ( ) no menu de borda esquerdo.
Na guia Listas, você vê os grupos de registros que podem ser abertos como listas. Por exemplo, você pode abrir **Todos os problemas** ou **Todas as solicitações de mudança**.

6. Na guia Listas, em **Incidentes**, clique em **Abrir**.
Uma lista de incidentes em aberto é exibida. Vamos descobrir qual é o problema e resolvê-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em um incidente.
   O registro é aberto no que é chamado de Exibição de registro.



De cima para baixo, veja o que observar:

- Este registro está em uma guia chamada INC000905. Você pode abrir outros incidentes sem fechar este. Como? Clique no ícone de lista ( ) e clique em outro incidente. Você sempre pode pular de registro para registro clicando nas guias.
- O cabeçalho do formulário mostra a descrição resumida do registro, "O servidor de e-mail está inativo". O cabeçalho do formulário é como o título do registro do incidente.
- Abaixo desse título no cabeçalho do formulário estão informações de alto nível, incluindo a importância da tarefa (**Prioridade**), se ela foi trabalhada (**Estado**) e o tipo de incidente (**Categoria**).
- Na parte inferior, a guia **Detalhes** mostra muitos detalhes no registro. Esta seção é chamada de painel de formulário. Observe que você pode rolar esta seção. Você pode inserir informações nesta seção, por exemplo, ao obter informações adicionais do solicitante.

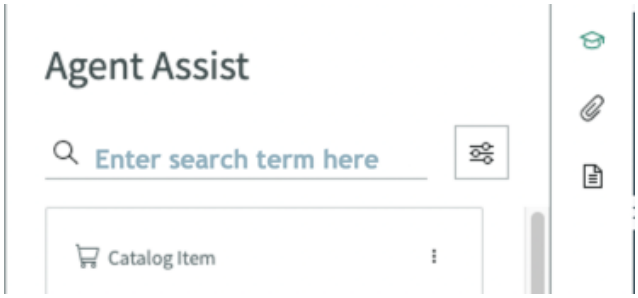
Basicamente, o painel **Atividade** é onde você se comunica com o solicitante ou faz anotações para si mesmo ou para outros agentes sobre seu progresso ao lidar com este incidente. Do outro lado, o painel Lado contextual é onde você faz sua pesquisa para encontrar soluções para a tarefa em questão.

8. Clique nas guias ao lado da guia **Detalhes** para obter informações relacionadas ao registro aberto, como o acordo de nível de serviço (ANSs de tarefa) para esta tarefa, integrações contínuas (ICs afetados) que podem ser afetadas, serviços afetados pelo incidente, relacionados incidentes, indisponibilidades e assim por diante. Esses itens que funcionam como guias são chamados de menu Itens relacionados.
9. Clique em **Atribuir a mim** para trabalhar neste incidente.
10. Role para baixo na pilha de cartões em Assistência do agente para resolver este problema.

Tradução automática

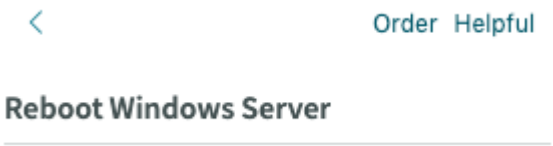
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A pilha de cartões está localizada na lateral. Se não vir um cartão que sugira uma solução, insira um termo de pesquisa ao lado do ícone de pesquisa ( ). Observe que o espaço inseriu automaticamente o valor do campo Descrição resumida do registro no campo de pesquisa e o usou para pesquisar.

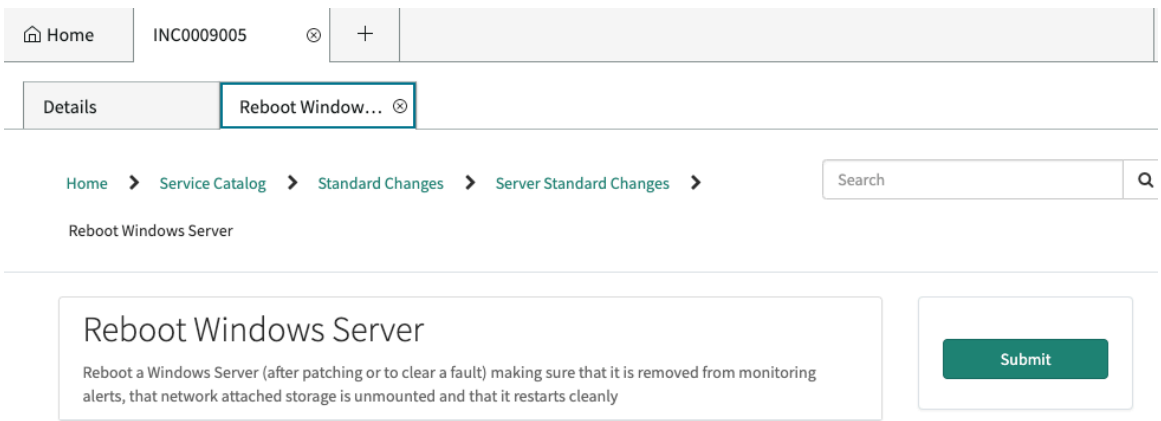


11. Clique no cartão se Parece que o cartão **Reinicializar o Windows Server** pode ser a solução desejada.

Assistência do agente oferece a oportunidade de solicitar uma reinicialização.



12. Clique em **Útil** para fornecer orientações ao software de inteligência preditiva de que esta foi uma boa solução para este incidente.
13. Clique em **Ordem** para emitir uma solicitação de mudança para reinicializar o servidor Windows. Observe que uma nova guia aparece como uma guia secundária da mesma guia de incidente. Essas guias secundárias permitem que você realize várias tarefas em uma tela. Todas as guias secundárias estão relacionadas ao mesmo incidente, que é mostrado na guia na parte superior.

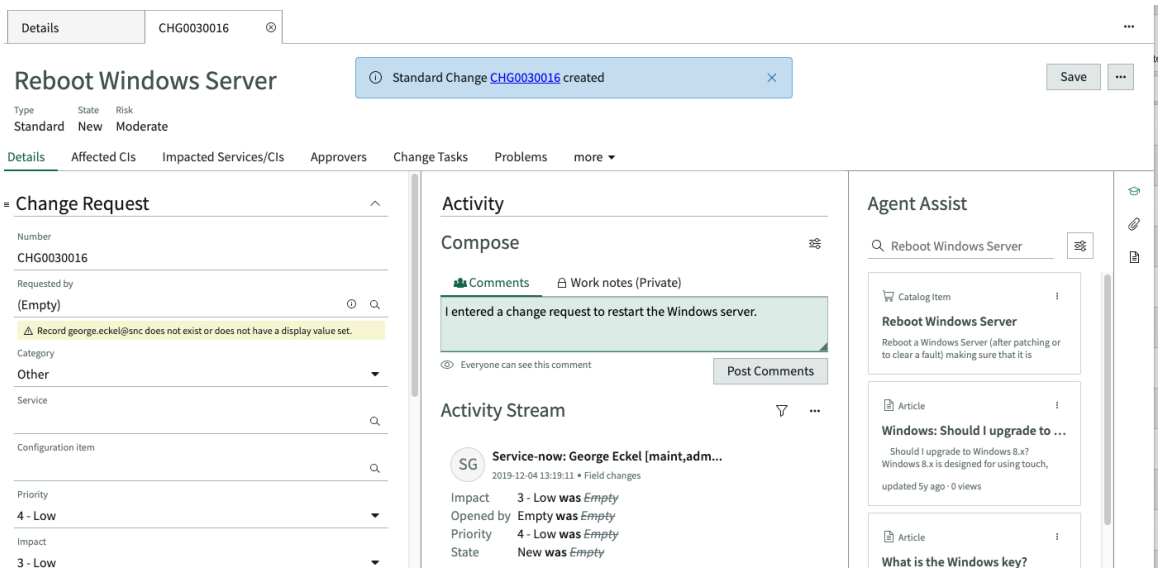


14. Se você estivesse realmente resolvendo este problema, clicaria em **Enviar** e, em seguida, na opção para salvar a solicitação de mudança.
O sistema criaria a solicitação de mudança, que alguém executaria.
15. Documente o que você fez.

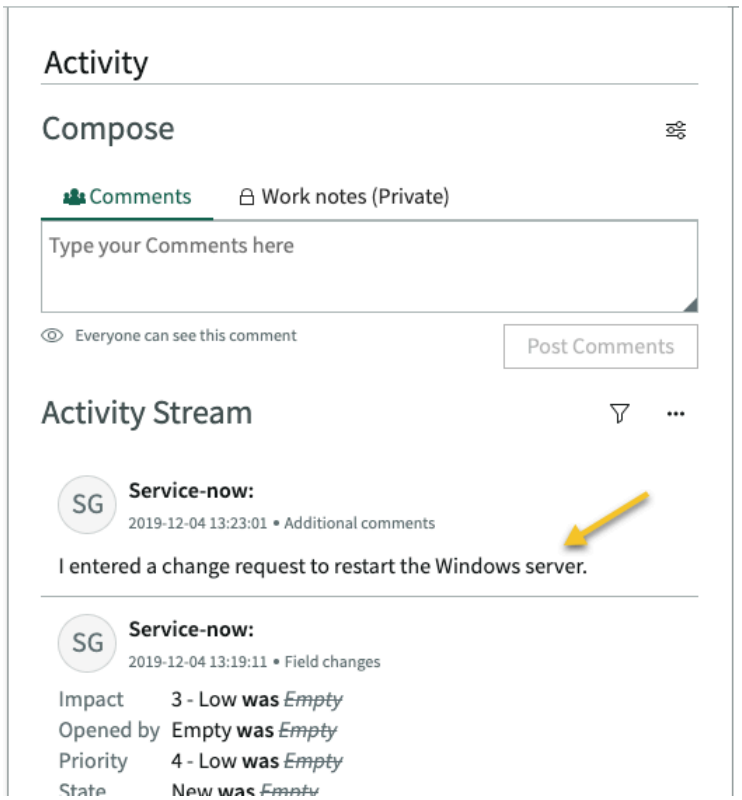
Em **Atividade**, no campo **Compor**, clique em **Comentários** e insira uma nota para o solicitante explicando o que você fez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



16. Clique em **Publicar comentários**.
    Espaço envia seu comentário para o solicitante e também o adiciona ao **fluxo de atividades**, que é o histórico de comunicações e ações que você realizou.



17. Clique em **Anotações de trabalho (privadas)**, insira um comentário e clique em **Publicar comentários** para salvar informações que só são vistas por outros agentes.
    Você pode usar este recurso de comentário interno se não tiver resolvido completamente um problema, mas quiser documentar o que fez por outros agentes ou por si mesmo quando voltar ao problema mais tarde.
18. No painel do formulário, role até a seção **Informações de resolução**e faça o seguinte.

Tradução automática

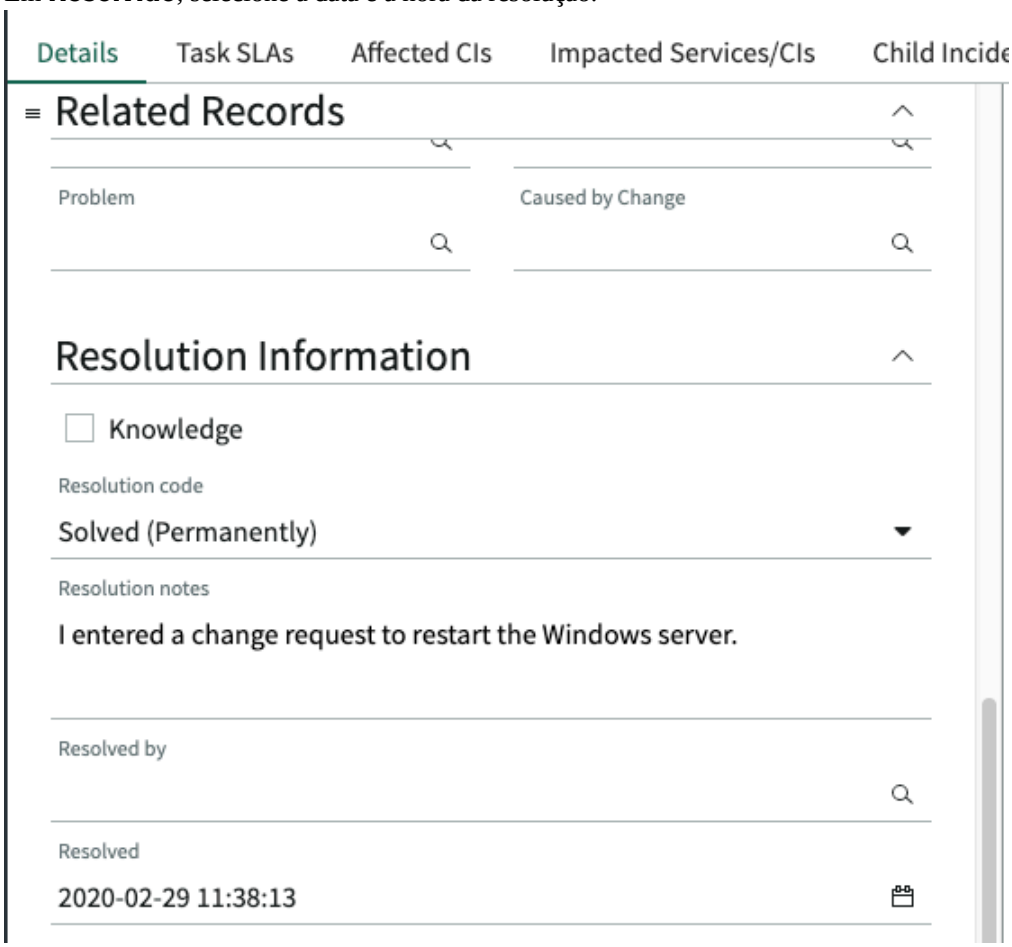
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Em **Código de resolução**, clique em uma das opções no menu, por exemplo, **Resolvido (Permanentemente)**.

b. Em **Anotações de resolução**, insira uma descrição da sua resolução.

c. Em **Resolvido por**, selecione seu nome.

d. Em **Resolvido**, selecione a data e a hora da resolução.



Essas informações se tornam parte do registro.

19. Se você não resolveu o problema, mas deseja salvar o andamento, clique em **Salvar**.

20. Se você resolver o problema, clique em **Resolvido**.
O incidente não aparece mais na lista de registros abertos.

O que Fazer Depois

Você já passou por como localizar e resolver um incidente que estava no banco de dados. Em seguida, resolva um problema recebido por meio de uma chamada telefônica ou de um bate-papo.

Tutorial de espaço para agentes que começam com um bate-papo

Acompanhe este tutorial para ter uma ideia de como você pode usar o espaço ao receber uma tarefa por telefone ou bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Tradução automática

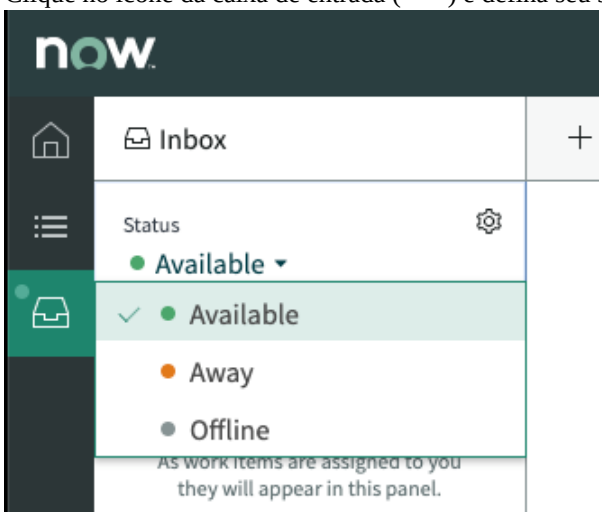
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

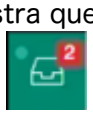
Este tutorial começa com um agente trabalhando em uma solicitação que começou com um bate-papo. O fluxo de trabalho seria quase idêntico se o problema começasse com uma chamada telefônica.

Procedimento

1. Abra seu espaço navegando até **Experiência de espaço** > **Administração** > **Todos os espaços** e clicando no nome do seu espaço.
2. Clique no nome do seu espaço e, em Links relacionados, clique em **Abrir espaço**.
3. Faça login no seu espaço.
4. Clique no ícone da caixa de entrada ( ) e defina seu status como **Disponível**.

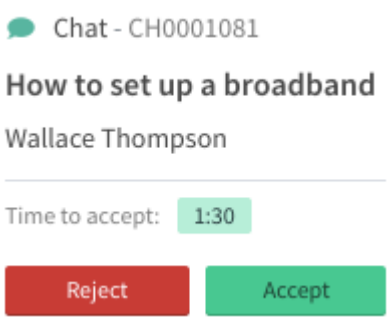


O círculo verde na parte superior esquerda do ícone mostra que seu status é **Disponível**.

Um número aparece na parte superior, à direita do ícone 

quando há um ou mais bate-papos disponíveis para responder.

5. Clique na caixa de entrada para abrir um bate-papo.
   Você tem a oportunidade de aceitar o bate-papo.

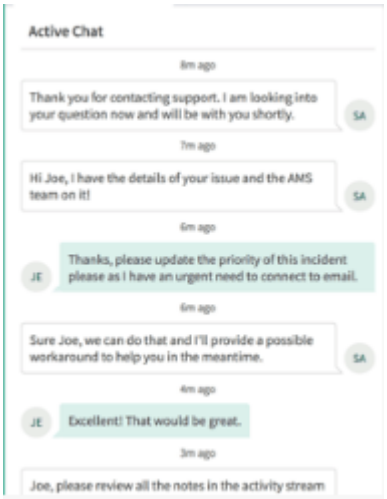


O contador **Tempo para aceitar** mostra quanto tempo você tem para aceitar o bate-papo. Quando o contador chegar a zero, a oportunidade de bate-papo desaparecerá da sua caixa de entrada.

6. Clique em **Aceitar**.
   O painel de bate-papo aparece e o espaço cria automaticamente um registro de interação, atribui-o a você e o insere no banco de dados.

Tradução automática

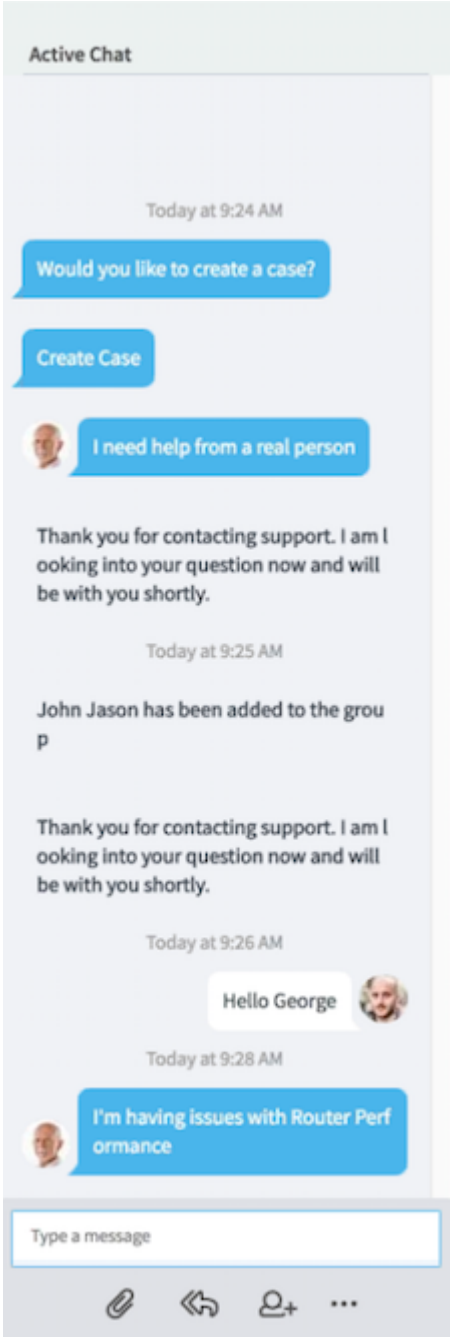
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Converse com o solicitante para descobrir qual é o problema.

Tradução automática

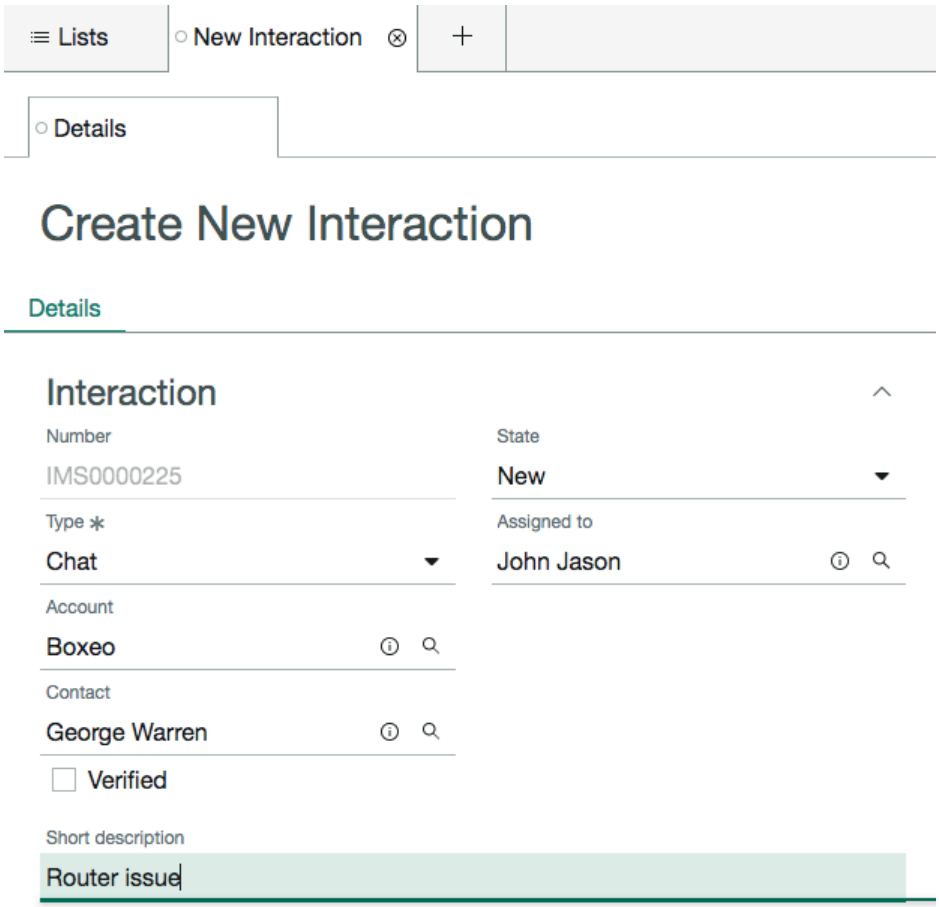
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Adicione informações sobre o cliente e o problema ao registro de interação.

Tradução automática

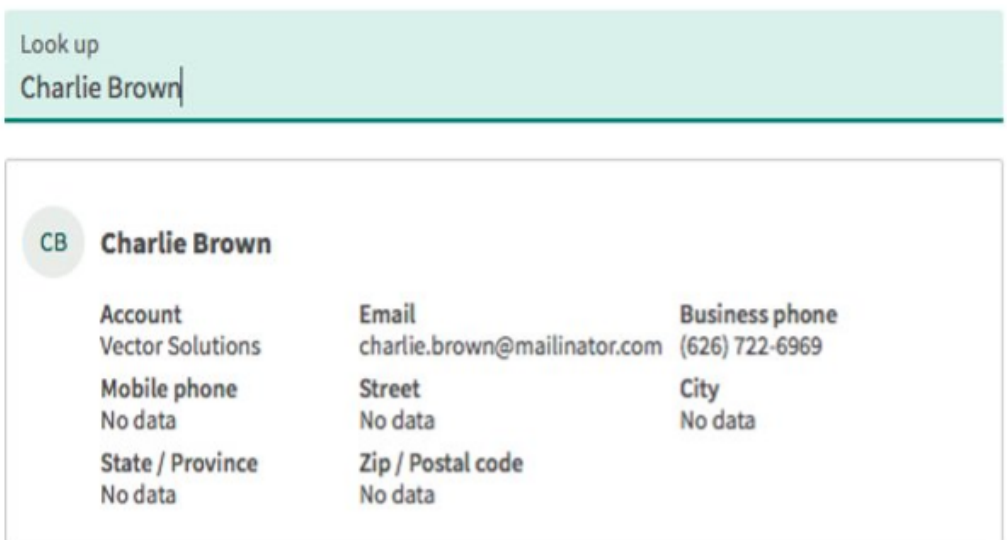
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. **Opcional:** Você pode verificar as informações do cliente clicando no botão **Verificar contato** ou **Verificar ação de IU do cliente**.

Nota:
Nem todos os espaços têm esses botões.

Um modal aparece exibindo informações pessoais sobre o contato ou cliente. Você pode solicitar essas informações ao solicitante para confirmar sua identidade.



10. **Opcional:** Você pode transferir o bate-papo para outro agente que tenha mais experiência com o problema.

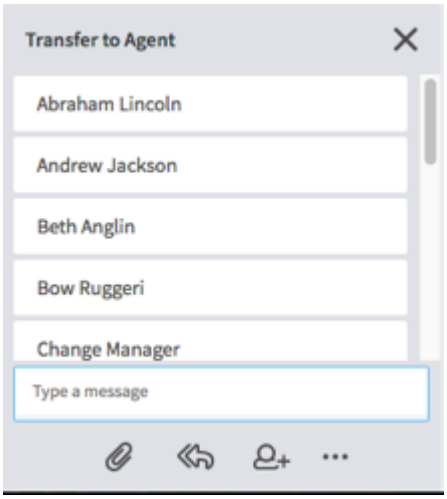
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

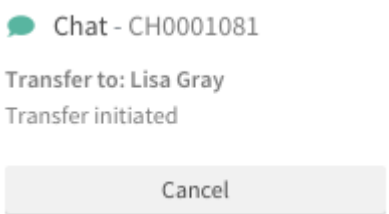
a. Na barra de ferramentas Ação no painel Bate-papo ativo, clique no ícone do Agente de transferência ( ).

b. Na janela Transferir para o agente, selecione o agente que receberá o bate-papo e insira uma mensagem para esse agente.

Nota:
Somente o proprietário atual de um bate-papo pode transferir o bate-papo para outro agente. Caso contrário, o botão de transferência está desabilitado.



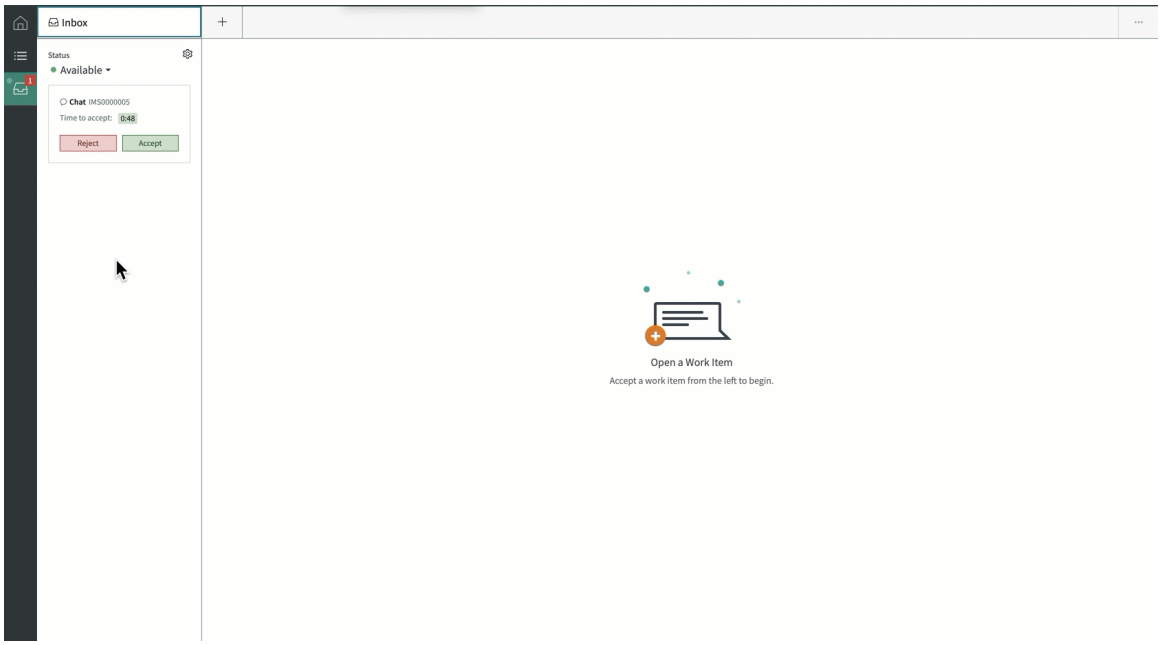
O bate-papo transferido é listado no painel Filas do agente de recebimento. O agente de recebimento pode aceitar ou recusar a solicitação de transferência. Quando o agente aceita a solicitação, você recebe uma confirmação.



11. Depois de bater papo, você pode decidir criar um incidente a partir deste registro de interação. Clique em **Criar incidente** para criar um incidente e transferir as informações da interação para o registro do incidente.

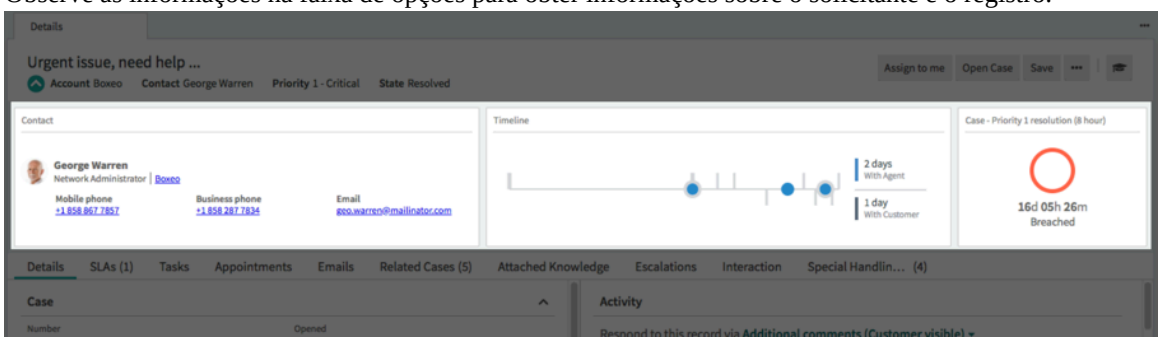
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

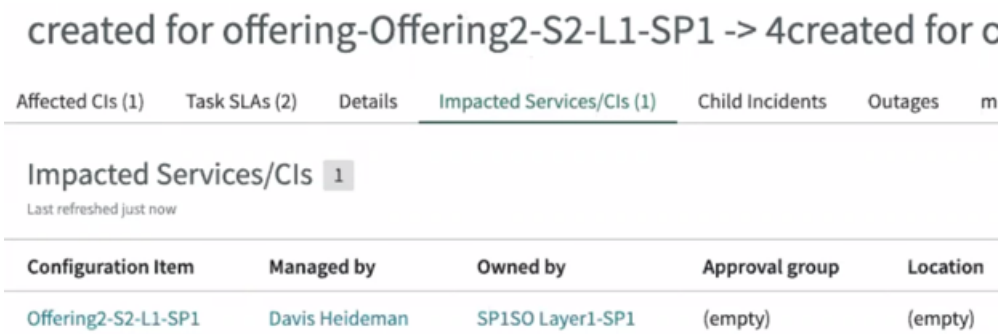


O incidente é atribuído automaticamente a você.

12. Clique em **Salvar** para salvar o incidente.
13. Observe as informações na faixa de opções para obter informações sobre o solicitante e o registro.



14. Clique em vários itens no menu de itens relacionados para ver quais outros registros podem estar vinculados ao que está aberto.



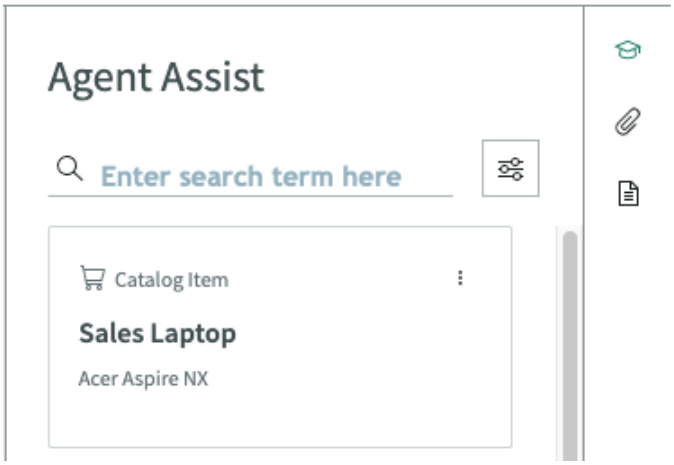
Por exemplo, clicar em **Indisponibilidades** mostra falhas do sistema relacionadas e **Incidentes secundários** mostra incidentes relacionados a este.

15. Use Assistência do agente para pesquisar o incidente.

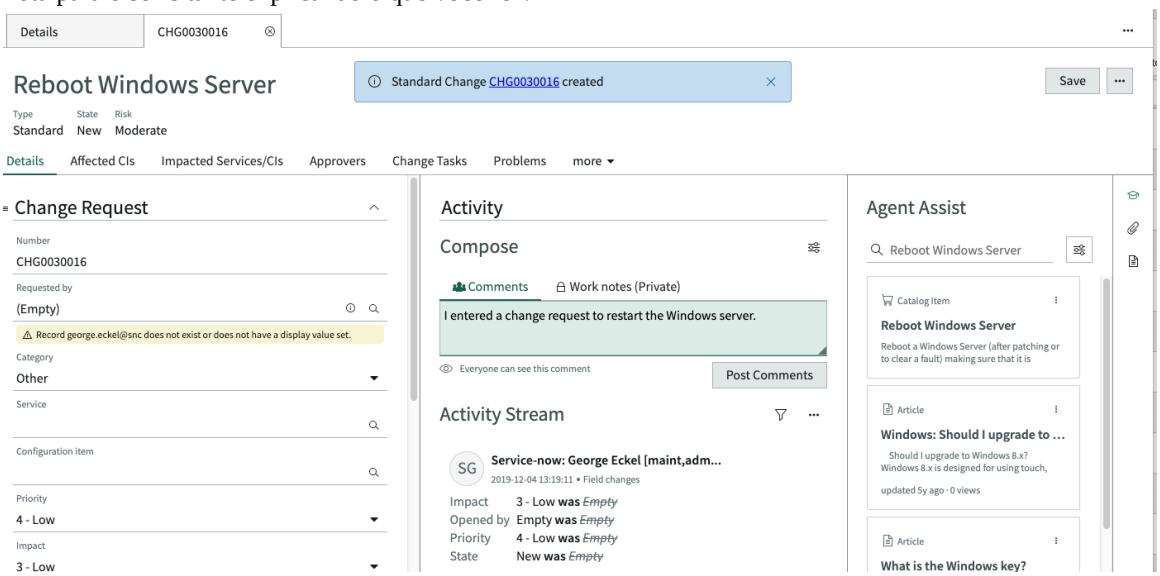
Se as sugestões em Assistência do agente não fornecerem respostas para o incidente, insira um termo de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



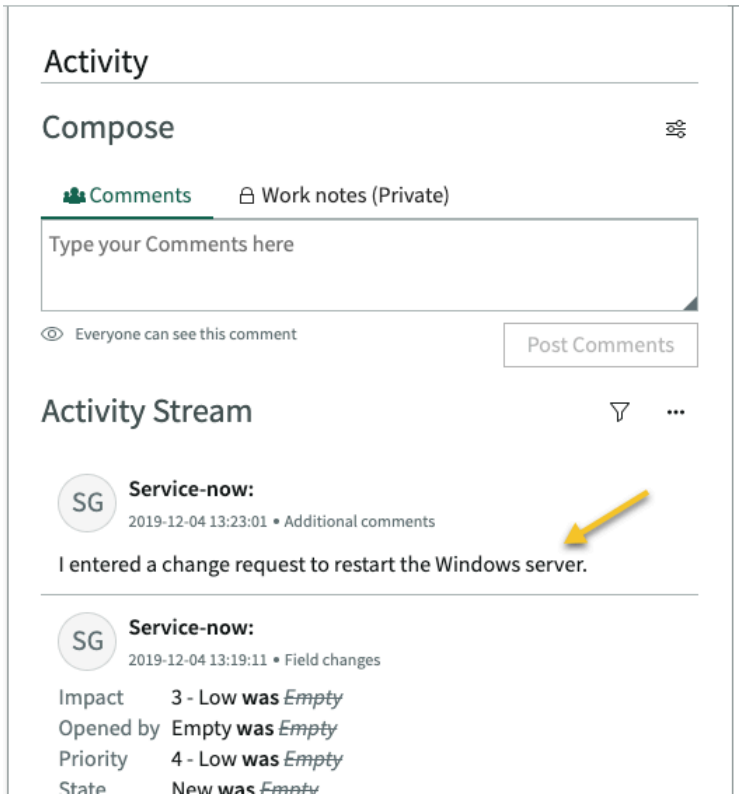
16. Documente o que você fez. Em **Atividade**, no campo **Compor**, clique em **Comentários** e insira uma nota para o solicitante explicando o que você fez.



17. Clique em **Publicar comentários**.
Espaço O envia seu comentário ao solicitante e também o adiciona ao fluxo de atividades, que é o histórico de comunicações e ações que você realizou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



18. Clique em **Anotações de trabalho (privadas)**, insira um comentário e clique em **Publicar comentários** para salvar informações que só são vistas por outros agentes. Você pode usar este recurso de comentário interno se não tiver resolvido completamente um problema, mas quiser documentar o que fez por outros agentes ou por si mesmo quando voltar ao problema mais tarde.
19. Clique em **Salvar** ou **Resolver**, dependendo de você ter concluído ou não o trabalho neste incidente.

O que Fazer Depois

Você passou pelo processo de resposta e resolução de um incidente relatado em um bate-papo. Antes de lidar com sua primeira tarefa real, você pode personalizar seu espaço.

Personalize seu Espaço

Personalize Espaço para exibir os componentes que você deseja ver.

Antes de Iniciar

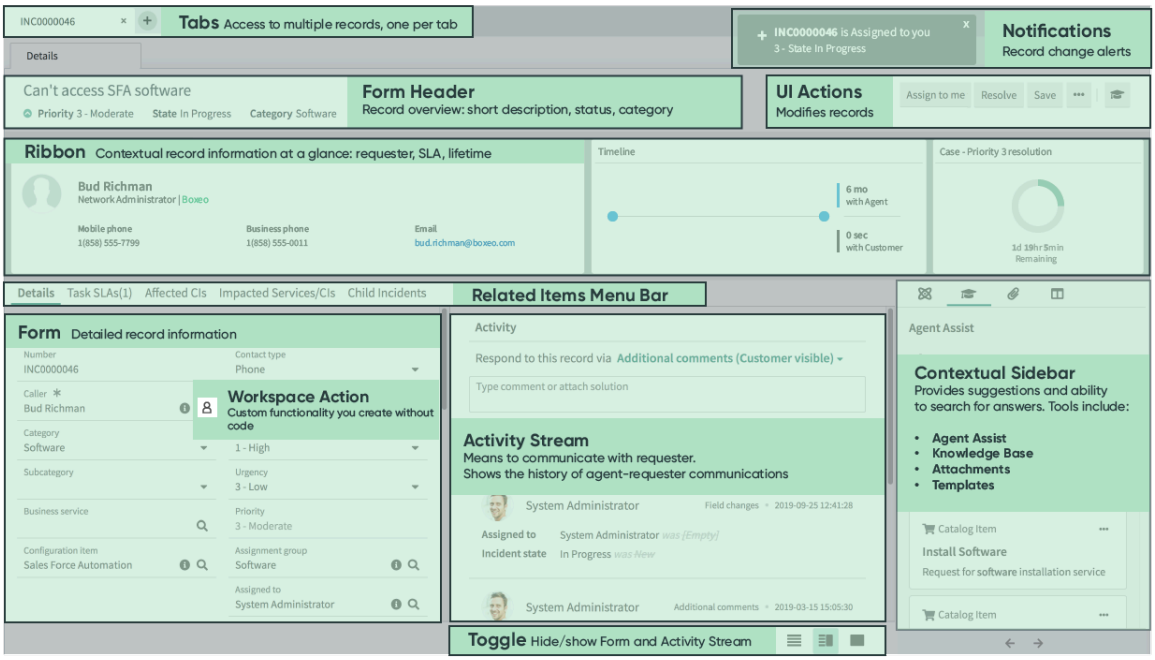
Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode ocultar alguns componentes do espaço se não pretender usá-los. Você sempre pode reocultá-los no futuro. A imagem a seguir mostra o layout da exibição Registro, que é onde você faz a maior parte do seu trabalho e pode personalizar a maioria dos recursos.

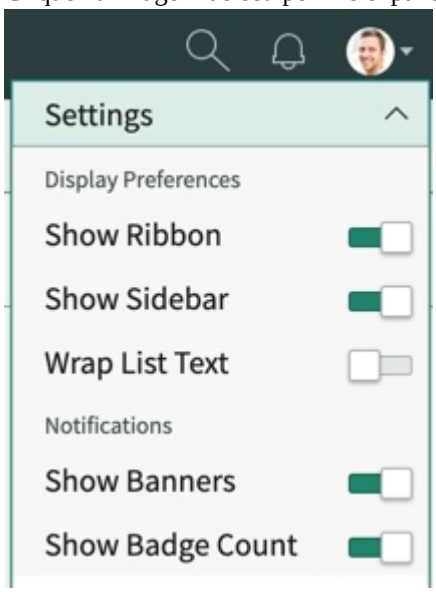
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Clique na imagem do seu perfil e expanda o menu **Configurações**.



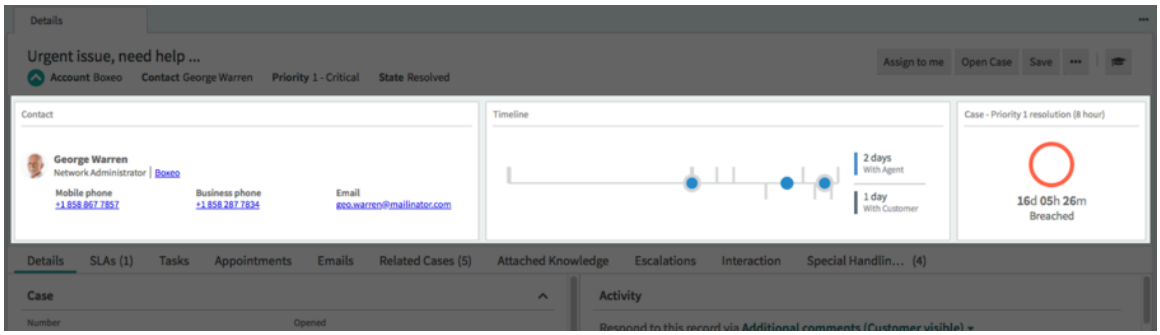
Empurrar os controles deslizantes para a direita exibe o componente. Empurrar os controles deslizantes para a esquerda oculta o componente. As etapas a seguir explicam cada controle deslizante.

a. Empurre o controle deslizante **Mostrar faixa de opções** para a direita para exibir a faixa de opções.

A faixa de opções fornece informações de alto nível relacionadas ao registro aberto, incluindo informações de contato do solicitante, linha do tempo de interações entre agente e solicitante, ANS de problema e, potencialmente, componentes personalizados criados pelo administrador do sistema. O administrador do sistema configura quais elementos da faixa de opções são exibidos.

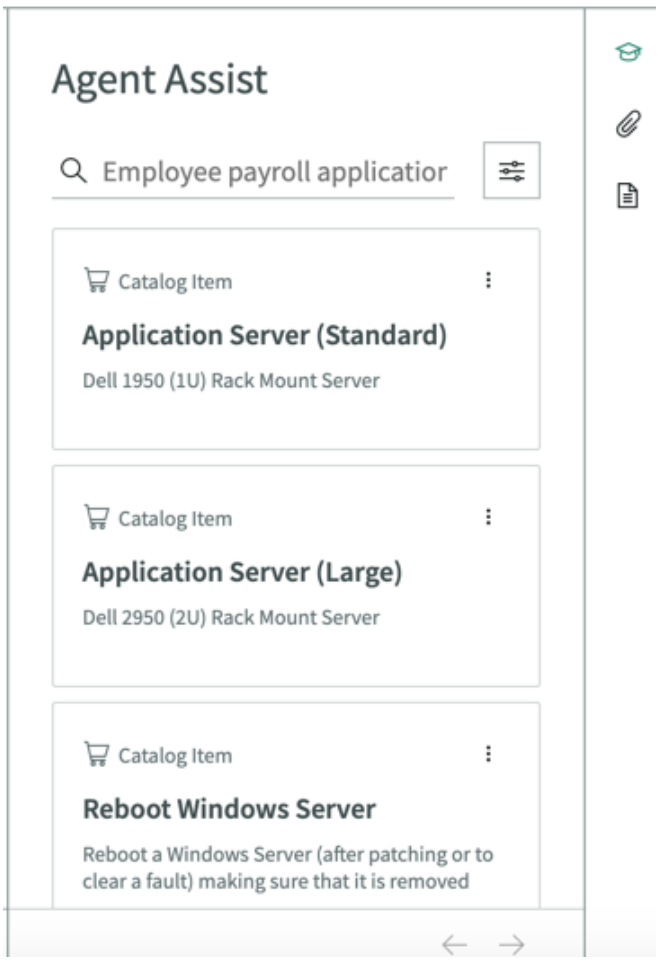
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



b. Empurre o controle deslizante **Mostrar barra lateral** para a direita para exibir o painel lateral contextual.

O painel lateral contextual fornece automaticamente sugestões para resolver problemas, permite pesquisar soluções adicionais, anexa soluções aos seus comentários no fluxo de atividades e economiza tempo usando modelos para preencher campos de registro com valores padrão. Verifique se este controle deslizante está ativado.



c. Empurre o controle deslizante **Quebrar texto da lista** para a direita para quebrar o texto na próxima linha dos campos de registro na exibição de lista.

O texto quebrado torna as colunas mais estreitas na exibição de lista. A imagem a seguir exibe o texto quebrado:

Tradução automática

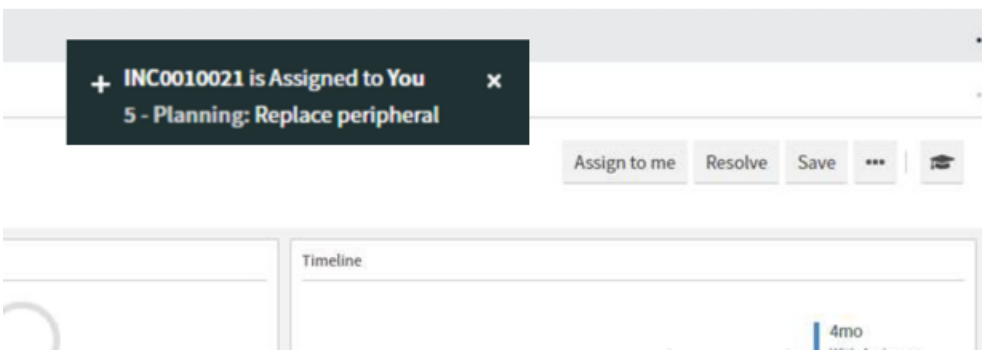
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New

A imagem a seguir exibe o texto não encapsulado:

Number	Opened	Short description	Caller
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller

d. Empurre o controle **deslizante** Mostrar faixas para a direita para exibir notificações.
As notificações são exibidas quando ocorrem atualizações nos registros em que você está trabalhando.



Independentemente de você exibir faixas de notificação, é possível acessar suas notificações clicando no ícone de notificação ( ) na parte superior, à direita do espaço.

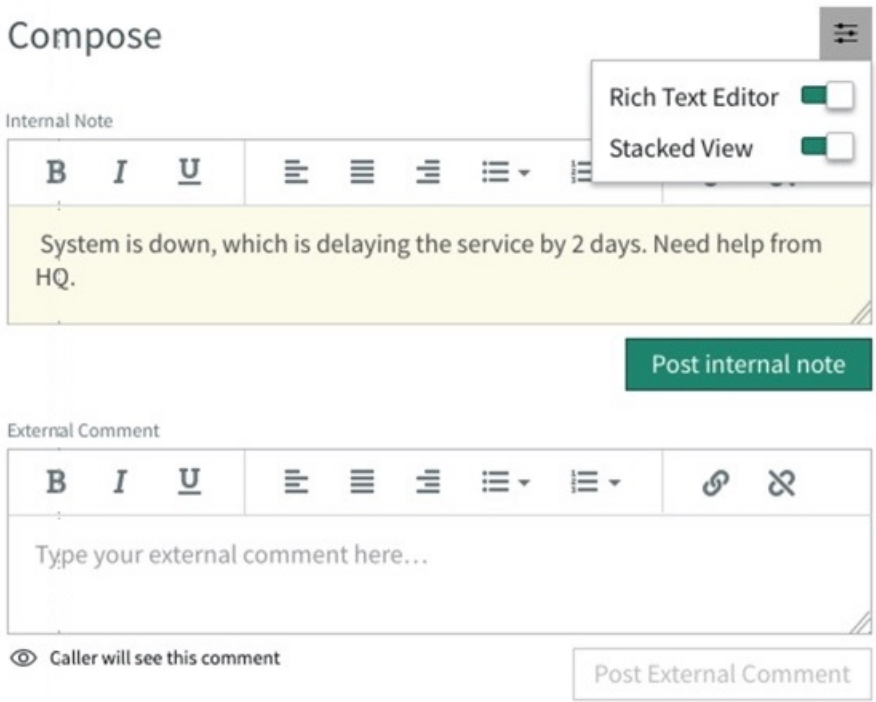
e. Empurre o controle **deslizante Mostrar contagem de** selos para a direita para exibir o número de notificações não lidas que você tem ao lado do ícone de notificação ( ).

2. Configure o Editor **de composição**, que é o que você usa para se comunicar com os solicitantes e para inserir anotações internas para colegas agentes sobre o trabalho que você fez em um registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Configure o editor de composição em Fluxo de atividades clicando no ícone de configuração ( ).



Nota:
O administrador do sistema controla se esses controles deslizantes aparecem. Se um ou ambos os controles deslizantes não forem exibidos, fale com o administrador do sistema.

b. Empurre o controle deslizante **do Editor de Rich Text** para a direita para usar o editor de Rich Text.

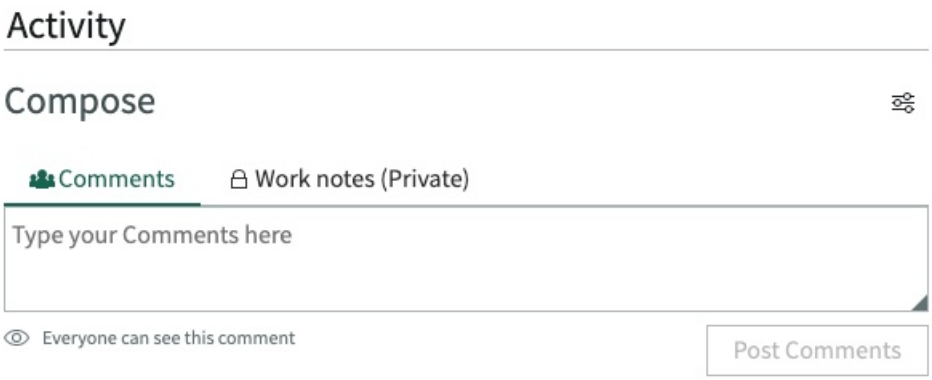
O editor de rich text inclui ícones de formatação para negrito, itálico, sublinhado, fonte e assim por diante, conforme mostrado na imagem anterior na parte superior de cada campo de texto.

c. Empurre o controle deslizante **de Exibição empilhada** para a direita para exibir duas caixas de entrada de texto, uma para inserir comentários para solicitantes externos e uma para inserir anotações internas para você e outros agentes, conforme mostrado na imagem anterior.

As anotações internas só ficam visíveis para você e seus colegas agentes. Os comentários externos ficam visíveis para os agentes e são enviados aos solicitantes. A imagem a seguir mostra a exibição não empilhada, que é uma única caixa de entrada de texto com guias para inserir comentários externos e anotações de trabalho internas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Prós e contras dessas exibições:

- A exibição empilhada pode tornar mais claro se você está inserindo comentários para outros agentes ou solicitantes externos.
- A exibição não empilhada consome menos espaço em Fluxo de atividades.
- A exibição empilhada permite copiar e colar uma mensagem e enviá-la para públicos internos e externos.

3. Clique em um dos ícones (▫▣▫) na parte inferior do espaço para selecionar se você deseja exibir somente o painel Formulário, somente o Fluxo de atividadesou ambos (o padrão).

- Ícone Somente painel de formulário (☰) — O espaço exibe o painel de formulário, mas não o Fluxo de atividades para criar uma exibição mais ampla do painel de formulário. O painel Formulário exibe detalhes do registro aberto.
- Painel Formulário e ícone Fluxo de atividades (☰▯): o Workspace exibe o painel Formulário e Fluxo de atividades em painéis do mesmo tamanho. Você pode arrastar os limites dos painéis para redimensioná-los. Esta configuração é o padrão.
- Ícone somenteFluxo de atividades (▭) — O espaço exibe o Fluxo de atividades, mas não o painel Formulário para criar uma exibição mais ampla do Fluxo de atividades. O Fluxo de atividades permite que você se comunique com os solicitantes e faça anotações internas sobre o trabalho realizado no registro aberto.

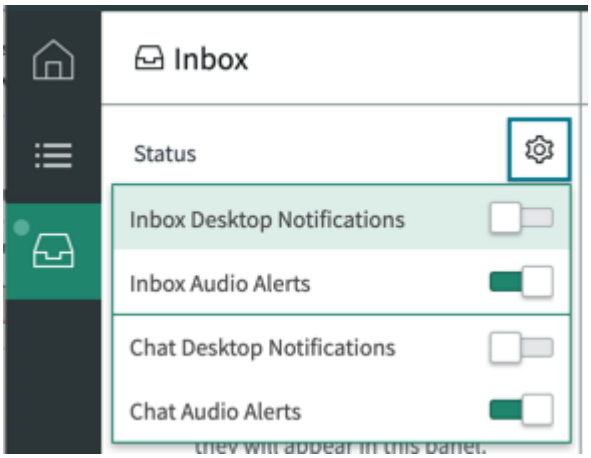
4. Configure notificações de bate-papo.

a. Clique no ícone da caixa de entrada ( ).
O painel Caixa de entrada é exibido.

b. Clique no ícone de engrenagem ( ).
Os controles deslizantes de configuração são exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As Notificações da área de trabalho são caixas de texto que aparecem temporariamente na tela. Independentemente das configurações, quando algo está na caixa de entrada, um círculo aparece na parte superior, à esquerda do ícone da caixa de entrada ( ) e o número de itens na caixa de entrada no canto superior direito. A cor do círculo corresponde ao status do agente. Por exemplo, quando um agente está **Disponível**, o círculo fica verde.

c. Defina os controles deslizantes adequadamente para alertas de áudio e notificações da área de trabalho.

O que Fazer Depois

Agora que você fez os tutoriais e personalizou o espaço, aprenda as diferentes maneiras de encontrar problemas para trabalhar.

Abra sua experiência de espaço configurável no Construtor de IU

Acesse a experiência do espaço configurável em Construtor de IU para editar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, ui_builder_admi

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Selecione **Experiências**.
3. Selecione sua experiência.

Resultado

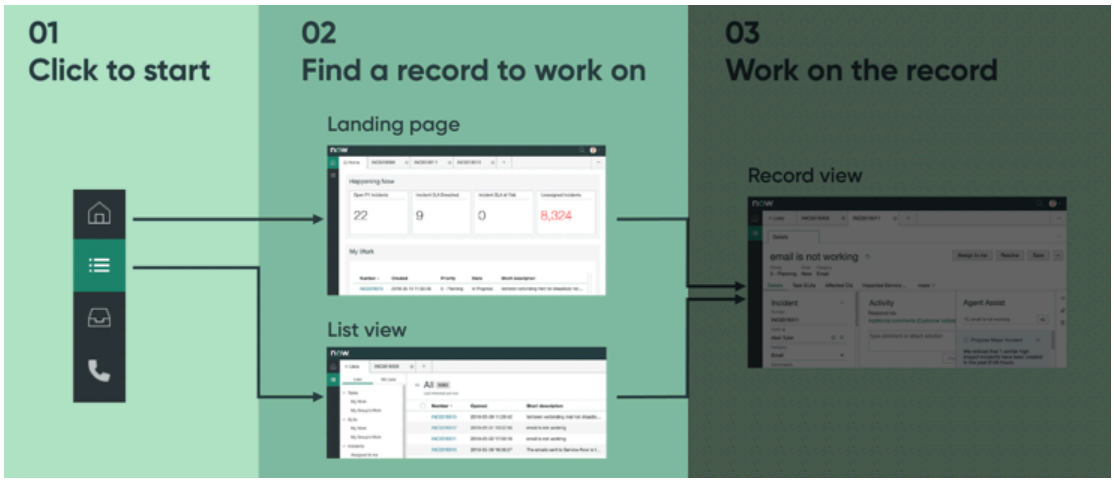
Sua experiência configurável será aberta em Construtor de IU.

Como encontrar problemas para trabalhar em seu Espaço

Use o espaço para encontrar os problemas nos quais trabalhar.

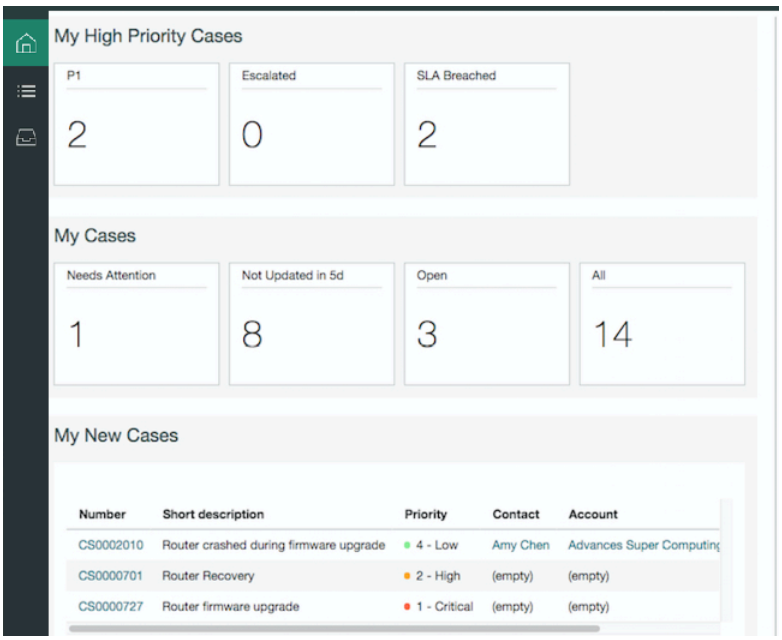
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A primeira etapa do fluxo de trabalho é encontrar problemas para resolver. Você pode encontrar problemas para trabalhar das seguintes maneiras:

- Página principal: fornece uma visão geral de alto nível das tarefas que precisam ser concluídas.

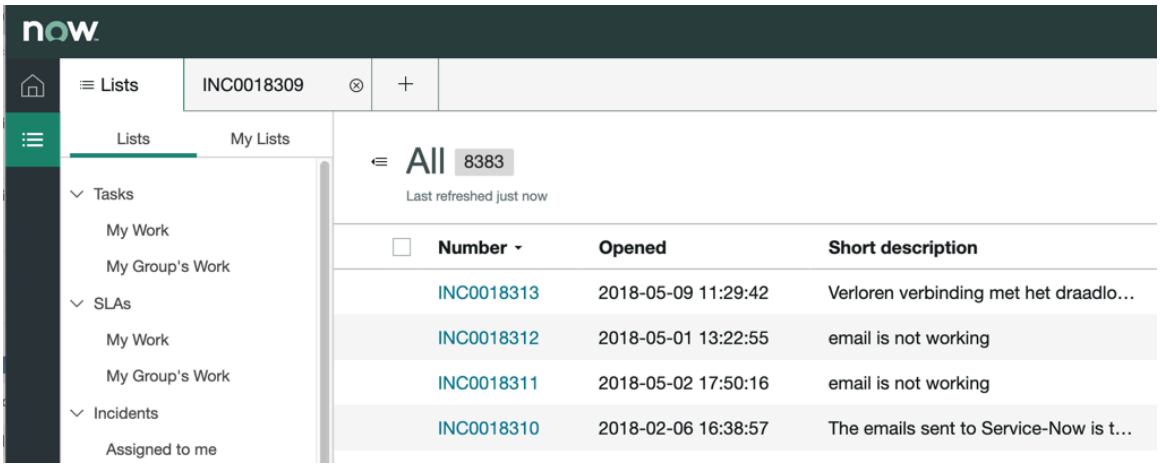


  Clicar em um link leva você para a exibição de lista ou para um registro específico. Você acessa a página principal clicando no ícone de página inicial ( ). Para obter mais informações, consulte Usar a página principal para encontrar problemas nos quais trabalhar.

- Exibição de lista: exibe listas de registros nos quais trabalhar. Os registros são agrupados pela tabela em que estão, por exemplo, Tarefa, ANS, Incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Clicar em um link leva você para o registro para que possa trabalhar nele. Para acessar a exibição de lista, clique no ícone de lista (List). Para obter mais informações sobre a exibição de lista, consulte Usar listas para localizar trabalho a fazer.

- Caixa de entrada do bate-papo: interaja em tempo real com os solicitantes usando o bate-papo.

  Aceitar uma solicitação de bate-papo cria automaticamente um registro para você registrar o trabalho realizado para resolver o problema. Você acessa os bate-papos clicando no ícone da caixa de entrada do agente (Inbox). Para obter mais informações sobre como bater papo com solicitantes, consulte Como obter trabalho de bate-papos.

- Caixa de entrada do telefone — Interaja em tempo real com os solicitantes por telefone.

  Aceitar uma chamada telefônica cria automaticamente um registro para você registrar o trabalho realizado para resolver o problema. Você atende e faz chamadas telefônicas clicando no ícone de telefone ( ). Para obter mais informações sobre como usar telefones no espaço, consulte Obter trabalho por telefone no espaço.

- Compartilhar um registro: veja um registro no qual outro agente está trabalhando para que você possa ajudar.

Próxima

Aprenda a usar a página principal para encontrar trabalho a fazer.

Use a página principal para localizar problemas nos quais trabalhar

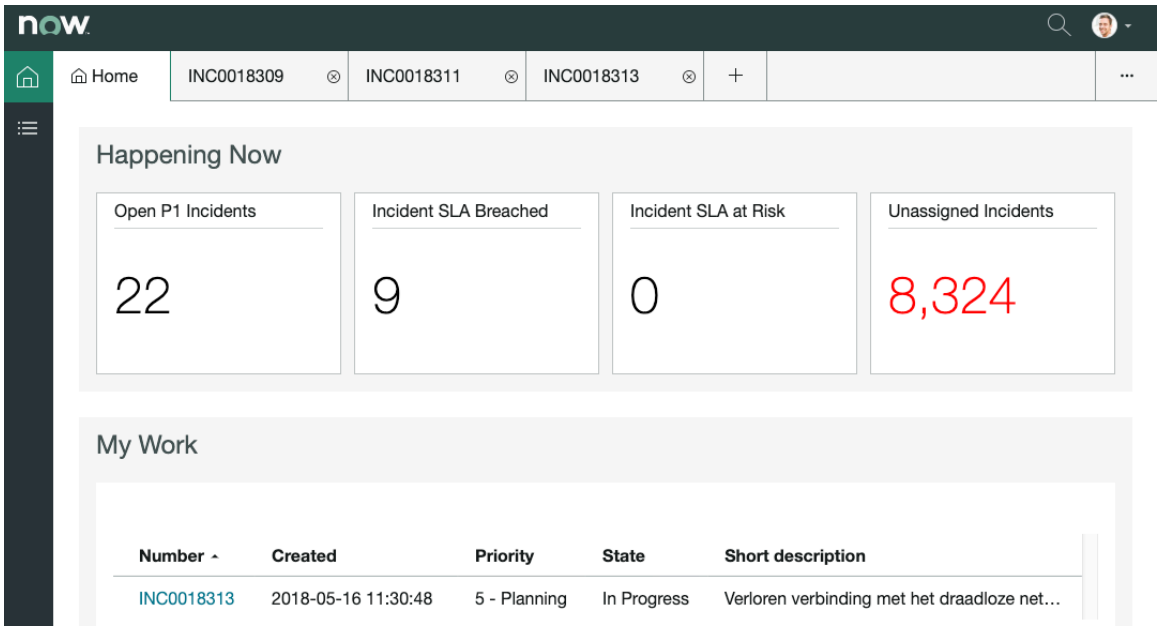
Use a página principal para obter uma visão geral do trabalho que precisa ser feito.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página principal é a primeira página na qual você vai chegar ao abrir um espaço. Ela pode conter informações de alto nível, como tarefas não atribuídas de alta prioridade ou tarefas atribuídas a você. Por exemplo, a página principal a seguir mostra casos não atribuídos de alta prioridade, tais como incidentes P1 abertos. A página também mostra as tarefas atribuídas a você em **Meu trabalho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As páginas principais são configuráveis pelo administrador do seu sistema, por isso as suas podem ter um aspecto diferente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** e clique no seu espaço.
   A sua página principal é aberta.
2. Clique em qualquer um dos links na página principal para selecionar um problema no qual trabalhar.
   Se você clicar em um grupo de registros, como, por exemplo, abrir incidentes P1, a vista de lista vai abrir e uma lista de incidentes P1 será exibida, nos quais você pode trabalhar. Se você clicar no link para um registro específico, como INC0018313, esse registro será aberto na vista de registros.

O que Fazer Depois

Saiba como encontrar tarefas a fazer na lista de vistas. Depois de clicar em um registro em uma lista, ele abrir na vista de registros.

Como usar listas para encontrar trabalho a fazer

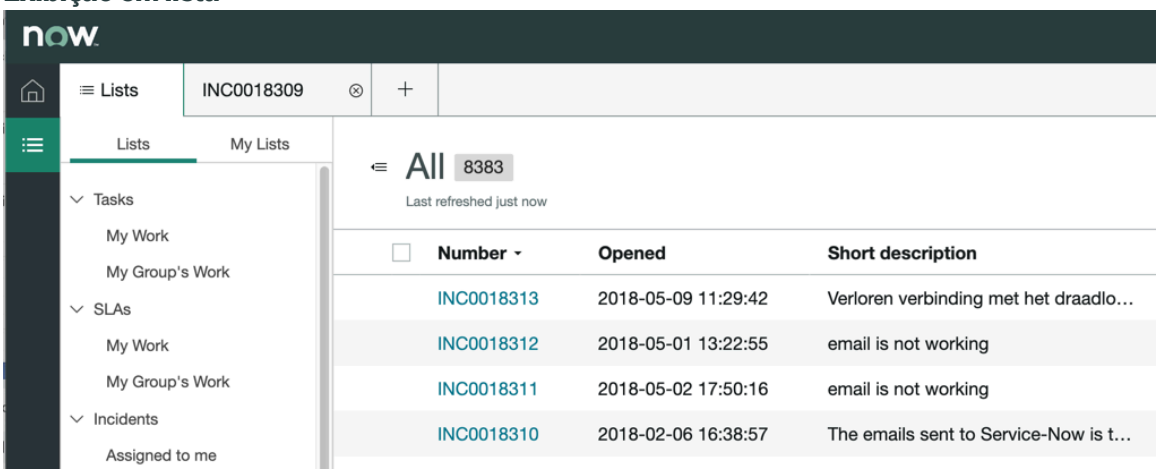
Use listas no espaço para ver problemas de alta prioridade e quais problemas estão atribuídos a você.

Para acessar a exibição de lista, clique no ícone de lista ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

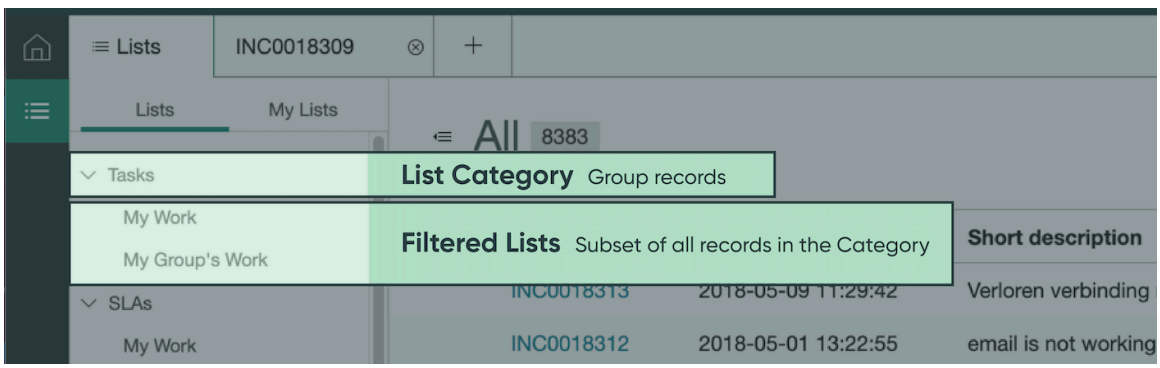
Exibição em lista



Você verá duas guias de listas: **Listas** e **Minhas listas**. O administrador do sistema cria as categorias de lista em **Listas**. Você cria as categorias de lista em **Minhas listas**.

Categorias de lista

As categorias de lista na imagem anterior são **Tarefas**, **ANS**e **Incidentes**. As categorias de lista não são clicáveis e, portanto, servem principalmente como títulos para os filtros de lista abaixo delas. Por exemplo, na categoria de lista, **Tarefas**, estão os filtros de lista, **Meu trabalho** e **Trabalho do meu grupo**.



O administrador do sistema configura as categorias de lista, que normalmente correspondem às tabelas no banco de dados. Por exemplo, todos os incidentes são armazenados na tabela de incidentes. Todas as interações são armazenadas na tabela de interações. As categorias de lista que o administrador do sistema escolhe para exibir na exibição de lista correspondem aos tipos de problemas nos quais você trabalha. Se você trabalhar em incidentes, o administrador do sistema mostrará os incidentes na coluna **Listas**. Se você trabalhar em casos, a coluna **Listas** mostrará os casos.

Você pode usar o ícone de ponta da seta para cima ( ) para exibir os filtros de lista em cada categoria de lista. Clicar no ícone de ponta da seta para baixo ( ) recolhe as categorias de lista para facilitar a rolagem pelas categorias de lista.

Você não pode ter uma categoria de lista sem filtros de lista.

Filtros de lista

Os filtros de lista são as subseções nas categorias de lista. Na imagem anterior, em **Tarefas**, você vê **Meu trabalho** e **Trabalho do meu grupo**. Cada filtro de lista fornece um agrupamento útil de registros normalmente de uma tabela. Por exemplo, **Meus casos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

permite que você encontre rapidamente casos atribuídos a você. O administrador do sistema cria os filtros de lista.

Clicar em um filtro de lista abre a lista correspondente de registros na exibição de lista. Um filtro de lista deve pertencer a uma categoria de lista na guia **Listas**.

Minhas listas

Todas as listas criadas são exibidas nesta seção. As listas nesta seção só estão visíveis para você. Para obter mais informações sobre como criar suas próprias categorias de lista e filtros de lista, consulte Criar minhas listas no espaço.

Próxima

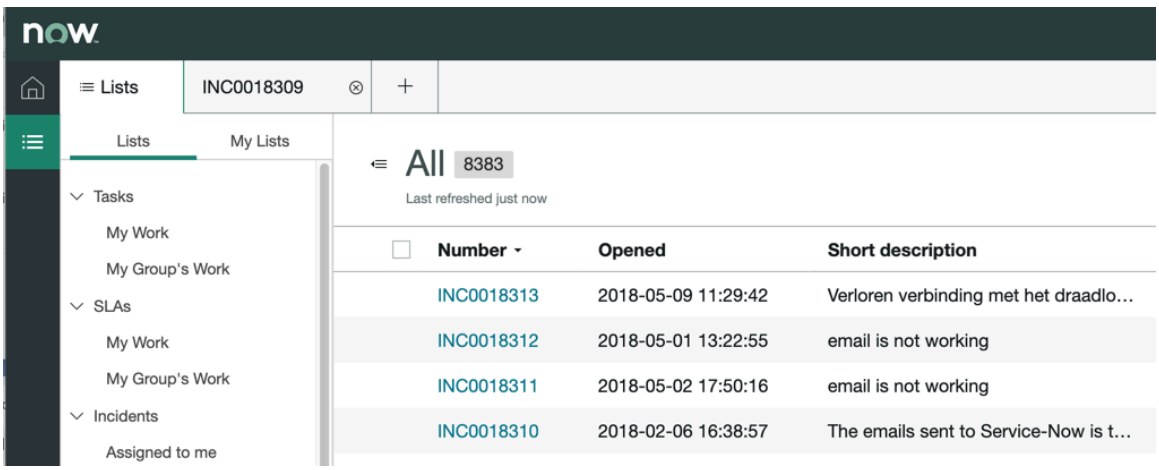
Saiba como trabalhar com listas na exibição de lista.

Como trabalhar com listas no espaço

Abra uma lista de registros no espaço para que você possa escolher um para trabalhar.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exibição de lista permite que você veja informações de alto nível para todos os registros em um filtro de lista. Normalmente, clicar em um campo em um registro de uma lista abre esse registro. Se o campo for clicável (uma referência, ID de documento ou URL), clicar nele não abrirá o registro, mas abrirá o registro ou a URL para o qual o campo clicável aponta.



Last refreshed indica há quanto tempo os valores na lista foram atualizados pela última vez. Para atualizar os valores, atualize a página.

Cada lista tem um URL associado. Você pode marcar uma lista como favorita para permitir o acesso rápido a ela.

Veja como abrir uma lista para encontrar os registros nos quais você deseja trabalhar.

Procedimento

1. Clique no ícone de lista ( ).
2. Encontre uma categoria de lista que contenha os registros nos quais você deseja trabalhar, por exemplo, **Tarefas**.

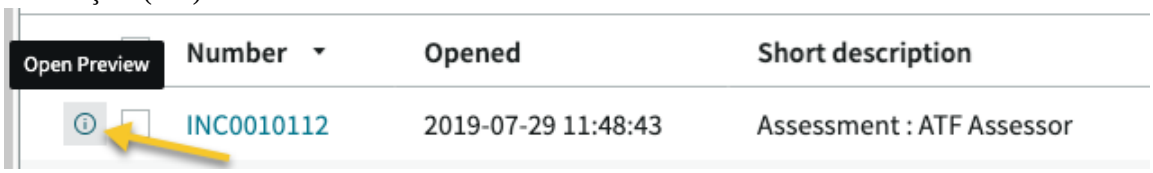
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em um dos filtros de lista abaixo dele.

   Por exemplo, em **Tarefas**, você pode clicar em um filtro de lista chamado **Meu trabalho**. Isso abriria uma lista de registros de tarefas atribuídos a você. O título do filtro de lista e o número de registros na lista aparecem na parte superior da lista. Na imagem anterior, a lista **Todos** contém 8383 registros.

4. **Opcional:** Para visualizar um registro antes de abri-lo, mova o mouse sobre um registro e clique no ícone de informações ( ).

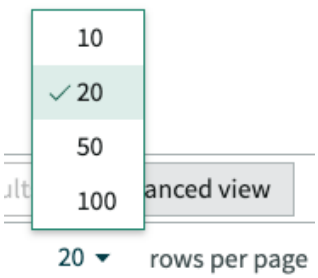


Um painel lateral é aberto mostrando o registro.

5. **Opcional:** Para mover para uma página diferente de registros, clique em um número de página ou em uma das setas para avançar ou retroceder uma página ou para a primeira ou a última página de registros.

(Optional)

6. **Opcional:** Para alterar o número de registros exibidos em uma página, clique no número ao lado de linhas por página e selecione um número no menu.



7. Clique em um número de registro para abri-lo.
8. **Opcional:** Para exportar os registros em uma lista em um dos seguintes formatos: CSV, XLSX, JSON ou PDF, clique no ícone de engrenagem e selecione **Exportar**.

O que Fazer Depois

Agora que você sabe como abrir uma lista e os registros nela contidos, descubra como editar registros na exibição de lista.

Editar registros na exibição de lista

Faça atualizações em um registro diretamente de uma lista, sem sair da lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode revisar um ou mais registros na exibição de lista. Para saber mais sobre um registro antes de editá-lo, exiba-o e revise-o na exibição de registro.

Tradução automática

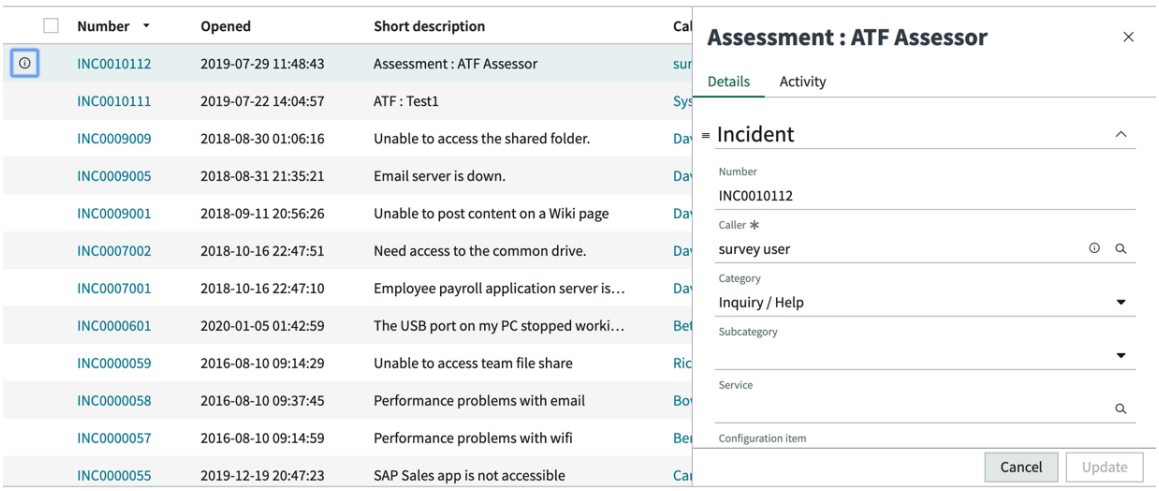
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Revise um único registro de uma lista.

a. Clique no ícone Abrir visualização ⓘ.

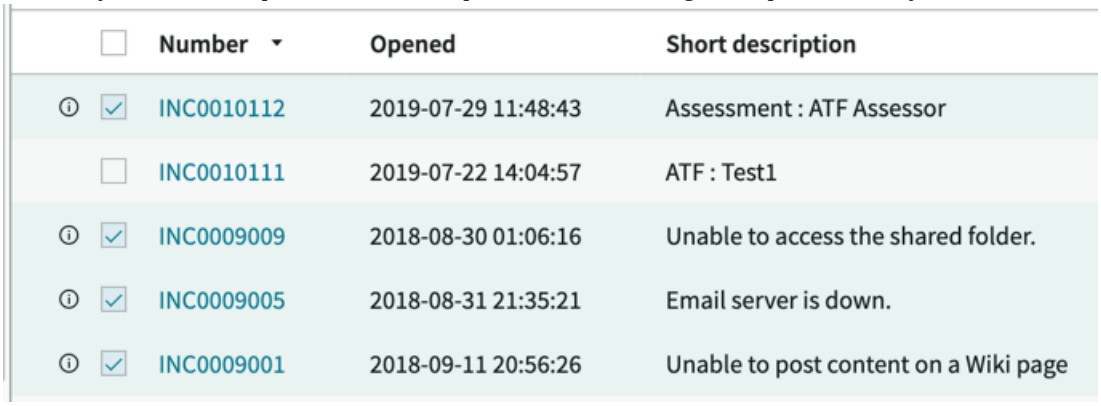
O registro é aberto.



b. Revise os valores nos campos e clique em **Atualizar**.

2. Opcional: Revise vários registros de uma só vez.

a. Na exibição de lista, clique nas caixas à esquerda de todos os registros que você deseja revisar.

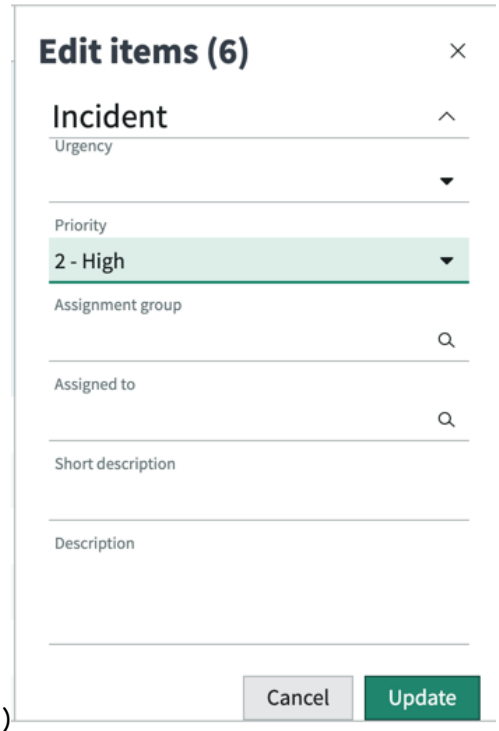


b. Clique em **Editar**.
Um painel de visualização é aberto e mostra os campos que você pode editar nos registros selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional)



c. Revise os valores nos campos e clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Agora que você sabe como editar um registro na exibição de lista, descubra como classificar e filtrar os registros exibidos em uma lista.

Classificar registros em listas

Classifique os registros exibidos na exibição de lista para encontrar mais facilmente os registros nos quais você deseja trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas filtradas podem conter milhares de registros. Classificá-los por valores de campo pode ajudar a encontrar os registros nos quais você deseja trabalhar. Você pode classificar a lista inteira com base em qualquer uma das colunas da lista.

Procedimento

1. Para mudar o campo pelo qual os registros são classificados, clique duas vezes no título de uma coluna.
   Um ícone de ponta de seta (▲) aparece à direita do título da coluna em que você clicou e o espaço classifica a lista de registros com base nos valores dessa coluna. Uma ponta de seta apontada para baixo significa que os valores são classificados dos valores mais altos para os mais baixos.

2. **Opcional:** Para reverter a ordem de classificação, clique no ícone de ponta da seta para que a ponta da seta reverta a direção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Em vez de classificar registros, convém Filtrar registros em listas para reduzir o número de registros exibidos na exibição de lista.

Filtrar registros em listas

Filtre os registros para reduzir o número de registros exibidos na exibição de lista para que você possa encontrar os registros nos quais deseja trabalhar.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A filtragem remove registros de uma lista para que você possa exibir somente os registros nos quais está interessado em trabalhar.

O espaço fornece as seguintes maneiras de filtrar registros exibidos em uma lista:

- Use o ícone de filtro ( ).
- Filtre diretamente na lista usando o título da coluna.
- Filtre diretamente na lista usando os valores nas colunas.

Procedimento

1. Para filtrar registros usando o ícone de filtro ( ):

a. Clique no ícone de filtro ( ).

b. Clique em **Exibição avançada**.

c. Use o Construtor de condições para especificar as condições que um ou mais valores de campo devem atender para que um registro apareça na lista.
Por exemplo, [Active][is][true] e [Urgency][is][1- High].

d. **Opcional:** Para adicionar mais condições, clique em **Novo conjunto de condições** e forneça uma condição.

e. **Opcional:** Selecione **Salvar filtro**, insira um nome de filtro e escolha permissões para determinar quem pode usar o filtro.
Recupere o filtro selecionando **Usar filtro existente** e selecione o filtro.

f. Clique em **Atualizar**.

O ícone de filtro de lista mostra o número de condições que se aplicam à lista atual.

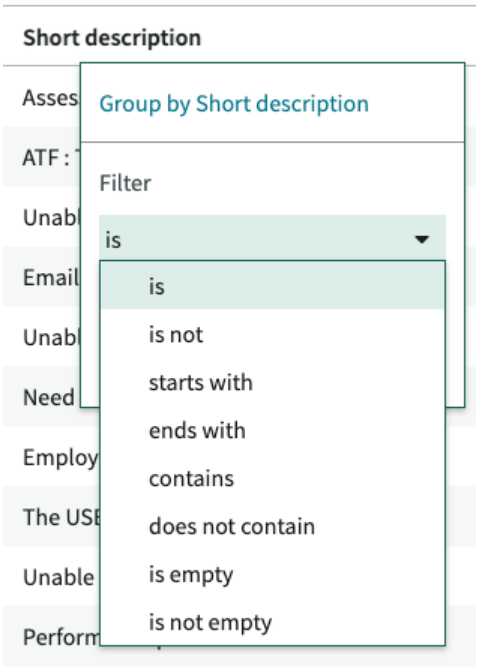
2. Filtrar registros com base nos valores de campos exibidos.
Você pode trabalhar diretamente com colunas de lista para filtrar registros.

a. Clique no ícone **Mais Ações de IU** à direita de um título de coluna.

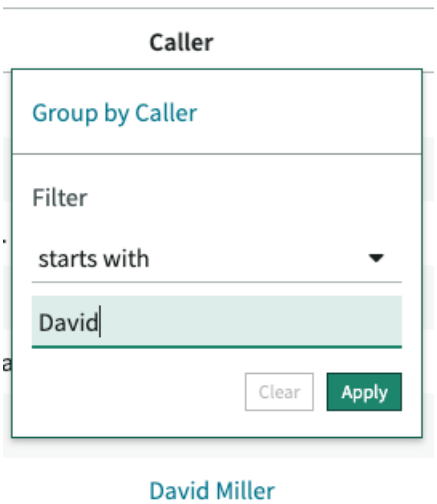
b. Clique no ícone de ponta da seta que aponta para baixo ( ) e selecione uma condição de filtro, como **não é**, **começa com**ou **contém**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



c. Insira o valor do campo para filtrar a lista na linha inferior e clique em **Aplicar**.
No exemplo a seguir, os únicos registros que aparecem têm valores **de Solicitante** que começam com **David**.



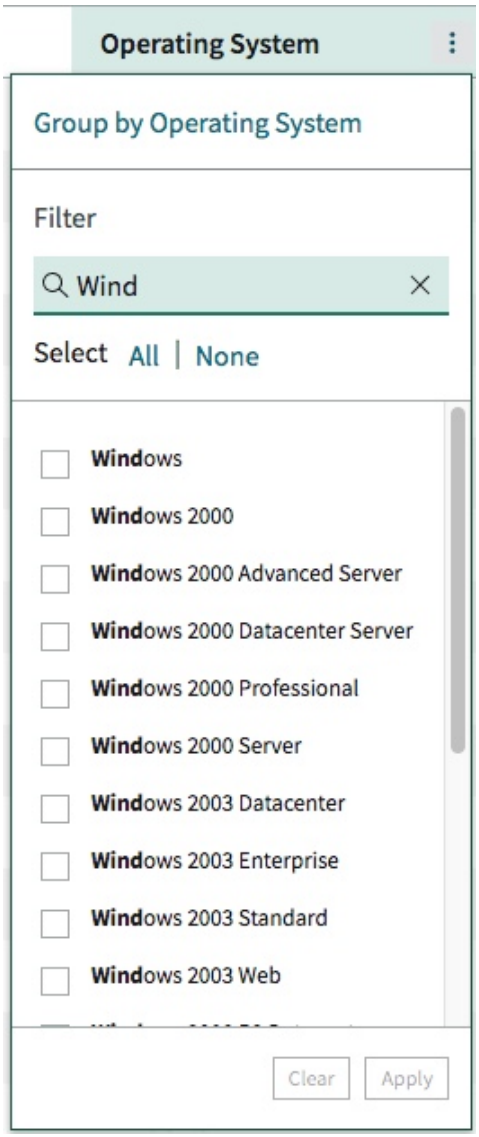
David Miller

Nota:
Nem todos os tipos de campo são compatíveis com a filtragem de coluna. Você pode usar o painel `Filtro avançado` e o Construtor de condições para criar um filtro para esses tipos de campo.

d. Se os valores vierem da tabela sys_choice, os valores possíveis (opções) serão exibidos com caixas ao lado deles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se houver mais de dez campos, o espaço exibirá um **Filtro**, conforme mostrado aqui, para que você não precise rolar para encontrar um valor de campo. Se houver menos de dez opções, não haverá filtro de entrada em **Filtro**.

Você pode clicar em **Todos** para selecionar todos os campos ou **em Nenhum** para desmarcar todos os campos. **Todos** seleciona todos os valores de campo que atendem às condições do filtro, não apenas aqueles mostrados no pop-up. Da mesma forma, **Nenhum** desmarca todos os campos que atendem às condições do filtro, não apenas aqueles mostrados no pop-up. Você pode combinar essas funções. Por exemplo, você pode filtrar no Windows e selecionar **Todos**e, em seguida, filtrar em 2000 e selecionar **Nenhum** e terminar com linhas que contêm Windows, mas não Windows 2000.

Você não pode configurar o número de campos (10) que faz o campo de entrada **Filtro** aparecer.

e. Opcional: Para remover o filtro e restaurar todos os registros, clique no ícone **Mais ações de IU** (⋮) e clique em **Limpar**.

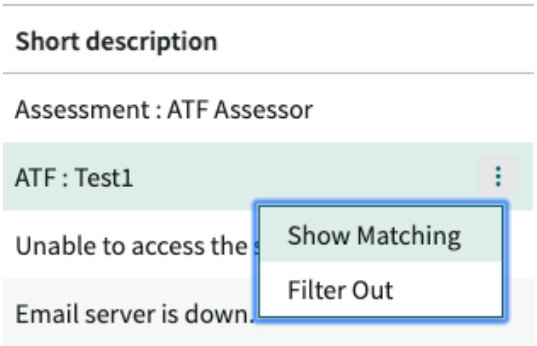
3. Filtrar registros com base em valores de campo.
Este recurso é semelhante ao da etapa anterior, mas você não pode inserir um termo para filtrar os registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em um campo no registro.

b. Clique no ícone Mais ações de IU (⋮).



c. Para remover todos os registros que não têm o mesmo valor de campo, clique em **Mostrar correspondência**.

d. Para remover todos os registros na lista que têm o mesmo valor de campo, clique em **Filtrar**.
Por padrão, uma coluna é classificada em ordem crescente, a menos que o tipo de dados da coluna seja uma data. As datas são classificadas em ordem decrescente.

O que Fazer Depois

Em vez de filtrar registros, talvez você queira agrupar registros na exibição de lista.

Agrupar registros em listas

Agrupe os registros exibidos na exibição de lista para encontrar mais facilmente os registros nos quais você deseja trabalhar.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

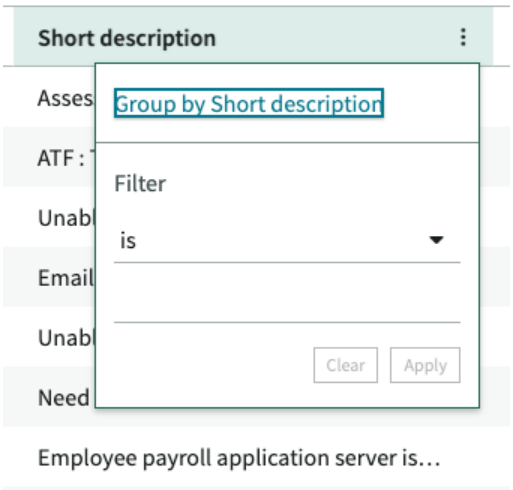
Você pode agrupar registros que têm os mesmos valores em uma coluna para que possa ver registros semelhantes.

Procedimento

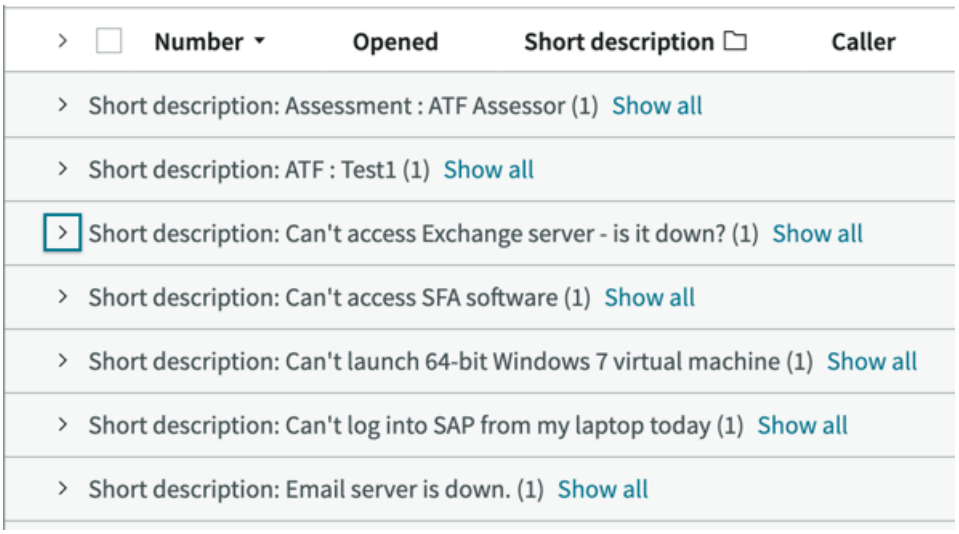
1. Mova o mouse sobre um título de coluna e clique no ícone Mais opções (⋮).
2. Clique na primeira opção, **Agrupar por** <column-heading-name> onde é o nome da coluna em que você está clicando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os registros são agrupados com base nos valores na coluna selecionada.



A exibição mostra o número de registros em cada grupo.

3. Abra um grupo clicando no ícone de ponta da seta ( ).
4. **Opcional:** Para desagrupar os registros, passe o mouse sobre o mesmo título de coluna, clique no ícone Mais opções ( ) e clique em **Desagrupar por**<column-heading-name> .

O que Fazer Depois

Em vez de agrupar registros, talvez você queira Filtrar registros em listas.

Criar minhas listas no espaço

Crie suas próprias listas filtradas no espaço para monitorar seus problemas, tarefas ou problemas, em **Minhas listas**.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

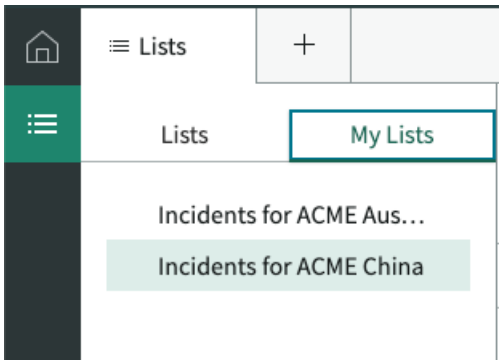
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie agrupamentos de registros diferentes daqueles fornecidos pelo administrador do sistema na guia **Listas**. Por exemplo, você pode agrupar todos os registros que pertencem a incidentes associados a uma empresa específica. Você pode criar outra versão de uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

lista existente ou criar uma totalmente nova. Essas listas só estão visíveis para você. Para acessar suas listas, selecione **Minhas listas**.



Como você pode ver, **Minhas listas** não tem categorias de lista, somente filtros de lista.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** e selecione seu espaço.
   Seu espaço é aberto.
2. Selecione **Minhas listas**.
3. Selecione **+Nova lista**.
4. No formulário, preencha os campos.

Nova lista

Tipo	Campo	Descrição
Iniciar a partir de existente	Lista	Lista existente que você deseja modificar. O menu exibe todas as listas definidas pelo administrador disponíveis para seleção.
	Nome da Lista	Nome da sua lista. Por padrão, este campo anexa `_Copy` à lista selecionada no menu anterior.
	Selecionar colunas	Campos de registro a serem incluídos na exibição de lista. As colunas da lista selecionada são exibidas. Adicione ou remova colunas para criar a lista desejada conforme necessário.
	Adicionar filtros	Construtor de condições para criar filtros que aparecem na guia Minhas listas. Por padrão, as condições aplicadas à lista selecionada são exibidas.
Crie o seu próprio	Nome da Lista	Nome da sua lista.
	Selecionar uma fonte	Tabela de onde os registros vêm.
	Selecionar colunas	Campos de registro a serem incluídos na exibição de lista. Selecione as colunas exibidas na lista. Por padrão, este campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo	Campo	Descrição
		é preenchido com colunas de uma exibição de lista do espaço, se houver. Se não existir uma lista de espaço, as colunas serão preenchidas com a exibição de lista padrão da tabela selecionada.
	Adicionar filtros	Construtor de condições que é aplicado à lista.

5. Selecione **Criar**.
   A lista aparece na guia **Minhas listas**.
6. **Opcional:** Para mudar a ordem das listas, selecione **Reordenar**, arraste cada lista para a ordem desejada e selecione **Concluído**.
7. **Opcional:** Para modificar ou excluir qualquer uma das suas listas, selecione o ícone de engrenagem ( ) e selecione uma das seguintes opções:

   Renomear

   Permite renomear uma lista.

   Personalizar Colunas

   Permite que você altere as colunas exibidas na lista.

   Salvar

   Salva a lista atual e os filtros subjacentes.

   Salvar como

   Salva e renomeia a lista atual e os filtros subjacentes em *`My List`*.

   Exportar

   Exporte **Minha lista** em vários formatos.

   Excluir

   Remove uma lista de *`My List`*.

Editar suas Espaço colunas de lista e salvar a lista

Edite quais colunas aparecem em sua lista e como elas são ordenadas e salve a lista em Minhas listas.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Nota:
A personalização de coluna deve ser habilitada para os agentes.

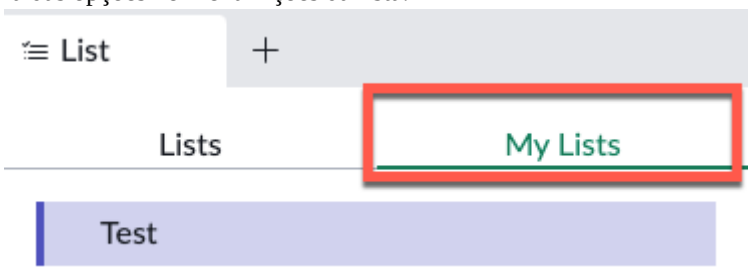
Procedimento

1. Em uma lista Espaço, selecione o ícone Ações da lista ( ).
2. Selecione **Editar colunas** no menu.
3. No modal Editar lista, mova as colunas que você deseja exibir de Colunas disponíveis para Colunas selecionadas.
   As colunas selecionadas são exibidas da esquerda para a direita, com a primeira coluna sendo exibida à extrema esquerda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione o ícone Ações da lista ( ).
5. Selecione **Save** (Salvar).
   Sua configuração de lista agora está acessível na guia **Minhas listas**. Você pode renomear a lista ou excluí-la das opções no menu Ações da lista.



Personalize as colunas da lista Espaço arrastando-as para a ordem desejada

Arraste as colunas da lista para onde quiser.

Antes de Iniciar

A personalização de coluna deve estar habilitada.
Função necessária: agente

Procedimento

1. Arraste uma coluna usando o mouse.

   a. Em uma lista Espaço, selecione e mantenha pressionado o ícone de captura ( ) no cabeçalho da coluna que você deseja arrastar.

   b. Arraste a coluna e coloque-a entre as duas colunas onde você deseja colocá-la.

2. Arraste uma coluna usando o teclado.

   a. Em uma lista Espaço, selecione o cabeçalho da coluna que você deseja arrastar e pressione **Enter** no teclado.

   b. Pressione **Enter** novamente no teclado para selecionar o ícone de captura ( ).

   c. Use as teclas de seta para mover a coluna para o local desejado.

   d. Pressione **Enter** no teclado para posicionar a coluna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Edição em linha de uma ou várias células em uma lista

Edite em linha uma ou várias células da mesma coluna de uma lista para alterar simultaneamente o valor das células selecionadas.

A edição em linha permite que você altere um campo em uma lista em vez de abrir o registro e alterá-lo no formulário. As células editadas devem estar na mesma coluna ao editar várias células.

- As células editadas devem estar na mesma coluna ao editar várias células.

- Edite os seguintes campos em linha:
  - Booliano
  - Escolha
  - Data
  - Data/hora
  - Decimal
  - Duração
  - Flutuante
  - Números inteiros
  - Telefone
  - Telefone e164
  - Referência
  - Cadeia de caracteres
  - Nome da tabela
  - Marcadores
  - URL

Para obter mais informações sobre como habilitar ou desabilitar a edição em linha, consulte Habilitar edição em linha na lista.

Edição em linha usando um mouse

Edite em linha uma ou várias células da mesma coluna usando um mouse.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Edite uma única célula.

   a. Clique duas vezes em uma célula.

   b. Insira o valor desejado e pressione **Enter**.
   Para cancelar a edição em linha, pressione **esc** ou **Cancelar** no teclado ou clique fora da célula.

2. Selecione células consecutivas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

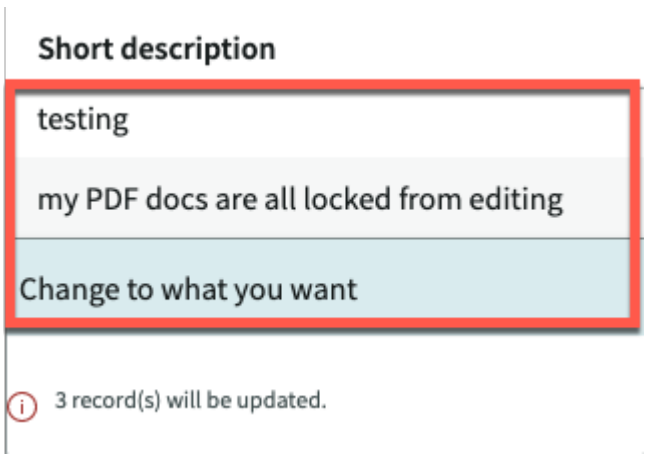
a. Coloque o foco em uma célula.

b. Mantenha pressionada **a tecla Shift** no teclado e selecione a célula final que você deseja alterar.

c. Clique duas vezes na célula.

d. Insira o valor desejado.
Para cancelar a edição em linha, pressione **esc** ou **Cancelar** no teclado ou clique fora da célula.

e. Pressione **Enter**.



3. Selecionar células não consecutivas em uma coluna

a. Coloque o foco em uma célula.

b. Mantenha pressionada a tecla **de comando** (ou a tecla **do Windows**) e selecione as células que deseja editar.
As células devem estar na mesma coluna.

c. Clique duas vezes na célula.

d. Insira o valor desejado.

e. Pressione **enter**.

Resultado

As células selecionadas exibem o novo valor de campo.

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Edição em linha usando um teclado

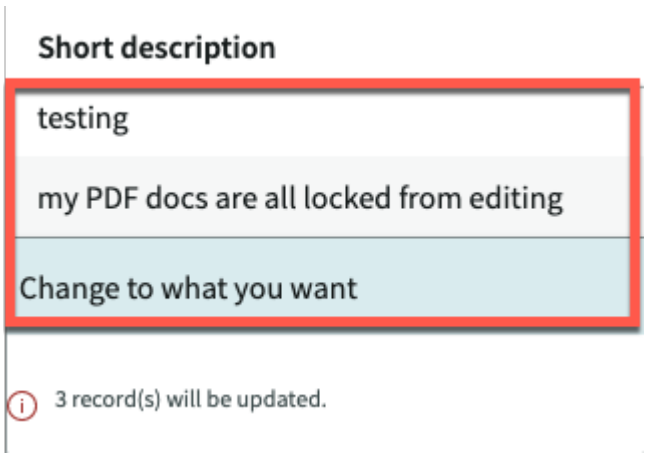
Edite em linha uma ou várias células da mesma coluna usando um teclado.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Edite uma única célula.
   a. Com o foco em uma célula, pressione **Shift** e **Enter** no teclado.
   b. Insira o valor desejado.
   Para cancelar a edição em linha, pressione **esc** ou **Cancelar** no teclado ou clique fora da célula.
   c. Pressione **enter**.
2. Selecione células consecutivas.
   a. Com o foco em uma célula, mantenha a **tecla Shift pressionada** no teclado.
   b. Use as teclas de seta para selecionar células consecutivas em uma coluna.
   c. Pressione **Shift** e **Enter** no teclado.
   d. Insira o valor desejado.
   Para cancelar a edição em linha, pressione **esc** ou **Cancelar** no teclado ou clique fora da célula.
   e. Pressione **Enter**.



Resultado

As células selecionadas exibem o novo valor de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

Obter trabalho por telefone no Espaço

Use o espaço para fazer chamadas telefônicas de entrada e saída se sua instância estiver integrada ao sistema de telefonia.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fazer o seguinte com o telefone Espaço :

- Fazer uma chamada de saída
- Receber uma chamada de entrada
- Transferir uma chamada para outro usuário no sistema
- Colocar uma chamada em espera ou no mudo
- Definir seu status de disponibilidade

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos.

Opção	Descrição
Clique no ícone de telefone na barra de navegação principal.	Insira o número de telefone no campo **Número** e clique em **Ligar**.
Clique no ícone de telefone ao lado dos campos Contato ou Consumidor no formulário.	Para seus contatos que podem ter vários números de telefone: ○ Se apenas um campo de telefone estiver preenchido, uma chamada será feita para esse número. ○ Se você vir uma caixa de diálogo que exibe mais de um número, clique no número desejado e feche a caixa de diálogo.

2. Clique em **Encerrar** para encerrar a chamada.

Obtendo trabalho de bate-papos

Use a caixa de entrada do agente para gerenciar seus itens de trabalho de entrada, como bate-papos, casos, incidentes e muito mais.

Tradução automática

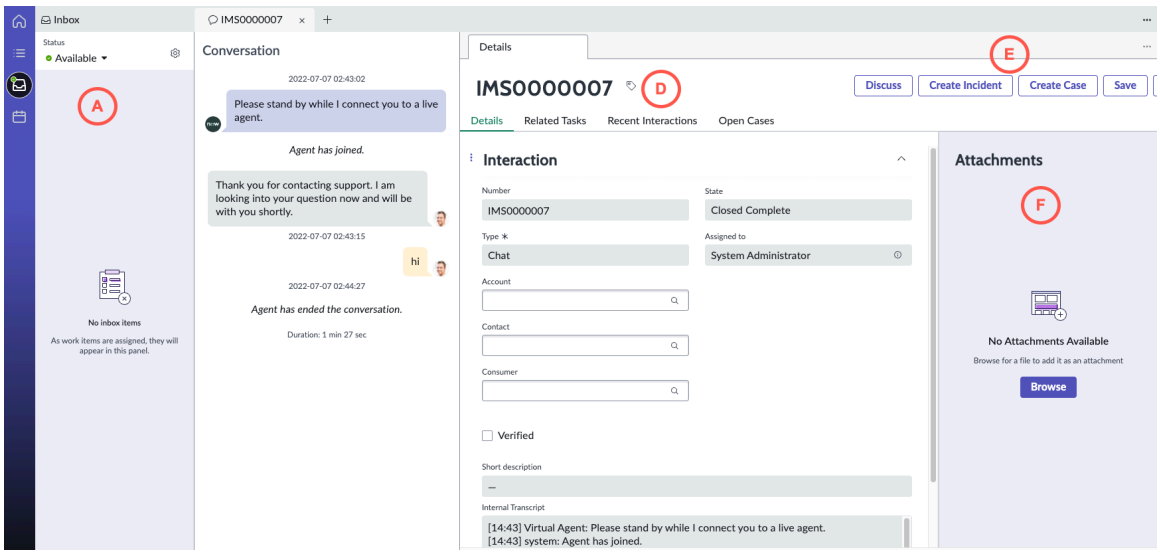
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para abrir a caixa de entrada do agente, selecione o no barra de navegação. Quando você aceita um bate-papo, um registro de interação é criado automaticamente e captura o trabalho realizado nessa sessão.

Responsabilidades da caixa de entrada

Responsabilidades do agente	Descrição
Monitorar sua caixa de entrada	Use canais de serviço designados para rotear itens de trabalho para os agentes disponíveis, como solicitações de bate-papo recebidas, atribuições de caso e incidentes.
Iniciar uma sessão de bate-papo	Aceite um bate-papo da sua caixa de entrada. Você tem um limite de tempo para aceitar um bate-papo antes que ele seja redirecionado para outro agente. O bate-papo é associado a um registro de interação que captura a conversa e o trabalho realizado durante a sessão. Durante uma sessão de bate-papo, você pode: • Adicione anexos usando a barra de ferramentas Ação. • Transfira o bate-papo para outro agente. • Adicione outro agente ao bate-papo. • Executar outras tarefas de suporte, como criar um incidente ou caso. • Use as ferramentas do espaço, como a faixa de opções para ver as informações ou o fluxo de atividades para revisar o trabalho relacionado.

Recursos da caixa de entrada do agente



Funcionalidad	Descrição
(A) Caixa de entrada do agente	Exiba as filas atribuídas a você, o número de bate-papos ativos em cada fila e o tempo médio de espera dos bate-papos na fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidad	Descrição
(B) Painel de bate-papo ativo	Exibir sua sessão de bate-papo ativa. As ações de bate-papo aparecem abaixo do bate-papo e permitem que seus agentes anexem um arquivo, adicionem um agente, transfiram o bate-papo e muito mais. Dependendo da sua configuração, podem ser exibidos: • Histórico da conversa: mensagens de conversas anteriores são exibidas. Somente conversas anteriores entre você e o solicitante são exibidas. • Histórico de conversas entre canais: mensagens de todos os canais (incluindo Facebook Messenger, LINE, Slack, Twilio SMS, Microsoft Teams, WhatsApp e Voice) serão exibidas. • Sentimentos do cliente: sentimentos do cliente (positivo, neutro, negativo, nulo (nenhum valor avaliado)). Os sentimentos do cliente permitem que você identifique se o sentimento de um usuário está passando de neutro/positivo para negativo para que você possa tomar medidas para movê-lo de volta para um sentimento mais positivo. • Mensagens de início e término que incluem ícones que indicam o canal usado para a conversa (bate-papo, telefone ou envio de mensagens): – Chat – Phone – Messaging
(C) Barra de ferramentas	Exibir botões para ações disponíveis: • Ações rápidas - selecione para exibir o menu de ação rápida. • Transferir para fila - selecione para transferir a conversa para a fila. • Transferir para o agente - selecione para transferir a conversa para um agente. • - selecione para adicionar um anexo à conversa. • Tradução dinâmica para bate-papo do agente habilitado - será exibido se DTAC estiver habilitado. • - selecione para exibir ações adicionais. **Nota:** Nem todos os botões podem estar disponíveis.
(D) Registro de interação	Exibir o registro de interação (IMS). O IMS é iniciado a partir de um bate-papo ou chamada telefônica e lista as informações iniciais sobre o cliente e a comunicação. Você pode arquivar essa interação como um log de comunicação ou pode criar um incidente ou um caso baseado nas necessidades do cliente.
(E) Botões	Execute uma ação selecionando um botão:

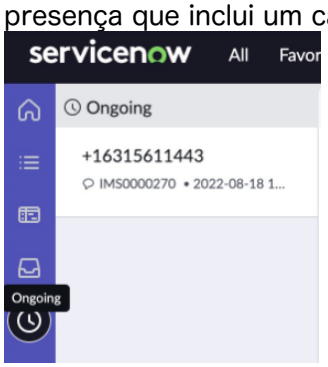
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidad	Descrição
	• Criar Incidente • Terminar conversa • Salvar • Terminar Bate-papo • Atribuir a Mim **Nota:** Nem todos os botões podem estar disponíveis.
(F) Painel de anexos	Adicione anexos à interação. Por exemplo, você pode adicionar informações de suporte a um problema do cliente. Se houver modelos disponíveis, eles serão exibidos na seção de modelos deste painel.

Mensagens contínuas

A guia Mensagens contínuas é exibida quando você tem acesso a pelo menos um estado de presença que inclui um canal de serviço baseado em mensagens.



Selecione o Ícone de relógio para exibir cartões para mensagens em andamento. Se o ícone de relógio tiver um número no canto superior direito , esse número indicará o número de conversas de mensagens com mensagens não lidas. Se um cartão tiver um ponto verde, há uma nova mensagem para essa conversa de mensagens. O cartão também exibe o número de interação e quando a última atualização foi feita na conversa.

Aceitar uma sessão de bate-papo

Inicie uma conversa com um cliente selecionando uma fila de bate-papo na sessão de bate-papo. Você pode trabalhar em vários bate-papos em diferentes filas simultaneamente.

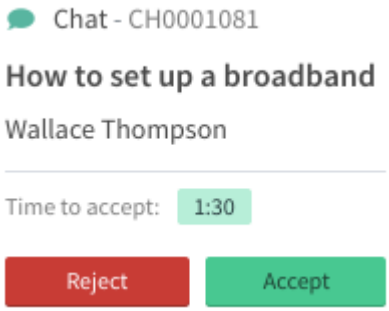
Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página inicial do espaço** > **Caixa de entrada**.
2. Na caixa de entrada, aceite ou rejeite um bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você é conectado automaticamente ao primeiro cliente na fila de bate-papo, que é a solicitação mais antiga da fila. O painel de bate-papo ativo exibe uma mensagem de pré-bate-papo confirmando a solicitação de bate-papo do cliente. Você pode revisar as informações do cliente antes de inserir uma resposta no painel Bate-papo ativo.

Nota:
Se a sua sessão tiver transações de longa duração, pode haver um atraso na atribuição de um item de trabalho a você e os cartões da caixa de entrada podem exibir uma mensagem de "transações atrasadas".

No espaço de bate-papo, uma guia primária de interação com uma guia secundária de detalhes é aberta para a sessão. A guia secundária de detalhes oferece mais informações sobre a solicitação de bate-papo e fornece opções contextuais para executar operações relacionadas durante a sessão de bate-papo.

3. Use as ferramentas de bate-papo para gerenciar o bate-papo e as opções contextuais para executar tarefas relacionadas.

Opção	Descrição
Gerenciar seu bate-papo	Execute as seguintes ações na barra de ferramentas Ações: ○ Adicionar um anexo. ○ Transfira um bate-papo para outra fila. ○ Transfira um bate-papo para outro agente.
Executar tarefas de suporte adicionais	Participe de outros trabalhos de suporte durante a sessão de bate-papo usando as opções contextuais na guia **Detalhes**. Por exemplo, você pode: ○ Atualize as informações do bate-papo. ○ Crie um novo caso ou incidente. Na subguia, você pode selecionar outras opções contextuais para trabalhar em uma resolução para o caso ou incidente. Por exemplo, talvez você precise escalar o problema. ○ Escolha uma tarefa relacionada em Mais opções (⋯), como enviar e-mail. ○ Pesquise informações relevantes na base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para fechar a sessão de bate-papo, feche a guia ou selecione **Fechar** na guia **Detalhes** da interação.
   Encerrar o bate-papo salva o histórico da conversa e encerra a interação. Se você fechar o bate-papo fechando a guia, perderá todo o histórico da conversa e não poderá salvar as informações no registro de interação. Se o recurso de encerramento estiver habilitado, você poderá inserir detalhes ou códigos de encerramento no registro de interação.

Transferir um bate-papo para outra fila

Rotear um bate-papo para outra fila. Qualquer agente que pertença à fila associada pode aceitar o bate-papo.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página inicial do espaço** > **Caixa de entrada**.
2. Na barra de ferramentas Ação, selecione o ícone de transferência para a fila ( ).
3. No painel Transferir para fila, selecione a fila para a qual o bate-papo será transferido.
   Quando você transfere um bate-papo, o item de trabalho atual associado à interação é marcado como encerrado concluído. Um novo item de trabalho é associado à nova fila e o bate-papo é adicionado à fila selecionada. Quando um agente de recebimento aceita a transferência, esse agente vê a conversa e o histórico do bate-papo no painel Bate-papo ativo. Quando você é transferido de um atendente de volta para uma fila, a lógica não verifica se há atendentes e o bate-papo vai para a fila para ser atendido por um agente.

Transferir um bate-papo para outro agente

Encaminhe um bate-papo para outro agente no mesmo canal de serviço. Você não pode encaminhar um bate-papo para outro agente em um canal de serviço diferente, mesmo que os canais tenham condições de roteamento idênticas.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_user

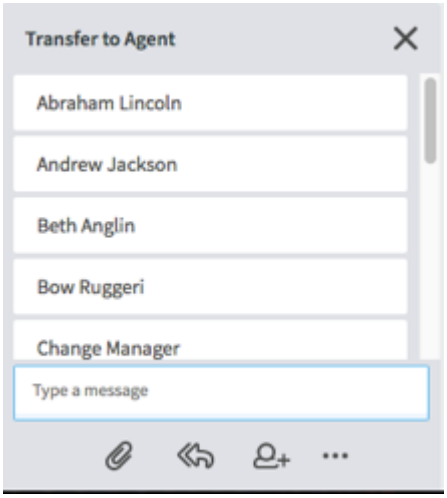
Procedimento

1. Na barra de ferramentas Ação no painel Bate-papo ativo, selecione o ícone do Agente de transferência ( ).
2. Na janela Transferir para o agente, selecione o agente que receberá o bate-papo.

Nota:
Somente o proprietário atual de um bate-papo pode transferir o bate-papo para outro agente. Caso contrário, o botão de transferência está desabilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O bate-papo transferido é listado no painel Filas do agente de recebimento. O agente de recebimento pode aceitar ou recusar a solicitação de transferência.

Adicionar um anexo a um bate-papo

Os agentes podem ter documentos ou arquivos de imagem que fornecem informações adicionais para um caso. Esses documentos e arquivos de imagem podem ser adicionados como anexos à conversa para referência futura.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Use um destes métodos para adicionar um anexo:
   - Na barra de ferramentas Ação, selecione o ícone de anexo ( ) e selecione o arquivo.
   - Arraste e solte um arquivo do computador local para a janela de bate-papo.
2. Se você adicionar um anexo durante um bate-papo, o anexo será transferido automaticamente do bate-papo ao vivo para a interação.
   Se a interação levar à criação de um caso/incidente, o anexo será transferido automaticamente para o caso/incidente.

Alterar seu status no painel de bate-papo

Mude seu status enquanto estiver de pausa ou off-line para que nenhum novo bate-papo seja atribuído a você. Ao retornar, você pode atualizar seu status para que todos saibam que você está de volta.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página inicial do Espaço do agente** > **Bate-papo**.
2. No painel de bate-papo, na lista de status, selecione seu status atual.
   - Disponível: você está disponível para receber novos bate-papos.
   - Ausente: você não está disponível para receber novos bate-papos.
   - Off-line: você não está disponível para receber novos bate-papos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Ajuste seu status dependendo da sua disponibilidade.

Configurar um novo alerta de item de trabalho ou bate-papo

Configure um alerta sonoro para notificá-lo quando um novo bate-papo ou item de trabalho chegar à sua caixa de entrada Espaço do agente. Somente agentes inscritos no canal de serviço correspondente podem alterar as configurações.

Antes de Iniciar

- Instale o plug-in do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).
- Habilite as Notificações da área de trabalho para o navegador.

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

As notificações desempenham uma função crucial no fluxo de trabalho de um agente. No entanto, conforme os navegadores continuam otimizando o uso de recursos, eles podem pausar ou suprimir notificações em determinados ambientes ou cenários. Para garantir que os agentes recebam alertas oportunos, recomendamos testes e ajustes completos nas configurações e no comportamento do usuário. Lembre-se de que cada navegador tem sua própria implementação e restrições, portanto, o que funciona em um pode não funcionar em outro.

Procedimento

1. Na caixa de entrada Espaço do agente, selecione o ícone de configurações ( ).
2. Para receber notificações na área de trabalho de novos itens em sua caixa de entrada, ative **Notificações na Área de Trabalho da Caixa de Entrada**.
   Essas notificações serão entregues se a guia do navegador Espaço do agente estiver aberta, mas não em foco no momento.
3. Para receber alertas sonoros de novos itens na caixa de entrada, ative **os Alertas de áudio da caixa de entrada**.
   Esses alertas serão entregues se a guia do navegador Espaço do agente estiver aberta. Não importa se a guia está em foco ou em segundo plano.
4. Para receber notificações na área de trabalho de novas conversas em sua caixa de entrada, ative **as Notificações de conversa na área de trabalho**.
   Essas notificações serão entregues se a guia do navegador Espaço do agente estiver aberta, mas não em foco no momento.
5. Para receber alertas sonoros de novos bate-papos em sua caixa de entrada, ative **os Alertas de áudio de conversa**.
   Essas notificações serão entregues se a guia do navegador Espaço do agente estiver aberta, não importa se a guia está em foco ou em segundo plano.
6. Para receber notificações do navegador, você deve ter esta configuração:
   a. Chrome como seu navegador.
   b. Configurado para receber notificações de conversa na área de trabalho.
   c. A guia do navegador do espaço não está em foco.
   d. Há uma nova mensagem em uma conversa atribuída a você.

Para obter informações adicionais, confira Setting up Agent Chat .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitorar conversas de bate-papo

Os supervisores de bate-papo podem exibir conversas de bate-papo em andamento e ingressar nelas para ajudar agentes e solicitantes em Espaço Bate-papo do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Listas** > **Interações** > **Interações de Bate-papo Ativas**.
2. Selecione uma interação de bate-papo ativa na lista.
3. Se Conversa particular entre agentes estiver instalado, um agente poderá pedir ajuda digitando `/help` na janela de bate-papo ativo.
   Uma mensagem é enviada somente para o supervisor do bate-papo, o solicitante não vê esta mensagem.
4. No painel Bate-papo ativo, clique em **Ingressar**.

   Uma notificação permite que o agente e o solicitante saibam que você entrou no bate-papo. As mensagens que você envia ficam visíveis para o agente e o solicitante.

   Nota:
   Sua presença não é conhecida até que você ingresse em um bate-papo.

5. Se Conversa particular entre agentes estiver instalado, clique em **Enviar mensagem privada** para enviar uma mensagem ao agente.
   O solicitante não vê esta mensagem, somente o agente vê a mensagem.

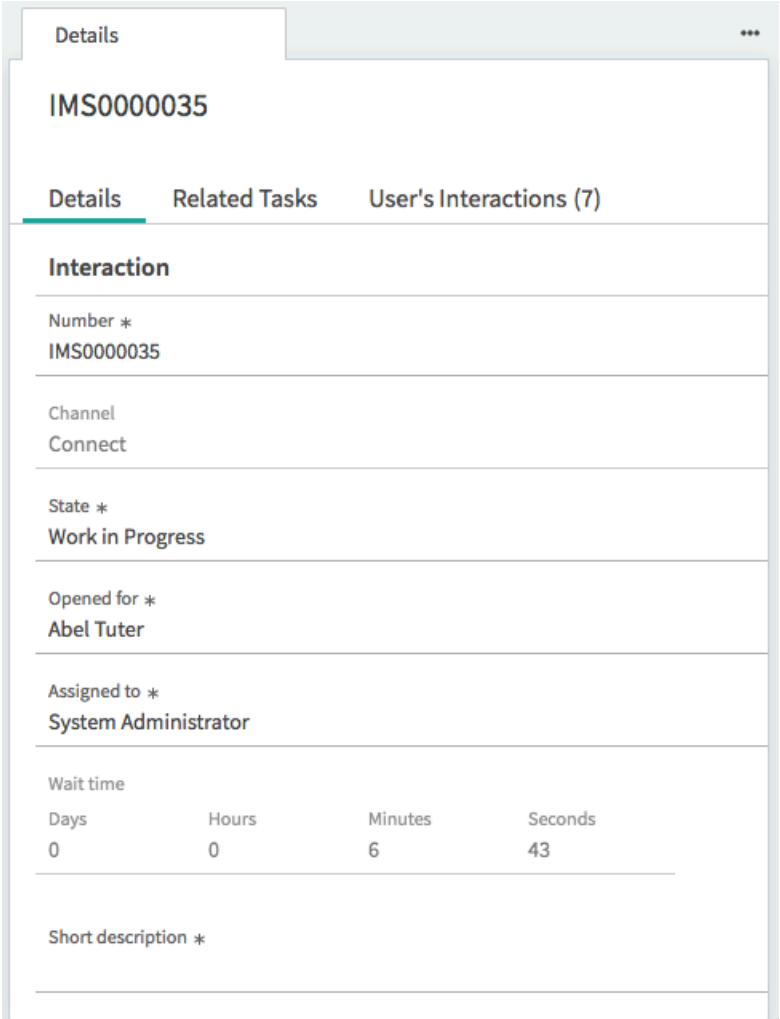
Registros de interação no Espaço

Usando um registro de interação, os agentes podem criar ou fazer referência a informações do cliente a partir de um contato do cliente. Os agentes podem decidir se a conversa é um incidente, caso ou solicitação.

Uma interação representa uma solicitação de assistência feita por meio de um bate-papo, chamada telefônica ou balcão de serviços. As interações podem ser roteadas para filas de atribuição ou atribuídas diretamente aos agentes. Os agentes de suporte podem criar casos, solicitações ou incidentes a partir da interação. As interações também podem ser usadas para capturar solicitações do tipo one-and-done em que um agente pode não querer criar tarefas associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Funcionalidade	Descrição
Detalhes, tarefas relacionadas, formulários de interações do usuário	Guia**Detalhes** que mostra informações detalhadas do registro de interação. **Tarefas relacionadas** mostram tarefas relacionadas à interação no painel do formulário, por exemplo, um novo incidente. A guia**Interações do usuário** mostra todas as interações relacionadas a usuários específicos.
Número	O número está associado a cada interação com o cliente.
Tipo	Registra em log o tipo de comunicação de canal, como bate-papo, telefone, balcão de serviços ou envio de mensagens. **Nota:** **Telefone** é um tipo de comunicação de canal disponível quando o plug-in OpenFrame (com.sn_openframe) está ativado.
Estado	Estado do registro de interação: • Novo(a) • Trabalho em andamento • Encerrado concluído

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Descrição
	• Encerrado abandonado • Em Espera
Motivo do estado	Motivo para o estado atual do registro de interação: • Aguardando o cliente • Aguardando interno • nulo Este campo aparece somente para interações do tipo de mensagem.
Aberto(a) para	Cliente que inicia ou recebe a comunicação.
Duração	Rastreia a quantidade de tempo que um agente passa trabalhando em uma interação.
Atribuído a	Agente ao qual o registro de interação está atribuído.
Tempo de espera	Tempo necessário para responder inicialmente ao cliente.
Descrição Resumida	Descrição resumida da interação. **Nota:** O campo de descrição resumida está vazio por padrão, mas não pode estar vazio quando o registro é fechado, salvo ou associado a uma tarefa relacionada. Preencha a descrição resumida e feche, salve ou associe o registro, caso contrário, você não poderá arquivar o registro.

Enquanto você está em uma interação, as tarefas exibidas ou criadas na interação são registradas automaticamente nas tarefas relacionadas à interação.

Como associar perfis de usuário a interações de mensagens

Quando um solicitante envia uma mensagem, o sistema verifica se o identificador corresponde a um perfil de usuário de canal existente. Os perfis de usuário do canal são usados para rastrear as identidades dos participantes da conversa usando um identificador associado à origem da mensagem. Para mensagens SMS, o identificador é o número de telefone do qual a mensagem foi enviada.

Se houver um perfil de usuário de canal correspondente	• Uma nova interação foi iniciada. • Ou a mensagem está associada a uma interação contínua para o perfil de usuário do canal correspondente.
Se não houver perfil de usuário do canal correspondente	• Um novo perfil de usuário do canal é criado. • Uma nova interação que faz referência ao novo perfil de usuário do canal é criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o identificador corresponder a um usuário, ele preencherá o campo de documento do usuário do perfil de usuário do canal e o campo Aberto para da interação com uma referência a esse usuário.

Criar um incidente a partir de uma interação

Você pode criar um registro de problema diretamente de uma interação quando o cliente faz contato sobre um problema e você precisa investigar.

Antes de Iniciar

- Função necessária: workspace_user ou administrador
- Ativar o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas - com.snc.best_practice.problem
- Selecione a propriedade **do problema Permitir criação de problema a partir da interação** (*glide.problem.interaction.allow_create*)

Nota:
O recurso Interação é uma maneira mais eficiente de criar um problema a partir de uma interação do que o recurso Nova chamada do plug-in Chamada da central de serviços (com.snc.service_desk_call) que você pode ter usado anteriormente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do espaço**.
2. Clique no ícone de lista ( ) e clique na lista de Interações.
3. Clique no registro de interação a partir do qual você deseja criar um problema.
4. Na página de interação, clique no ícone de mais ações ( ) e selecione **Criar problema**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Problema

Campo	Descrição
Número	Gerado automaticamente. Número que identifica o registro do problema.
Relatado pela primeira vez por	Tarefa que primeiro identificou esse problema.
Categoria e subcategoria	Grupo ao qual o problema pertence, como software ou hardware. Após selecionar a categoria, selecione a subcategoria, se aplicável.
Serviço	O serviço de negócio ao qual o problema se aplica.
Item de configuração	Item de configuração (IC) ao qual o problema se aplica. A classe de IC do item de configuração selecionado identifica o tipo de problema, por exemplo, hardware, rede ou banco de dados.
Estado	Processo de gestão de estados. O valor do campo muda conforme o problema prossegue de um estado para outro. Os estados disponíveis são: **Novo**, **Avaliar**, **Análise de causa raiz**, **Correção em andamento**, **Resolvido** e **Encerrado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para acessar o novo processo de gestão de estados, ative o plugin de Prática recomendada de gestão de problemas — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Impacto em	Efeito que o problema tem nas operações de negócios, por exemplo, perda de receita importante.
Urgência	Até que ponto a resolução do problema pode demorar.
Prioridade	A rapidez com que o Central de serviços deve lidar com a tarefa. O campo **Prioridade** é automaticamente definido como **Impacto** e **Urgência**.
Grupo de atribuição	Grupo ao qual o problema está atribuído.
Atribuído a	Coordenador de problemas a quem o problema é atribuído. Se uma regra de atribuição for aplicável, o problema será atribuído automaticamente ao usuário ou grupo apropriado.
Declaração do problema	Breve descrição do problema. **Nota:** Ative o plug-in Prática recomendada de gestão de problemas — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Descrição	Descrição detalhada do problema.
Anotações	
Lista de anotações de trabalho	Usuários que recebem notificação quando anotações de trabalho são adicionadas ao problema.
Anotações de trabalho	Anotações informativas sobre o trabalho realizado no problema.
Informações de análise	
Solução alternativa	Método usado para superar o problema.se nenhuma resolução estiver disponível ainda.
Anotações de causas	A causa do problema.
Informações sobre a resolução	
Resolvido	Gerado automaticamente. A data e a hora em que o usuário resolveu o problema.
Resolvido por	Gerado automaticamente. O usuário que resolveu o problema.
Anotações de resolução	Como o problema foi corrigido.
Informações geradas automaticamente	
Aberto(a)	Gerado automaticamente. Data e hora em que o usuário abriu o problema.
Aberto por	Gerado automaticamente. Usuário que abriu o problema.
Confirmado	Gerado automaticamente. Data e hora em que o problema foi confirmado como um problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Confirmado por	Gerado automaticamente. Usuário que acessou o problema e confirmou que era um problema.

6. Clique em **Salvar**.
   Um registro de problema é criado e o registro aparece na lista relacionada Tarefas relacionadas no formulário de Interação.

Criar uma mudança padrão a partir de uma interação

Crie um registro de mudança padrão diretamente de um Gestão de interações para implementar uma mudança pré-aprovada de baixo risco sem precisar passar pelo módulo Gestão de mudanças para implementá-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_user ou administrador

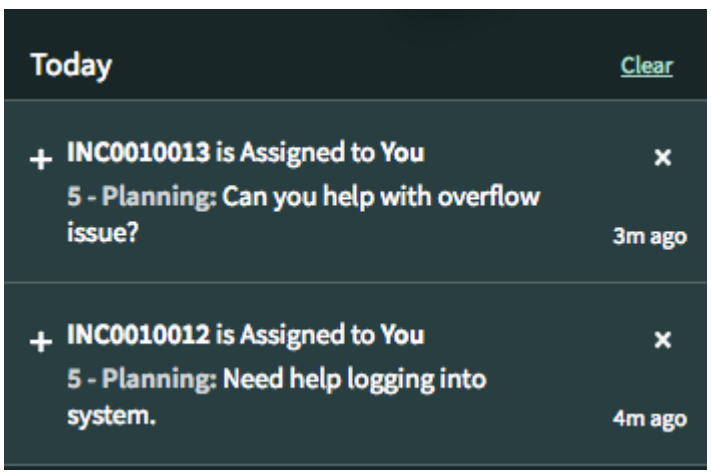
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço** > **Página inicial do espaço**.
2. Abra o registro de interação a partir do qual você deseja criar uma mudança padrão.
3. No formulário de interação, clique no ícone mais ações ··· e clique em **Criar mudança padrão**.
4. Na página Novo item do catálogo, selecione a mudança padrão e clique em **Enviar**.
   Uma mudança padrão é criada e o registro aparece na lista relacionada de tarefas Relacionadas no formulário Gestão de interações .

Recebendo notificações no espaço

Você pode receber notificações do espaço para obter atualizações imediatas sobre os registros em que está trabalhando sem sair do espaço.

As notificações apresentam atualizações sobre os registros nos quais você está trabalhando ou aos quais está sendo atribuído, independentemente de o registro estar aberto ou não no espaço. Por exemplo, uma notificação pode mostrar que você foi atribuído a um incidente.

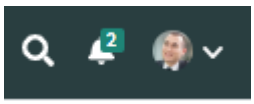


Você pode clicar na notificação para abrir o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode abrir todas as suas notificações clicando no ícone da bandeja de notificações ( ).



O número do selo indica o número de notificações não lidas.

O espaço exclui notificações após sete dias.

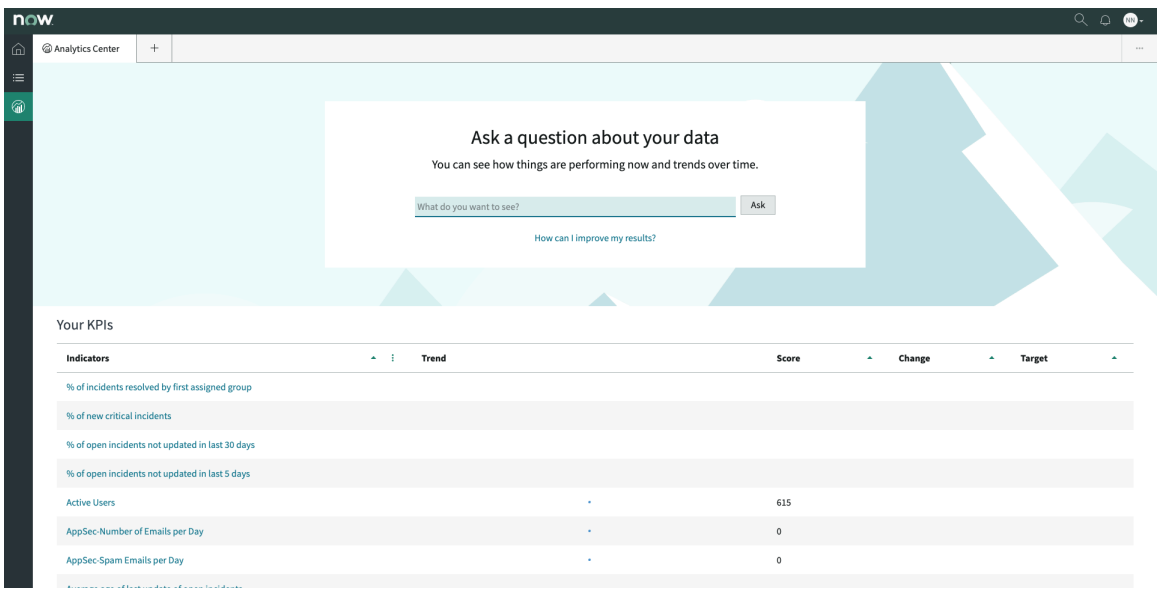
Análise da plataforma em seu Espaço

Distribua e consuma Análise da plataforma por meio de visualizações de dados e painéis com filtros opcionais. Explore KPIs e receba informações sobre eventos significativos nos dados.

No Espaço de análise da plataforma, você pode:

- Faça uma pergunta de linguagem natural e veja as análises relevantes em uma visualização.
- Exiba todos os painéis do Next Experience que você possui ou que foram compartilhados com você.
- Crie painéis e visualizações de dados a partir do tempo de execução do espaço.
- Detalhe seus KPIs, aplicando filtros para dividir seus dados e aplicando agregações e ferramentas estatísticas.

Para obter mais informações, consulte Análise de desempenho e Emissão de relatórios para espaço



Trabalhando em registros no seu Espaço

Use registros Espaço para fornecer informações aos clientes e processar solicitações.

Recursos de retorno de chamada

Se o recurso de retorno de chamada estiver habilitado, os clientes poderão solicitar um retorno de chamada em vez de esperar que o agente fique disponível. Os agentes recebem as interações de retorno de chamada roteadas para eles, quando estão disponíveis. Para retornos de chamada de telefone, o discagem automática acontecerá ao aceitar o item de trabalho na **caixa de entrada**. No entanto, o agente também pode usar o ícone de telefone

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

no espaço de trabalho para ligar diretamente para o cliente se a discagem automática não tiver sido bem-sucedida. Os agentes podem executar as seguintes ações no espaço.

Nota:
Os agentes podem ver o nome do cliente no cartão de retorno de chamada da caixa de entrada.

Ações do retorno de chamada

Campo	Descrição
Tentar novamente o retorno de chamada	Os agentes podem tentar um retorno de chamada novamente, selecionando o botão **Mais ações** e, em seguida, **Tentar retorno de chamada**. As exibições do menu **Motivo** e os agentes têm as seguintes opções para escolher. • Período de silêncio • Correio de voz • O cliente está ocupado • Outro
Fechar retorno de chamada	Se o problema for resolvido, os agentes poderão fechar o retorno de chamada. Se encerrado, o sistema não tentará retornos de chamada e a tarefa de retorno de chamada será encerrada. Os agentes podem escolher uma das opções a seguir para fechar um retorno de chamada. • Resolvido • Outro Quando um retorno de chamada é encerrado, os agentes podem ver a transcrição e uma gravação da conversa na guia **Conversas**. **Nota:** A gravação também é adicionada ao fluxo de **atividades** e à guia **Anexo**.

Criar um registro no espaço

Crie um registro no espaço no menu da guia Registro ou em uma lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar um registro para capturar o trabalho que está fazendo. Por exemplo, após uma chamada telefônica, você pode criar um registro de interação ou incidente. No registro, você captura as informações obtidas na chamada telefônica.

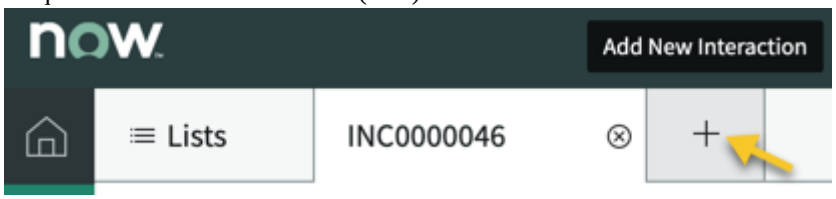
Os tipos de registros que você pode criar são configurados pelo administrador do sistema. O padrão é um registro de interação. Se você colocar o mouse sobre o ícone de sinal de mais (+), a lista de registros que você pode criar será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Clique no ícone de sinal de mais (+).



Observe que o tipo de registro aparece quando você coloca o mouse sobre o ícone.

Se você só puder criar um tipo de registro, será exibido um formulário em branco do registro. Se o administrador do sistema configurou o espaço para que você possa criar vários tipos de registro, o espaço exibirá uma lista desses tipos de registro. Em seguida, você seleciona o tipo que deseja criar e esse tipo de registro em branco é exibido.

Nota:
Se você tiver acesso a mais de um domínio, o preenchimento de um solicitante ou empresa no formulário de registro associará o registro ao domínio do solicitante ou da empresa.

2. No formulário, preencha os campos e clique em **Salvar**.

Trabalhar em registros de retorno de chamada no seu espaço

Use Espaço para trabalhar em registros de retorno de chamada originados de Retorno de chamada omnicanal

Visão geral

Retorno de chamada omnicanal é um Now Platform® recurso que fornece uma opção de retorno de chamada em vez de aguardar na fila por um agente disponível. Atribuição avançada de trabalho roteia os itens de trabalho de retorno de chamada para os agentes disponíveis, e os registros de interação são criados para cada solicitação de trabalho de retorno de chamada. Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte Os registros de interação aparecem em Espaço para serem trabalhados pelos agentes.

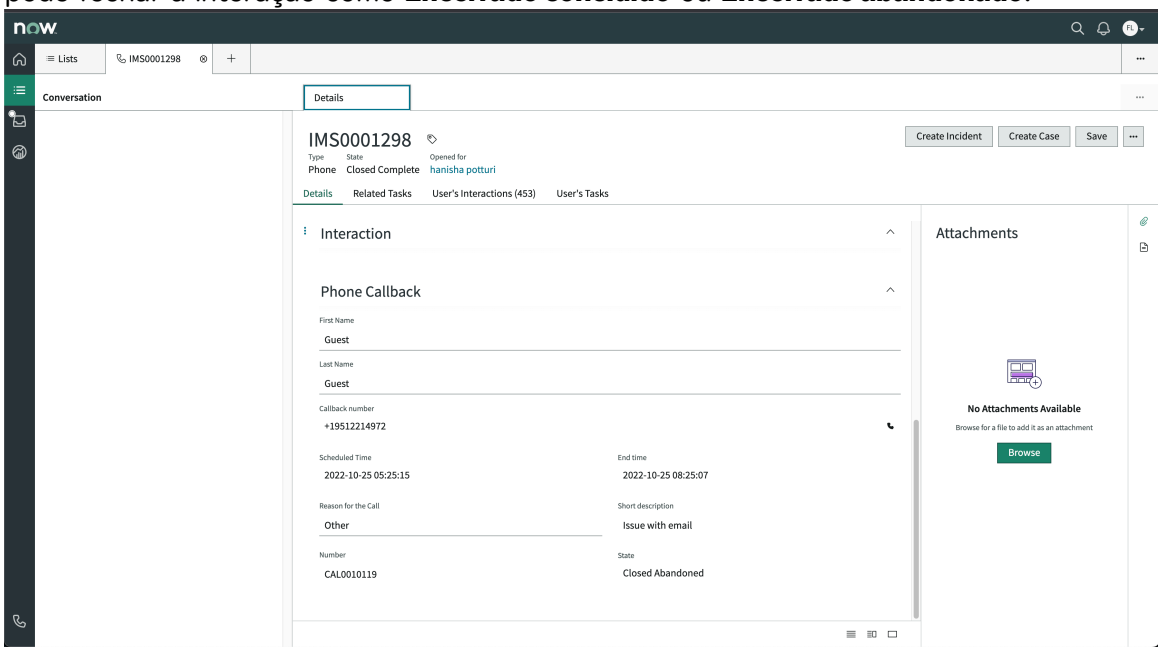
Os agentes podem trabalhar nos registros dos seguintes cenários de retorno de chamada.

- Retorno de chamada recorrente: AWA roteia um item de trabalho de retorno de chamada para um agente disponível com base no intervalo de tentativa de retorno de chamada predefinido. O agente recebe um cartão de aceitação de **Retorno de chamada**. Quando o agente aceita o item de trabalho de retorno de chamada, a discagem automática inicia uma chamada para o usuário. Com base na resolução, o agente pode fechar a interação ou enfileirar novamente o retorno de chamada.
- Clique para chamar: O agente pode chamar diretamente o usuário final usando o ícone de telefone no registro de interação se a discagem automática não estiver habilitada ou a chamada inicial não tiver sido bem-sucedida.
- Retorno de chamada de voz programado: quando um usuário solicita um retorno de chamada de voz em sua data e hora preferenciais, um registro de interação com detalhes de retorno de chamada é criado um minuto antes da hora da chamada programada e um agente recebe o item de trabalho de retorno de chamada. Quando o agente aceita o item de trabalho de retorno de chamada, a discagem automática inicia uma chamada para o usuário. Com base no resultado, o agente

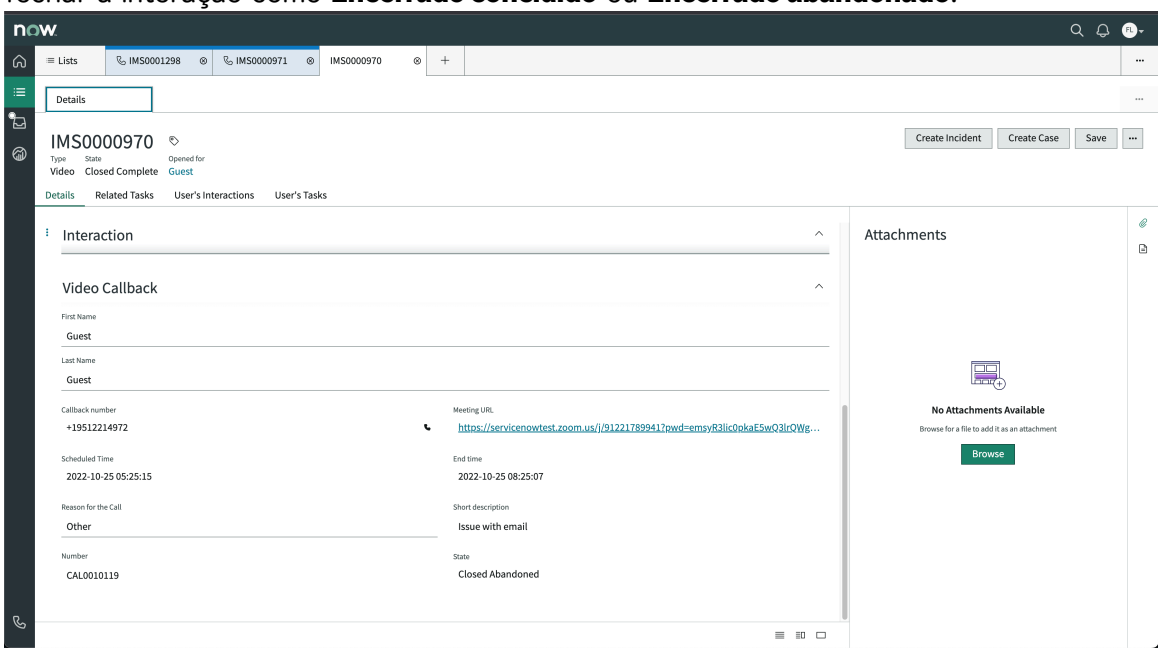
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode fechar a interação como **Encerrado concluído** ou **Encerrado abandonado**.



- Retorno de chamada de vídeo programado: quando um usuário solicita um retorno de chamada de vídeo em sua data e hora preferenciais, um registro de interação com detalhes de retorno de chamada é criado, incluindo uma URL para iniciar a chamada de vídeo. Com base no resultado, o agente pode fechar a interação como **Encerrado concluído** ou **Encerrado abandonado**.



Ações do retorno de chamada

Campo	Descrição
Tentar novamente o retorno de chamada	Os agentes podem tentar um retorno de chamada novamente, selecionando o botão **Mais ações** e, em seguida, **Tentar retorno de chamada**. As exibições do menu **Motivo** e os agentes têm as seguintes opções para escolher.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações do retorno de chamada

Campo	Descrição
	• Período de silêncio • Correio de voz • O cliente está ocupado • Outro
Fechar retorno de chamada	Se o problema for resolvido, os agentes podem fechar o retorno de chamada. Se encerrado, o sistema não tentará retornos de chamada e a tarefa de retorno de chamada será encerrada. Os agentes podem escolher uma das opções a seguir para fechar um retorno de chamada. • Resolvido • Outro Quando um retorno de chamada é encerrado, os agentes podem ver a transcrição e uma gravação da conversa na guia **Conversas**. **Nota:** A gravação também é adicionada ao fluxo de **atividades** e à guia **Anexo**.

Tradução dinâmica suporte em seu Espaço

O suporteTradução dinâmica em Espaço permite a tradução sob demanda de texto em comentários e anotações de trabalho, no Fluxo de atividadese em formulários.

Configuração da Tradução dinâmica

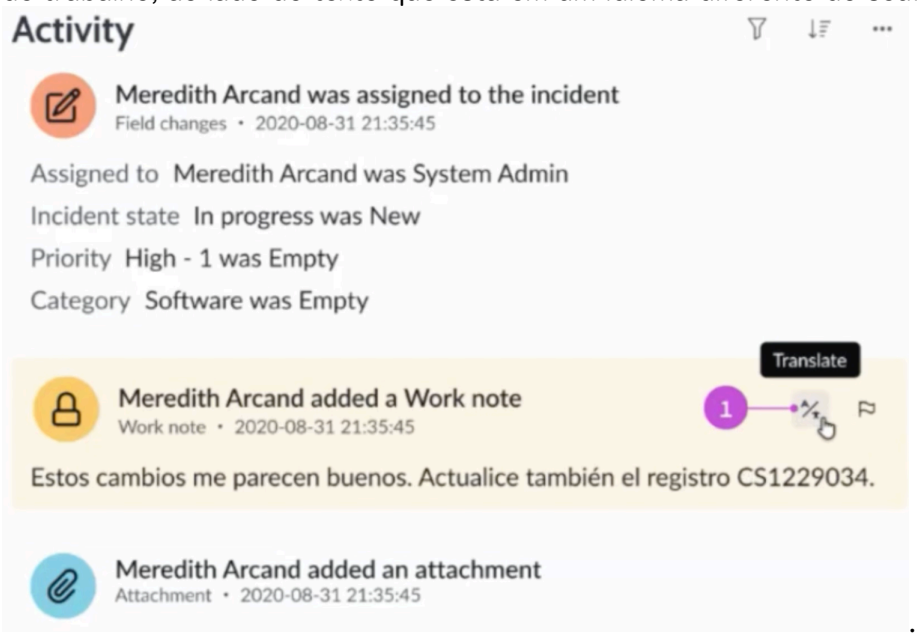
Para habilitar e configurar Tradução dinâmica para Fluxo de atividades, faça o seguinte.

1. Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation). Para obter mais informações, consulte Activate Dynamic Translation .
2. Configure Tradução dinâmica para o provedor de serviço de tradução. Para obter mais informações, consulte Integration with other translation services .

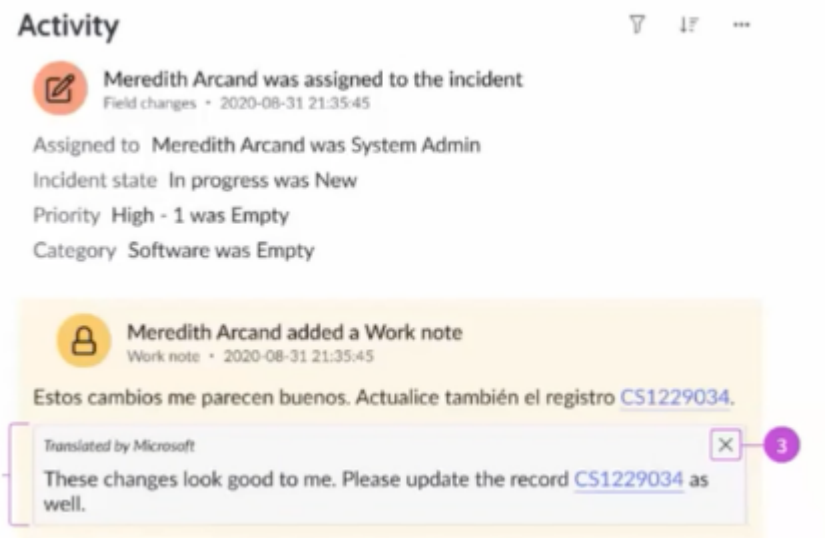
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Botão Tradução no Fluxo de atividades

O ícone **Traduzir** aparece em Fluxo de atividades para comentários e anotações de trabalho, ao lado do texto que está em um idioma diferente do seu.



O resultado da tradução é exibido abaixo do texto original. Se a tradução não estiver configurada corretamente, uma mensagem de erro será exibida.

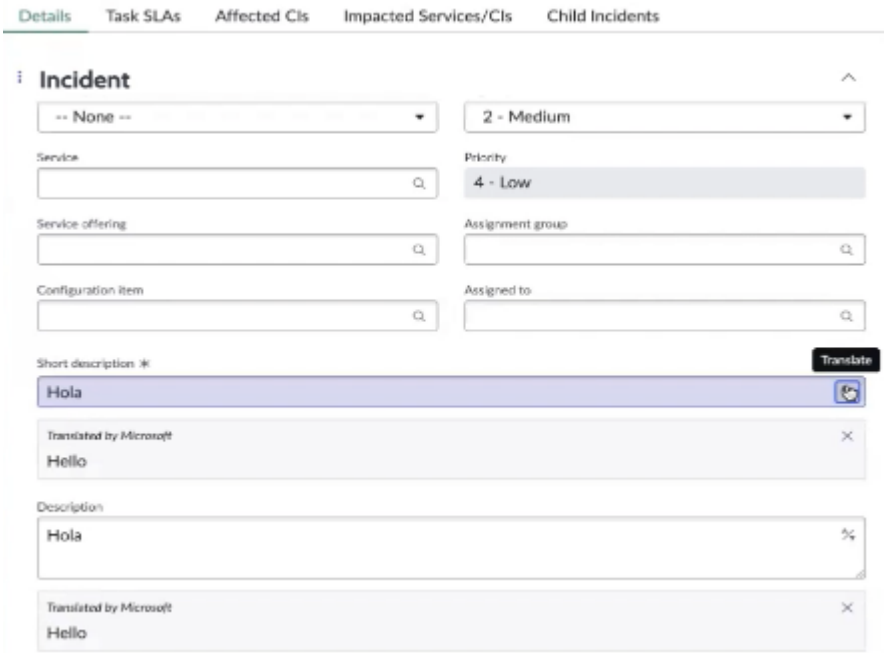


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Botão Tradução em formulários

Tradução dinâmica também pode ser configurado para formulários em Espaço.



Para configurar Tradução dinâmica para campos de formulário, faça o seguinte.

1. Navegue até um registro que precisa de tradução habilitada.
2. Clique com o botão direito do mouse em um campo de formulário que precisa de tradução e selecione **Configurar dicionário**.
3. Na lista relacionada **Atributos**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos conforme segue.
   - No campo **Atributo**, pesquise **Tradução dinâmica habilitada**.
   - No campo **Valor**, insira `verdadeiro`.
5. Selecione **Enviar**.

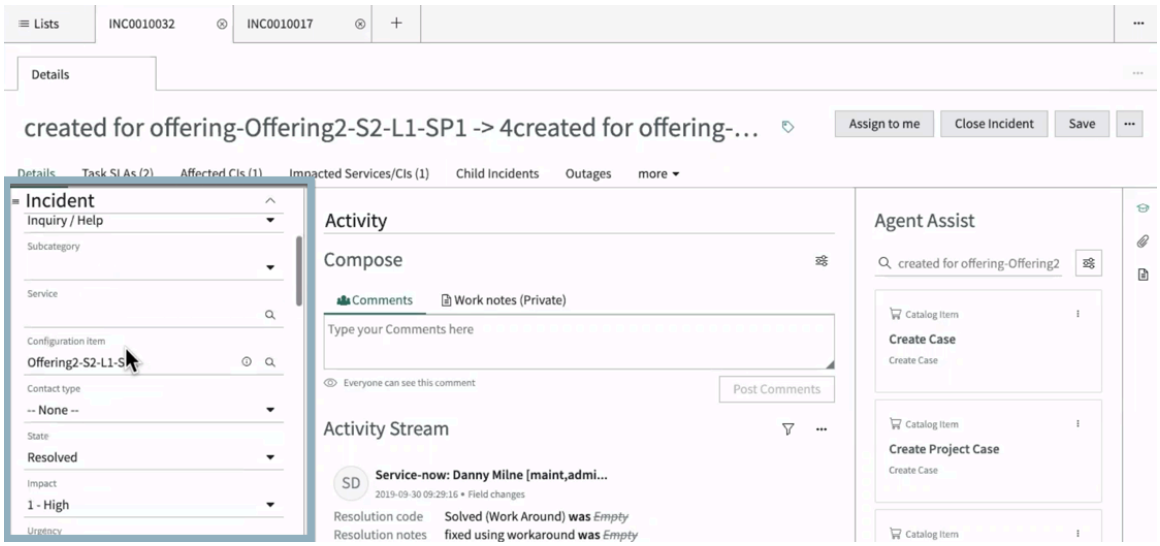
Obter ou adicionar informações a um registro

Use o painel de formulário para descobrir informações detalhadas sobre um registro, informações relacionadas ao registro aberto e para fazer entradas no registro.

Obtendo informações detalhadas do registro

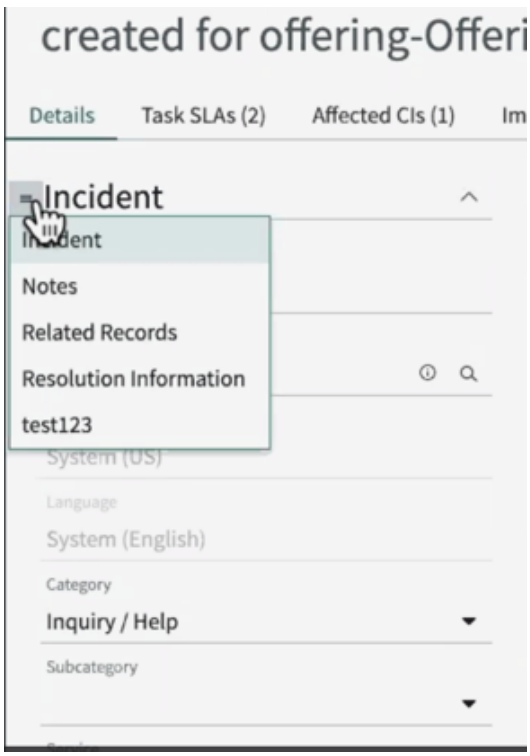
Para obter informações detalhadas sobre um registro, clique na guia **Detalhes**. Os conteúdos, que aparecem no painel do formulário, são muitos dos campos em um registro. Seu administrador configura quais campos você vê.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode variar a largura do painel do formulário arrastando o lado direito dele.

Você pode rolar por todos os campos ou ir para uma seção na guia **Detalhe**. Para ir para uma seção, clique no ícone de menu ( ) à esquerda do tipo de registro para exibir as seções no painel de formulário. Clique no título da seção para a qual você deseja ir. Por exemplo, na imagem a seguir, se você clicar em **Anotações**, os campos de registro rolarão para cima até a seção **Anotações**.



Obtendo informações relacionadas ao registro aberto

O menu Itens relacionados fornece guias que exibem informações relacionadas ao registro aberto.

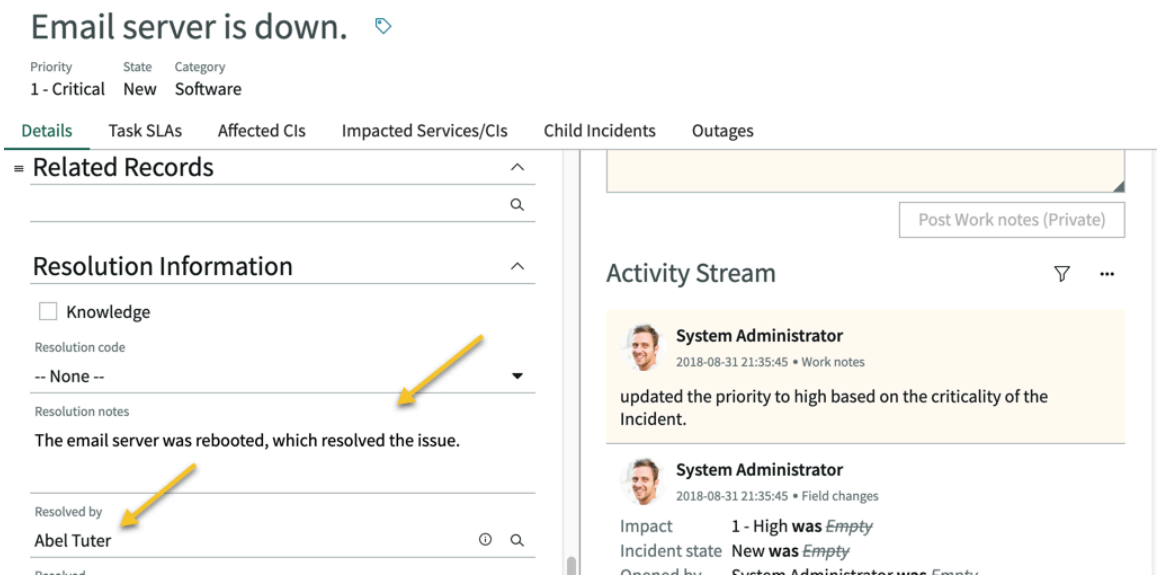
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clique nestas guias para entender o que este registro pode estar afetando. Por exemplo, clicar em **Serviços afetados** exibe os serviços afetados pelo incidente no registro aberto. Para obter mais informações, consulte Obter informações relacionadas ao registro aberto.

Como adicionar informações a um registro

Ao trabalhar em um registro, você pode adicionar ou revisar alguns dos campos no registro. Você pode fazer isso na guia **Detalhes**. Por exemplo, na guia **Detalhes**, você pode alterar o valor **de Urgência** do registro para **1 - atrasado**ou, depois de resolver um problema, inserir um resumo da resolução na seção **Anotações de resolução**. Depois de inserir ou alterar informações no painel do formulário, clique em **Salvar**.



Funcionalidade de registro adicional

- Campo de valor do modelo:–-. Para obter mais informações, consulte Configurar um campo de valor de modelo.
- Tipo de campo do nome do campo
- Tipo de campo de ID do documento

Atualizando registros usando informações de modelo

Selecione um dos modelos para adicionar informações padrão a registros abertos para poupar algum trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modelos definem os valores de campo no registro aberto com os valores especificados no modelo. Por exemplo, o modelo de incidente grave pode definir o campo **Impacto** no registro aberto como **1 - Alto**e o campo **Urgência** como **1 - Alto**. Os modelos reduzem o trabalho que você precisa fazer e tornam as ações realizadas mais consistentes.

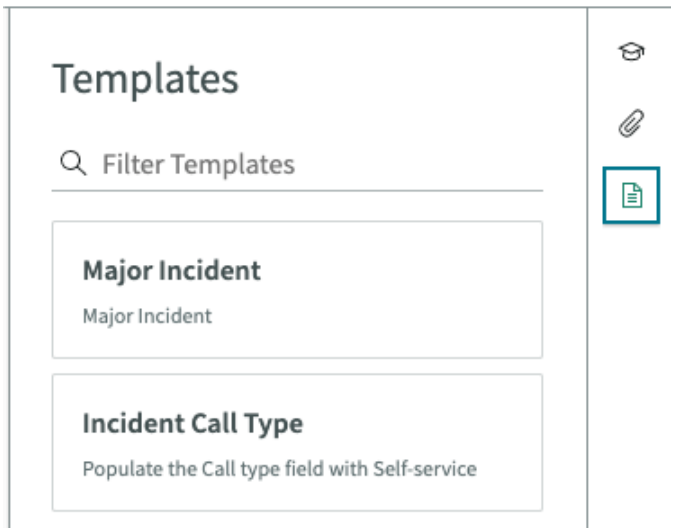
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

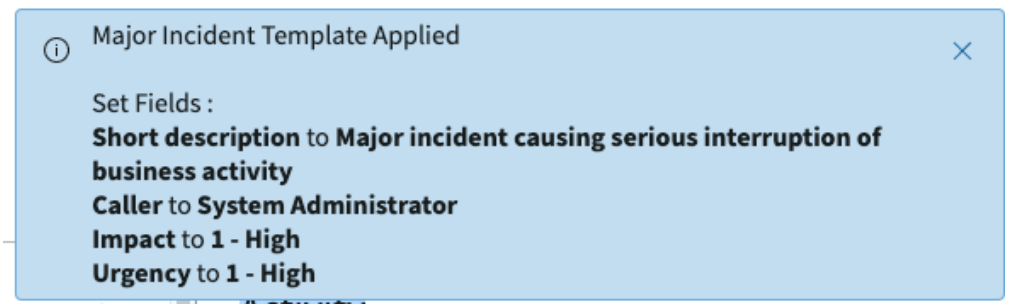
1. Em Espaço, abra um registro existente.
2. No painel contextual lateral, clique no ícone do modelo ( ).

   Os modelos disponíveis são exibidos.



3. Na lista de modelos, selecione um modelo para aplicar ao registro aberto.

   Os valores de campo incluídos no modelo preenchem automaticamente o registro na guia **Detalhes** do painel de formulário. O espaço fornece um pop-up dos campos atualizados.



4. **Opcional:** Para desfazer as mudanças feitas no registro aberto quando você selecionou o modelo, saia do formulário sem salvar.
5. Preencha os campos restantes na guia **Detalhes** do painel Formulário.
6. Clique em **Salvar** para salvar o andamento ou **em Resolver** para marcar o problema como resolvido.

O que Fazer Depois

Comunique seu andamento ou a solução com o solicitante.

Gerenciar modelos de formulário personalizados

Gerencie modelos de formulário personalizados criando, editando e excluindo modelos.

Antes de Iniciar

Crie um modelo de formulário personalizado que se ajuste ao fluxo de trabalho de um cliente ou atividade. Os modelos de formulário personalizados permitem que você recupere um formulário com os campos nos quais deseja economizar tempo ao resolver o fluxo de trabalho. Eles também podem ser editados para se adaptarem a novas demandas ou casos semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os modelos de formulário também podem reconhecer o domínio. Para obter mais informações sobre como especificar um domínio para o seu modelo de formulário, consulte

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de formulário personalizados são controlados por atribuições de grupo.

Procedimento

1. Em Espaço, selecione um registro.
2. Selecione o ícone do modelo ( ) no painel lateral contextual.
   Duas listas são exibidas no painel lateral contextual. **Todos** exibe todos os modelos disponíveis e **Meus modelos** exibe seus modelos de formulário personalizados.
3. Crie um modelo de formulário personalizado.
   a. No painel Modelos no painel lateral contextual, selecione o ícone de adição ( ).
   b. Insira um nome para o modelo de formulário personalizado.
   c. Selecione os campos desejados para o seu modelo e exclua os que não quiser.
   d. Selecione Salvar.
4. Selecione o ícone de opção ( ) para **editar** ou **excluir** um modelo.
   Os modelos excluídos não podem ser recuperados.

Especificar um domínio para um modelo de formulário

Associe um modelo de formulário a um domínio diferente de global e especifique os usuários e grupos aos quais o modelo se aplica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Navegador de filtros, insira `sys_template.do`.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome do seu modelo de formulário.
Tabela	Tabela associada ao seu modelo de formulário. Por exemplo, **Incidente** ou **Caso**.
Ativo	Opção para habilitar ou desabilitar o modelo de formulário.
Aplicação	Aplicação para o modelo de formulário. O formulário é **Global** por padrão.
Domínio	Domínio ao qual você deseja associar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Este campo só será exibido se você tiver acesso a mais de um domínio. ○ Os modelos são globais, a menos que um domínio seja especificado. ○ Os modelos gerados a partir deste registro mantêm o domínio do registro.
Usuário	O usuário ou a função para o qual este modelo foi especificado.
Grupos	Grupos que têm acesso a este modelo de formulário.
Global	Opção para fornecer o modelo de formulário globalmente.

3. Selecione **Enviar**.

Desfazer um modelo de formulário

Desfazer um modelo de formulário para o estado anterior à aplicação do modelo.

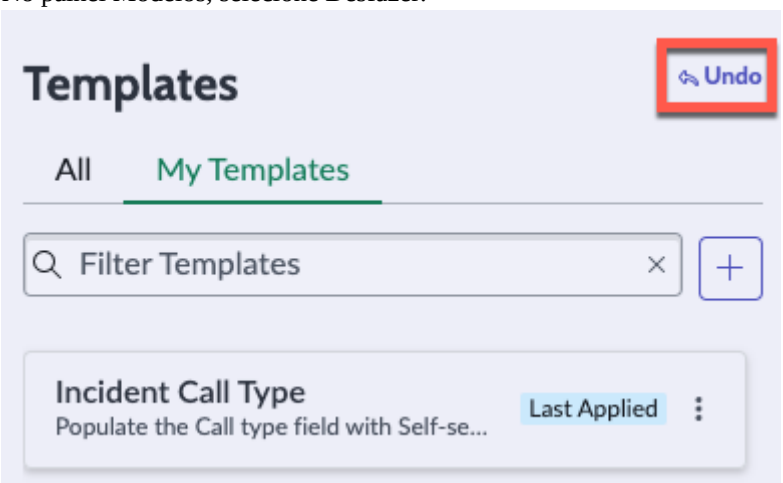
Antes de Iniciar

- Somente o último modelo de formulário adicionado é revertido.
- Os valores de campo de formulário são revertidos para o estado anterior à aplicação do modelo.
- O trabalho que você realizou não é alterado ou excluído ao desfazer um modelo.

Função necessária: agente

Procedimento

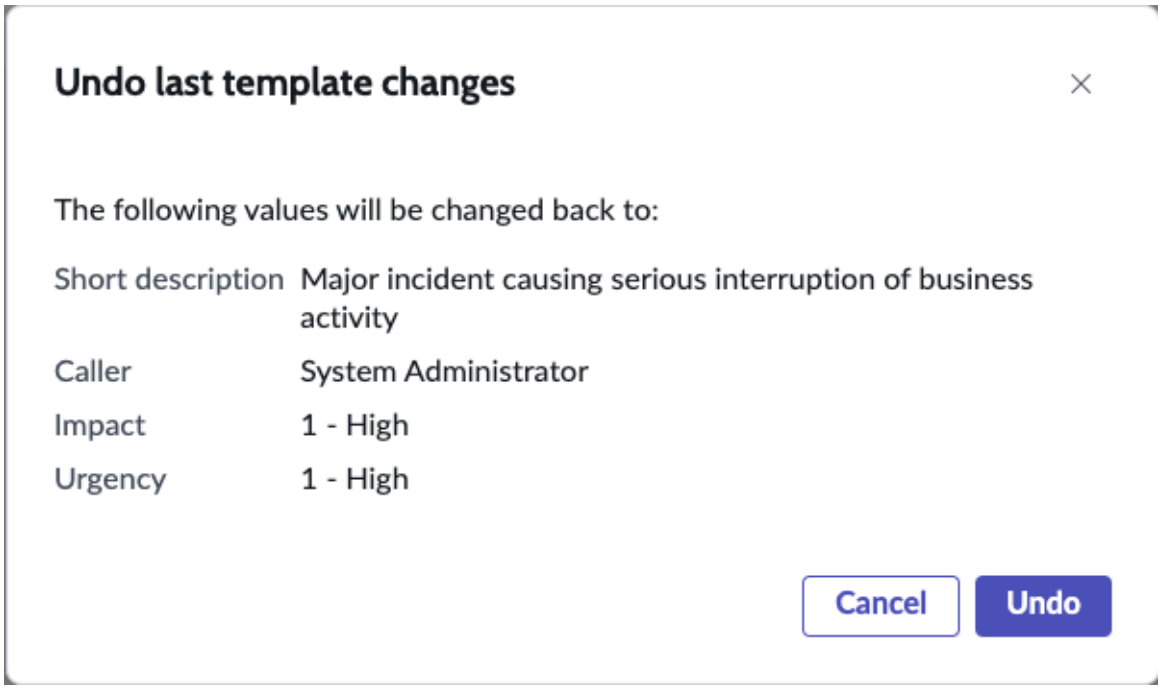
1. Selecione o ícone Modelos ( ) no painel lateral contextual.
2. No painel Modelos, selecione Desfazer.



Um modal aparece exibindo mudanças no formulário como resultado da remoção do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione **Desfazer**.

Tornar modelos de formulário disponíveis para vários grupos

Especifique um ou mais grupos que tenham acesso ao modelo de formulário que você criou.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No painel lateral contextual de um registro, selecione o ícone Modelos ( ).
2. No painel Modelos, selecione o ícone Criar modelos ( ).
3. Selecione o campo Grupos e insira os grupos para os quais você deseja que este formulário esteja disponível.

Configurar um campo de valor de modelo

Selecione os campos desejados para criar um modelo de formulário na seção Modelo de um formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As seleções de campo de valor de modelo são sincronizadas com atualizações em tempo real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um registro.
2. Na seção Modelo do formulário, selecione a tabela associada.
   Por exemplo, **Incidente**.
3. No campo Modelo, selecione um campo e um valor para o seu modelo.

> **Nota:**
> A tabela selecionada determina quais campos de valor de modelo estão disponíveis.

4. Selecione **Save** (Salvar).

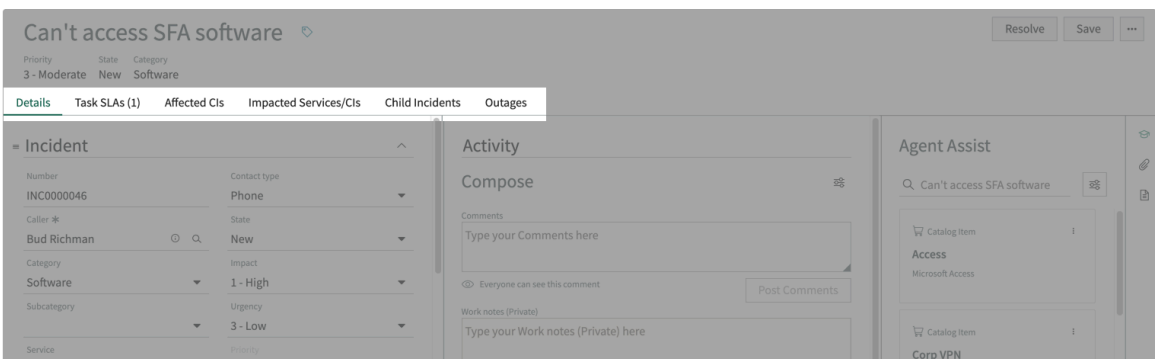
Resultado
Os campos de valor do modelo estão visíveis no formulário na seção Modelo.

Example:
Seleção de valores de modelo de campo.

1. Na seção Modelo do formulário, selecione o **Incidente** no campo Tabela.
2. No campo Modelo, selecione **Descrição** e insira `Texto de teste`. Uma descrição é adicionada ao modelo.
3. Selecione **Aprovação** no campo Modelo. Uma lista é exibida com valores de aprovação.
4. Selecione **Solicitante** no campo Modelo. Uma lista é exibida para selecionar um solicitante.
5. Selecione **Ativo** no campo Modelo. A opção aparece para ativar ou desativar o registro.
6. Selecione Salvar.

Obtendo informações relacionadas ao registro aberto

Use itens relacionados para coletar informações sobre e inserir informações no registro aberto.



Os itens no menu Itens relacionados se comportam como guias. Quando você clica em um deles, o conteúdo correspondente aparece no painel do formulário. O espaço sublinha o item que está ativo no painel do formulário. Quais itens aparecem no menu, em que ordem estão e quais são abertos automaticamente são configuráveis pelo administrador do sistema.

Os itens contêm informações relacionadas ao registro aberto no painel de formulário. Você clica nos diferentes itens para obter informações contextuais. Por exemplo, se o incidente em aberto for sobre um serviço com falha, você poderá clicar em **Serviços/ICs afetados** para ver se outros serviços também estão inativos. Se o incidente for uma queda

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de energia, você poderá clicar em **Indisponibilidades** para ver se há indisponibilidades em outros locais.

O item **Detalhes** geralmente é exibido primeiro por padrão. É o único item que contém detalhes do registro aberto. Ele também fornece campos de texto que você pode editar. Por exemplo, ao resolver um problema, você deve inserir a descrição da resolução na seção **Anotações de resolução**. O administrador do sistema determina quais campos de um registro aparecem no painel do formulário.

Sua configuração do espaço pode incluir os seguintes itens relacionados.

Itens relacionados

Item	Descrição
Detalhes	Informações detalhadas sobre o registro aberto e campos de texto para você inserir informações. O administrador do sistema especifica os campos de registro que aparecem no painel de formulário. Você usa este item para ler sobre o registro aberto e fazer entradas no registro.
SLAs de Tarefas	Acordos de nível de serviço (ANS) para uma tarefa. Prazos esperados para resolver uma tarefa deste tipo.
ICs afetados	Itens de configuração (ICs) relacionados a um incidente. Frequentemente, um incidente está relacionado a um ou mais itens de configuração (CIs) específicos. Se o Configuration Management Database (CMDB) estiver preenchido, os registros de CI conterão informações valiosas para ajudar a resolver incidentes. Você pode associar itens de configuração a um incidente para ver como o incidente afeta os CIs dependentes.
Serviços/ICs afetados	Serviços e itens de configuração (ICs) afetados por este incidente.
Incidentes secundários	Incidentes secundários são incidentes relacionados ao incidente primário, o incidente aberto na exibição de registro. Todas as anotações de trabalho ou comentários em um incidente primário são copiados para um incidente secundário. Quando um incidente primário é resolvido, os incidentes secundários são resolvidos.
Indisponibilidades	Indisponibilidades de serviço relacionadas ao incidente aberto na exibição de registro.
Chamadas do usuário	A lista relacionada **Chamadas do usuário** exibe o histórico de chamadas entre um solicitante eCentral de serviços agentes. Este recurso está disponível para os usuários que têm o plug-inCentral de serviços Call (com.snc.service_desk_call) já ativado. **Nota:** O nome do cliente no campo **Aberto para** na interação é correspondido com o campo **Solicitante** em Central de serviços chamadas e os registros são recuperados com base no número de dias mencionados na propriedade de interação **Número de dias (inteiro) para os quais os registros de chamadas do usuário anteriores estão recuperado. O valor padrão é 7 (sete). Uma configuração de zero (0) desabilita este recurso.** (*glide.new_call.interaction.records_age*).
Tarefa do usuário	Quando um solicitante contata um agente por meio de bate-papo, telefonema, solicitação ou entrada, a lista relacionada **à tarefa do usuário** mostra ao agente todas as outras tarefas (incidente, problema, solicitação de mudança, solicitação e assim por diante) que foram criadas para o solicitante. Por exemplo, se um solicitante ligar para informar o status de uma solicitação feita no dia anterior, a lista relacionada à **Tarefa do usuário** mostrará a solicitação. O Workspace incluirá as outras tarefas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens relacionados

Item	Descrição
	da lista relacionada **Tarefa do usuário** quando o valor do campo **Aberto para** do registro de interação corresponder o: • Campo **Solicitante** em um registro de incidente • Campo **Aberto por** em um registro de problema • Campo **Solicitado por** em um registro de mudança • Campo**Solicitado para** em um registro Catálogo de serviços

Separação de domínios para registros Espaço

Espaço O oferece suporte ao Domain Separation padrão. Em um registro, você pode criar com segurança outro registro no domínio correto, mudar o domínio ao qual o registro está associado e expandir temporariamente o escopo do domínio de um registro para um domínio fora da sessão de registro.

Espaço usa a Inteligência entre locatários para lidar automaticamente com dados, metadados, lógica de negócios e contexto de processamento para locatários que têm acesso a dados de locatários adicionais. A inteligência entre locatários permite o seguinte comportamento quando você cria um registro.

- Registros criados a partir de outro registro herdam o domínio do registro de origem.
- Os registros criados com uma ação de IU a partir de um registro são transferidos para o domínio do registro de origem.
- Registros criados a partir de um registro primário, por exemplo, uma lista relacionada, são transferidos para o domínio do registro primário.

Para obter mais informações sobre a Inteligência entre locatários na Separação de domínios, consulte O que é Separação de domínios? .

Defina imagens de cabeçalho de formulário para fornecer contexto de domínio a um registro.

Alternar escopo de domínio de um registro

Expanda o escopo do domínio de um registro temporariamente para um domínio fora da sessão de registro. O registro se expande para incluir listas relacionadas e consultas de campo de referência. Isso permite que você crie um registro principal que se aplica a problemas de mais de um domínio.

Antes de Iniciar

Você deve primeiro ter permissão para acessar o domínio que deseja alternar.

Função necessária: função de usuário domain_expand_scope

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço**.
2. Selecione um registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique no ícone de ação de IU de estouro (•••) no registro e selecione **Alternar escopo do domínio**. Agora você pode acessar listas relacionadas e consultas de campo de referência.

Nota:
O escopo do domínio não alterna quando o registro está no domínio global ou quando o domínio e o domínio do registro correspondem.

4. Clique no ícone de ação de IU de estouro (•••) no registro e selecione **Alternar escopo do domínio** para retornar o escopo do domínio ao domínio associado ao registro.

Criar um registro em um domínio sem um primário

Crie um novo registro quando o domínio do registro for desconhecido e você tiver acesso a vários domínios.

Antes de Iniciar
Altere um domínio modificando a seleção do solicitante ou da empresa no formulário do registro.

Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço** > **Novo menu de registro**.
2. No formulário, preencha os campos.

   A empresa ou solicitante selecionado associa o registro ao domínio correspondente.

Nota:
Os dados disponíveis para preenchimento automático são limitados aos domínios aos quais você tem acesso.

3. Clique em **Avançar**.

Resultado
O novo registro inclui dados e regras específicas para o domínio.

Agrupar e localizar registros usando marcadores no espaço

Adicione marcadores aos registros para agrupá-los e organizá-los.

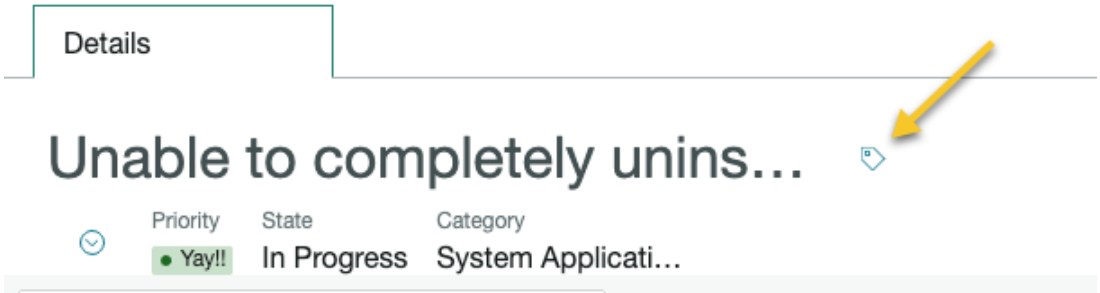
Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Marcadores são rótulos que você pode adicionar aos registros. O ícone de marcador ( ) aparece ao lado do valor primário no cabeçalho do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os marcadores permitem agrupar e organizar registros. Você cria o nome do marcador, que deve nomear o motivo do marcador. Você pode tornar os marcadores visíveis para todos, algumas pessoas ou apenas para você. A configuração de visibilidade especifica quem pode usar os marcadores para pesquisar registros.

Um ícone de marcador vazio ( ) significa que nenhum marcador foi atribuído ao registro. Quando os marcadores são atribuídos e estão visíveis para você, o ícone de marcador é preenchido ( ).

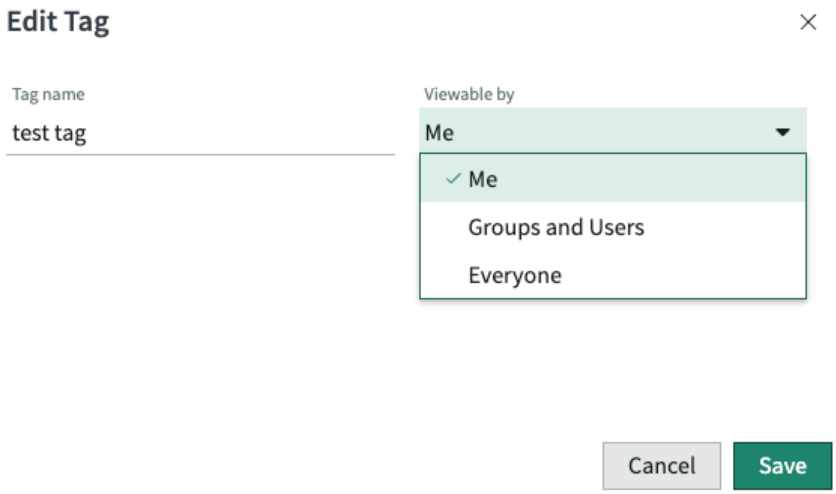
Depois de marcar os registros, você pode usar os marcadores para pesquisar registros no campo de pesquisa global ou usando o ícone de filtro ( ) na exibição de lista.

Procedimento

1. Navegue até qualquer registro aberto em um espaço.
   Por exemplo, clique no ícone de lista ( ), clique em um filtro de lista, como **Incidentes abertos**e clique em um registro.
2. Clique no ícone de marcador ( ) ao lado do valor primário no cabeçalho do formulário.
3. Em **Adicionar marcador**, insira um nome de marcador.
   O nome do marcador deve revelar o princípio da organização do marcador, por exemplo, todos os registros provenientes de um incidente específico.
4. Clique em **Enter** para salvar o marcador com o registro.
   Você pode adicionar mais marcadores.
   A configuração de visibilidade do marcador é privada por padrão, o que significa que o marcador só está visível para a pessoa que o criou. Portanto, somente essa pessoa pode usar o marcador para pesquisar registros rotulados com esse marcador.
5. Para mudar a configuração de visibilidade do marcador, clique no marcador e altere a configuração **Visível por**.

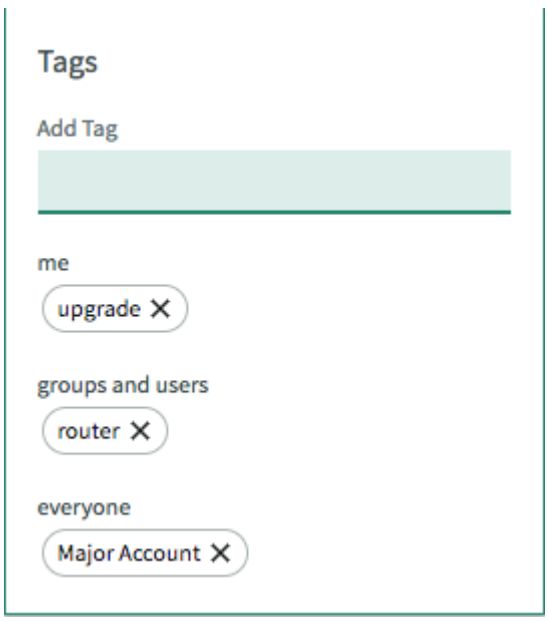
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Opção	Descrição
Mim	O marcador está visível somente para a pessoa que o criou. Somente essa pessoa pode usar o marcador para pesquisar registros. Esta configuração é o padrão.
Grupos e Usuários	O marcador está visível para grupos ou usuários específicos. Você pode especificar os grupos e usuários que podem exibir este marcador.
Todos	O marcador está visível para todos. **Nota:** Esta configuração de visibilidade só está disponível para uma função admin ou tags_admin.

Um registro pode ter vários marcadores e cada um pode ter uma configuração de visibilidade diferente.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Para remover um marcador de um registro, clique em um ícone de marcador preenchido ( ) para abrir a lista de marcadores e clique no **X** ao lado do marcador que deseja remover.
7. **Opcional:** Pesquise seu marcador usando o campo de pesquisa global.

Como usar o associador de vários registros

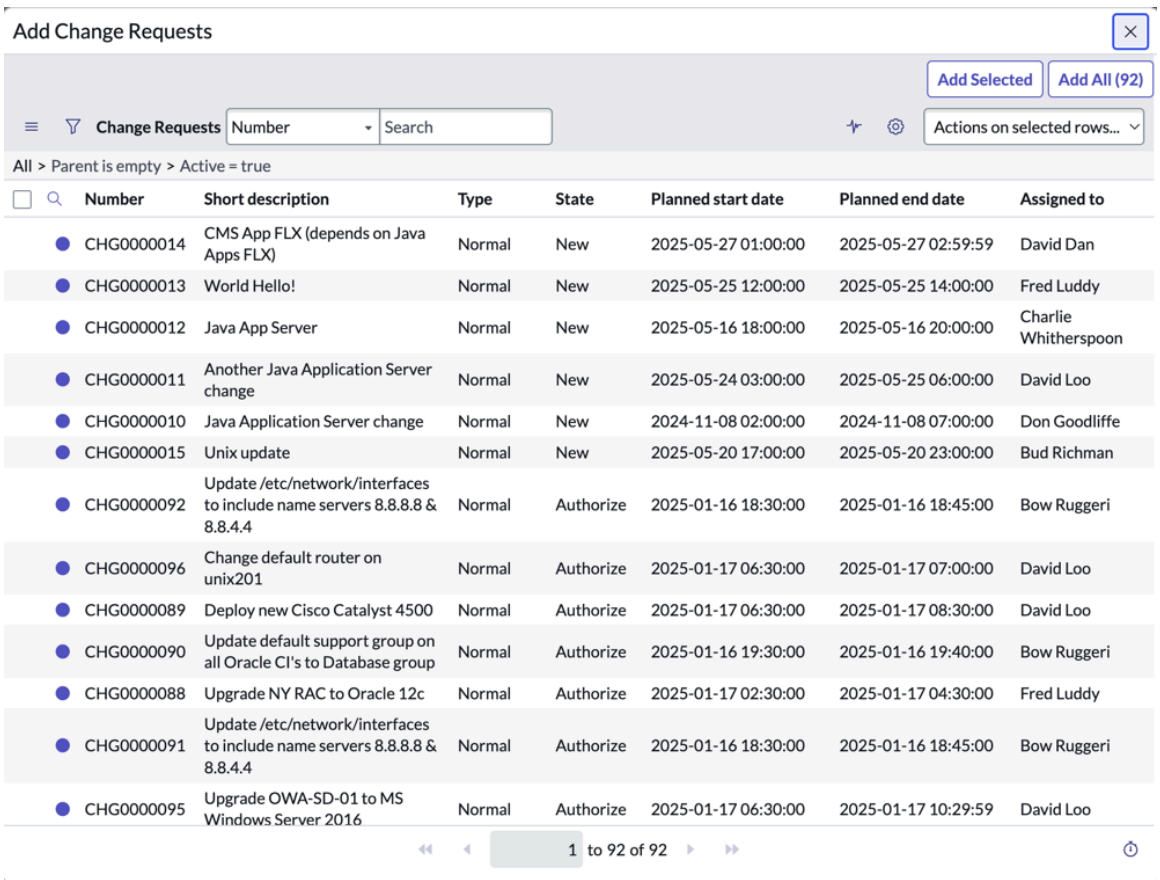
Use o associador de vários registros para adicionar registros a listas relacionadas.

O associador de vários registros permite exibir e selecionar registros em tabelas e associar esses registros a uma lista relacionada.

O associador de vários registros é compatível com tabelas one-to-many (o2m) e many-to-many (m2m).

- Uma tabela do O2M permite que um registro primário em uma tabela faça referência a vários registros secundários.
- Uma tabela m2m permite que vários registros em uma tabela façam referência a vários registros em outra tabela.

Para obter informações sobre como adicionar registros a listas relacionadas usando o associador de vários registros, consulte Adição de registros a listas relacionadas.



Adicionar registros a listas relacionadas

Forneça informações relacionadas a um incidente adicionando registros a listas relacionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Tradução automática

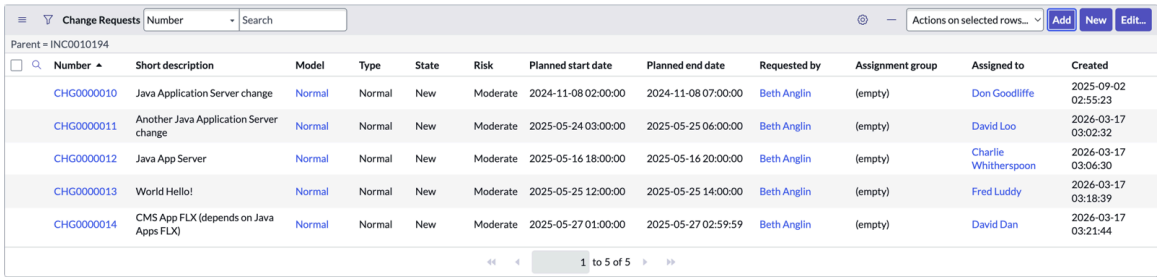
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver um botão **Adicionar** no menu Itens relacionados, você poderá adicionar registros a listas relacionadas. Adicione registros a listas relacionadas ao encontrar um registro relacionado ao registro que está aberto.

Por exemplo, o registro aberto documenta uma queda de energia em um local. Quando há falta de energia em um segundo local, você pode adicionar o registro dessa indisponibilidade à lista relacionada do primeiro registro.

Nota:
Nem todos os espaços têm o botão **Adicionar**. Ele foi adicionado pelo seu administrador.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Selecione um incidente para abri-lo.
3. Escolha uma lista relacionada no registro e selecione **Adicionar**.
   O associador de vários registros é aberto como um modal exibindo uma lista de registros.
4. No associador de vários registros, selecione os registros que você deseja adicionar ao incidente aberto.
   - Os dados do registro são somente leitura.
   - Filtre os registros em uma lista relacionada usando o filtro ( ) e o Construtor de condições.
   - Selecione vários registros de uma vez marcando a caixa de seleção de cada registro.
   - Selecione todos os registros marcando a caixa de seleção no cabeçalho da linha.
   - Os registros selecionados em uma página permanecem selecionados conforme você passa para outras páginas.
   - Escolha quantos registros serão exibidos em cada página selecionando uma opção no menu **linhas por página**.
5. Selecione **Adicionar selecionados**.

Resultado

Os registros selecionados aparecem na lista relacionada ao incidente.

Recomendações de campo de IA

Use as recomendações de campo de IA para obter uma lista das principais recomendações ou para preencher campos automaticamente em um formulário Espaço.

A IA prevê o valor de um campo com base nos dados do formulário. As recomendações de IA podem aparecer das seguintes maneiras com base na configuração do campo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As recomendações podem aparecer como uma lista e você pode selecionar um valor na lista das principais recomendações.
- Uma recomendação principal pode ser preenchida automaticamente no campo.

O ícone de brilho ( ) marca qualquer campo que forneça recomendações de IA.

Obtenha informações sobre a origem de previsão da recomendação apontando o mouse para o ícone de faísca ( ).

Ocultar campos de diário nos formulários Espaço

Desabilite os campos de diário nos formulários Espaço para que as anotações de trabalho e os comentários apareçam somente no Fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

A ocultação de campos de diário não é compatível com novos registros. Novos registros exibem campos de entrada de diário porque o fluxo de atividades não é exibido.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações de regras de exibição de UX**.
2. Selecione o Experiência com o espaço que contém a página de registro com as anotações de trabalho que você deseja ocultar.
3. Selecione uma regra de exibição do espaço na lista relacionada Regras de exibição do espaço.
4. No formulário Regra de exibição, selecione a guia **Configurações do formulário**.
5. Na guia Configurações do formulário, selecione **Ocultar campos de entrada de registro**.
6. Selecione **Atualizar**.

Pesquisar fluxo de atividades

Pesquise usando palavras-chave no fluxo de atividades para encontrar resultados em anotações de trabalho, e-mails e comentários com mais eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione no Fluxo de atividades.

2. **Nota:**
   As palavras-chave só serão realçadas em anotações de trabalho, comentários e e-mails. As entradas do fluxo de atividades que não corresponderem aos critérios de palavra-chave serão filtradas conforme você digita. As pesquisas de palavras-chave para anexos também estão disponíveis, mas não serão realçadas. Em vez disso, os anexos serão exibidos no fluxo de atividades.

   Pesquise usando palavras-chave na barra de pesquisa **do Fluxo de atividades de pesquisa** para encontrar seus

   resultados.

Filtrar atividades com marcadores

Use marcadores para filtrar o Fluxo de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os marcadores permitem filtrar suas atividades no Fluxo de atividades por estados dinâmicos e estáticos não oferecidos em listas de filtros.

Importante:
Os marcadores são habilitados e criados pelo administrador do sistema. Para habilitar e adicionar marcadores para agentes como um administrador do sistema, consulte Criação de marcadores para o Fluxo de atividades para obter mais informações.

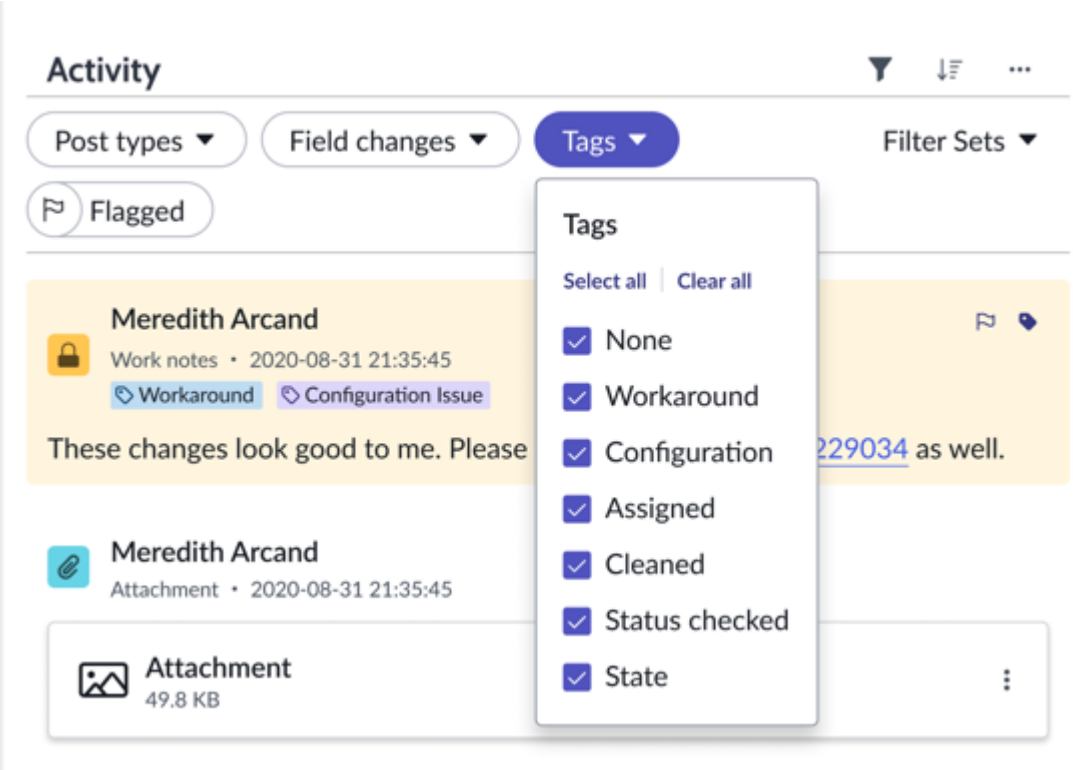
Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. No Fluxo de atividades, selecione o ícone de filtro ( ).
3. Selecione a lista **Marcadores** e selecione os marcadores relacionados às atividades que você deseja exibir.

Resultado
As atividades com os marcadores selecionados são exibidas no Fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Expandir todos os blocos do Fluxo de atividades por padrão

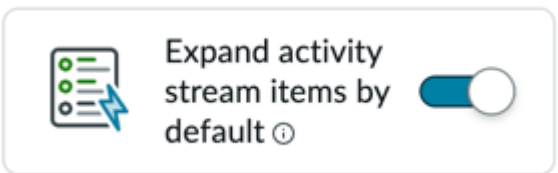
Expanda todos os blocos no Fluxo de atividades em casos e sessões de usuário por padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_user

Procedimento

1. Abra seu espaço.
2. Abra as preferências do seu espaço selecionando sua imagem de perfil ( ) e **Preferências** > **Espaço**.
3. Selecione a alternância para a preferência **padrão Expandir itens do fluxo de atividades**.

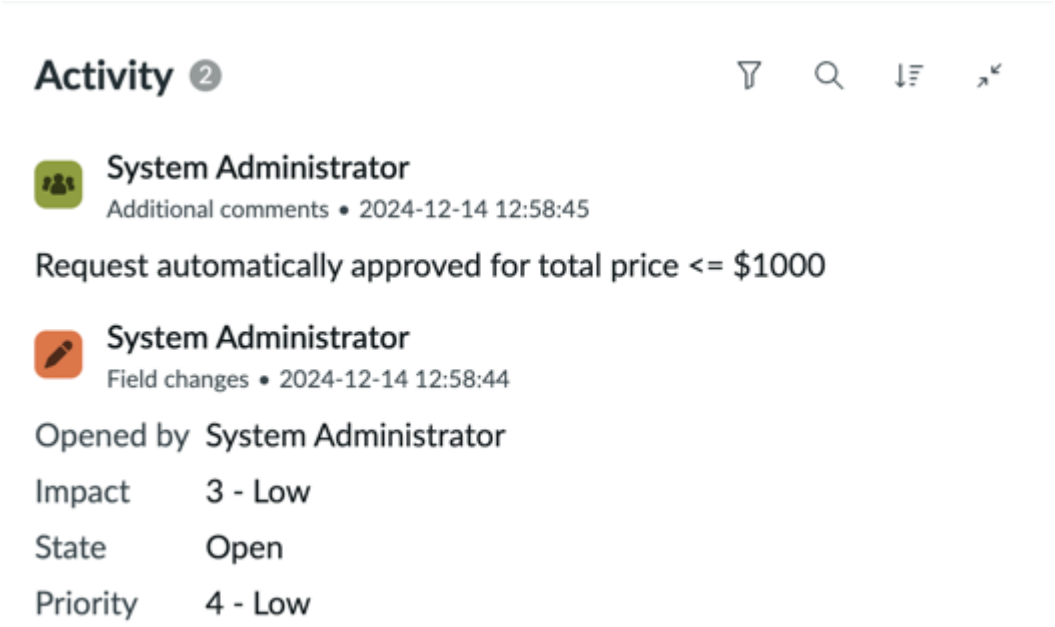


Resultado

Todas as atividades em seu Fluxo de atividades são expandidas por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Usar construtor de condições em listas de referência

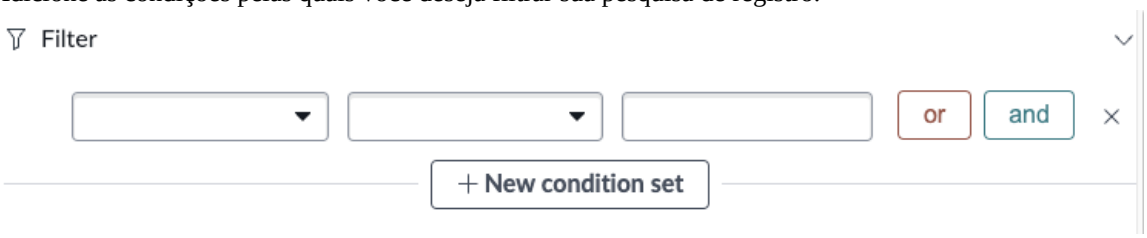
Use o Construtor de condições em listas de referência para filtrar resultados.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_user

Procedimento

1. Selecione **Pesquisar para** no campo de registro.
2. Selecione Filter
3. Adicione as condições pelas quais você deseja filtrar sua pesquisa de registro.



4. Para adicionar mais condições, selecione **+ Novo conjunto de condições**.
5. Selecione **Executar**.

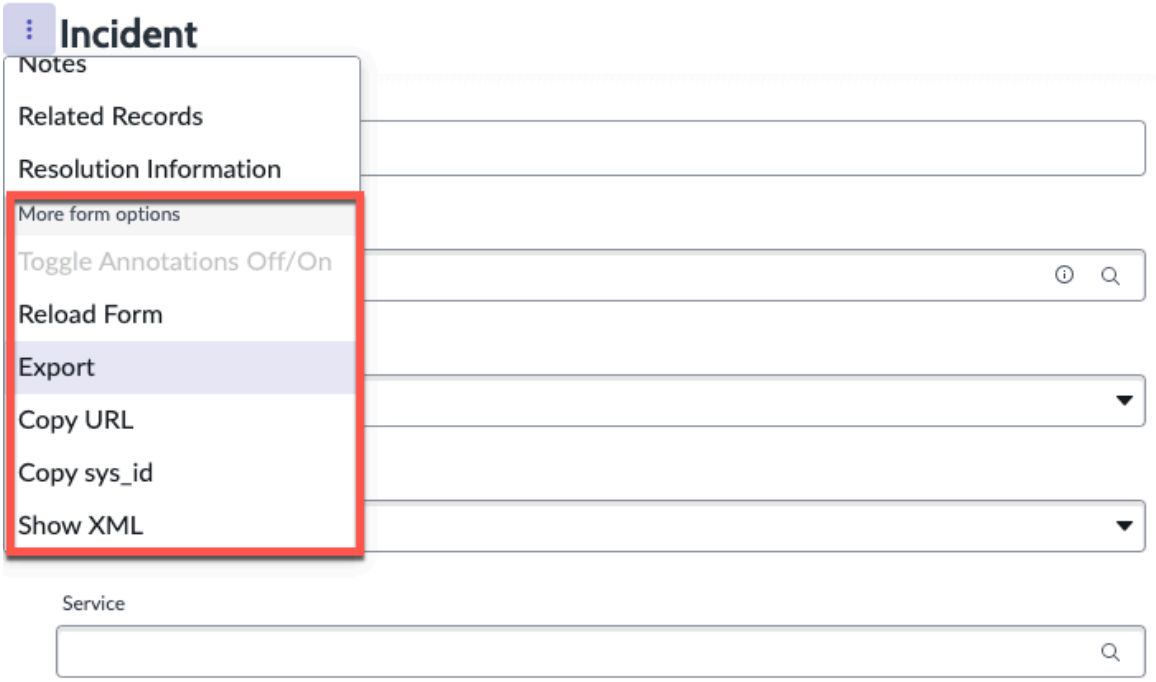
Usar mais opções de formulário

Selecione mais opções de formulário para usar funcionalidades adicionais no seu formulário Espaço. Você pode exportar um formulário, recarregar um formulário, copiar um URL ou SYS ID e mostrar o XML do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar



Função necessária: agente

Procedimento

1. Selecione o ícone de menu (⋮) em um formulário.
2. Selecione a funcionalidade de formulário desejada no menu **Mais opções de formulário**.
   - **Ativar/desativar anotações**: selecione para alternar as anotações do formulário.
   - **Recarregar formulário**: selecione para recarregar o formulário.
   - **Exportar**: selecione para exportar o formulário para um tipo de exportação PDF ou XML. Oriente sua exportação de PDF para uma saída em formato vertical ou horizontal.
   - **Copiar URL**: selecione para copiar a URL do formulário para a área de transferência.
   - **Copiar sys_id**: selecione para copiar o sys_id para a área de transferência. Esta ação está disponível somente para administradores.
   - **Mostrar XML**: selecione para mostrar a árvore de documentos do formulário. Esta ação está disponível somente para administradores.
   - **Personalizar formulário**: selecione para personalizar seu formulário adicionando ou removendo os campos que você deseja exibir.
3. **Nota:**
   As ações de clique com o botão direito só estão disponíveis ao clicar no cabeçalho do formulário.

   Para utilizar ações de clique com o botão direito do mouse no espaço, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
   O salto para a navegação de seção e a lista de mais opções de formulário são exibidos.
4. Você também pode ir para uma seção clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho ou usando o menu **Mais opções de formulário**.

Tradução automática

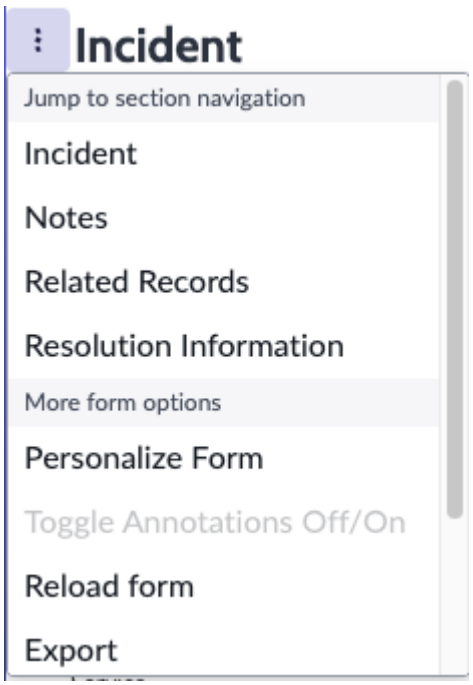
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Incidente
- Anotações
- Registros relacionados
- Informações de resolução

Usar formulário de personalização

Selecione personalizar formulário para adicionar ou remover campos que aparecem na exibição do formulário de acordo com suas preferências.

Antes de Iniciar



Função necessária: agente

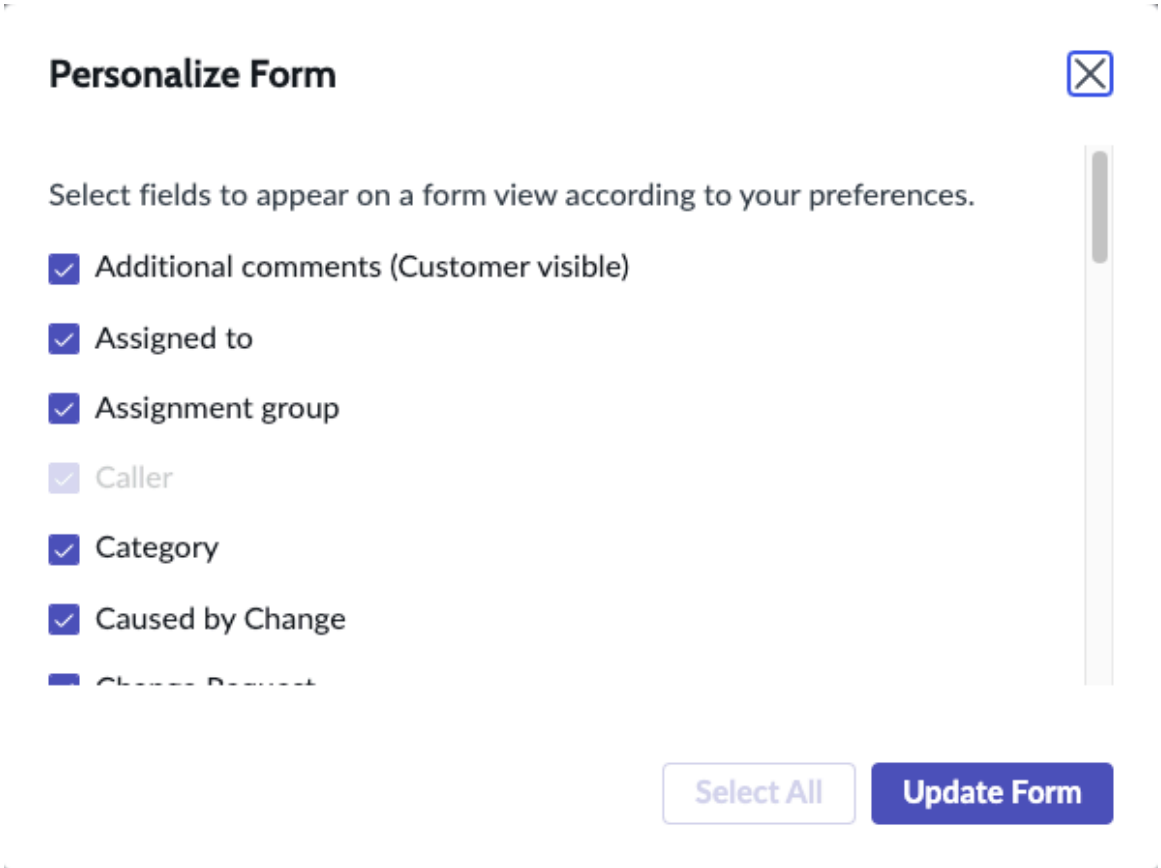
Procedimento

1. **Nota:**
   Você também pode utilizar ações de clique com o botão direito e clicar com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário para exibir a lista **Mais opções de formulário**.

   Selecione o ícone de menu (⋮) em um formulário.
2. Selecione **Personalizar formulário** na lista **Mais opções de formulário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3.

4. Selecione **Atualizar formulário** para enviar suas mudanças.

Redimensionar modais

Redimensione os modais para exibir o conteúdo sem rolar horizontal e verticalmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_user

Procedimento

1. Abra um registro em sua instância.
2. Selecione o ícone de pesquisa ( ) em um campo.
3. No modal, aponte o mouse sobre as bordas e os cantos do modal.

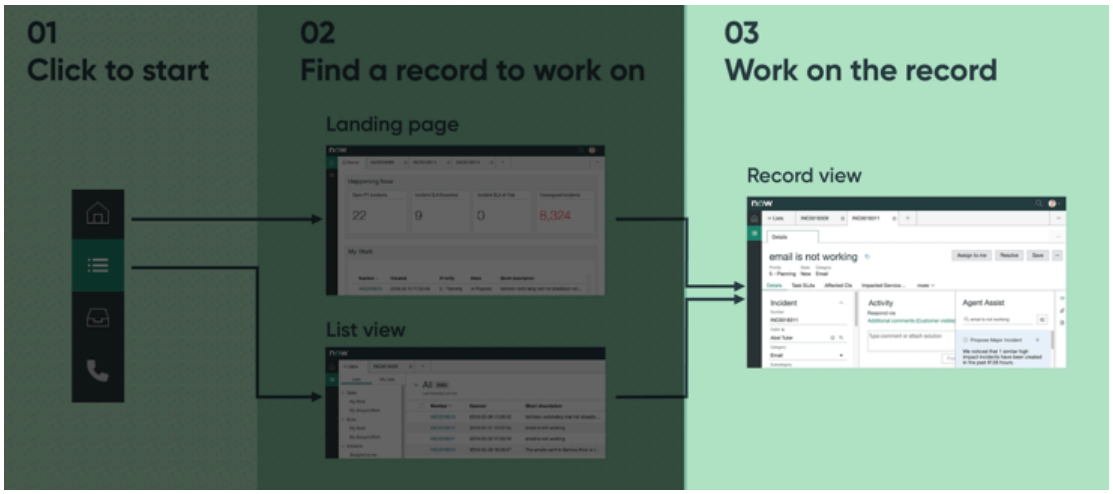
   Uma seta dupla ( ) é exibida.
4. Use a seta dupla para arrastar as bordas e os cantos do modal para um tamanho personalizado.

Como responder a problemas em um registro aberto no Espaço

Use as seções a seguir para descobrir respostas para os problemas com os quais você está lidando em um registro aberto.

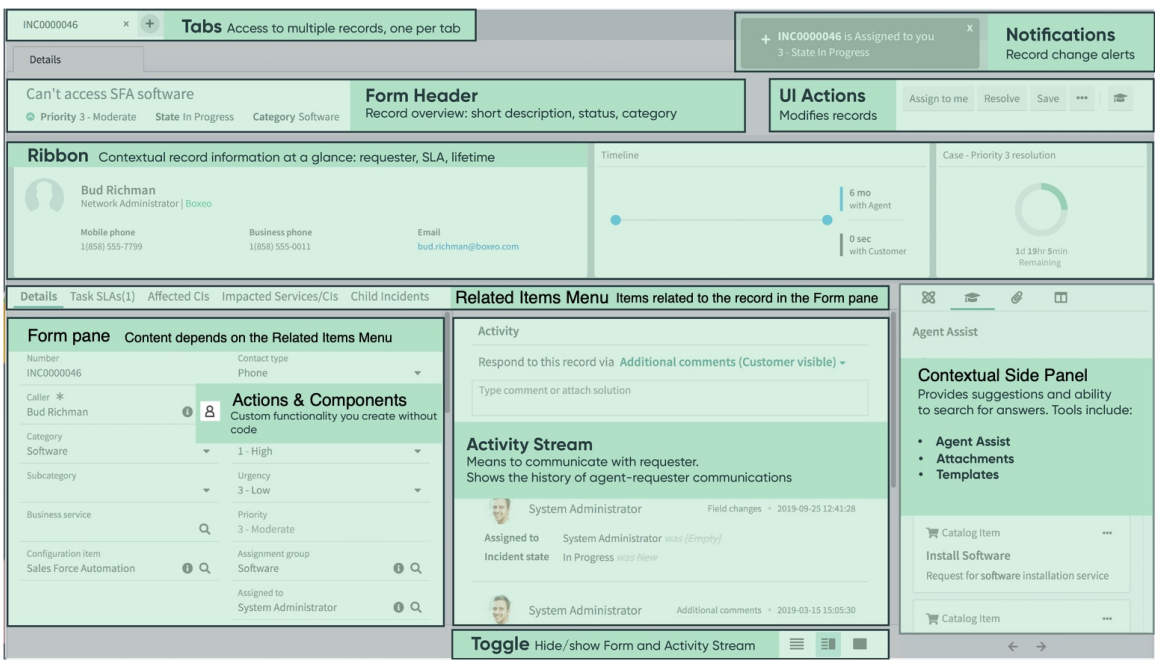
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Dependendo do problema em questão, você pode solicitar um componente de hardware para um solicitante, emitir uma reinicialização de servidor para resolver um problema ou criar e atribuir um registro de incidente para corrigir um problema de software.

Quando você usa a página principal ou a exibição de lista para abrir um registro, o espaço fornece muitas informações sobre o registro. Veja como você pode observar as diferentes partes do espaço para entender e resolver um problema.



1. No cabeçalho do formulário, leia a descrição resumida, a prioridade, o status e a categoria do problema.
2. Na Faixa de Opções, leia sobre o solicitante, há quanto tempo o problema está aberto e qual é o ANS na resolução do problema.
3. No painel Formulário, na guia **Detalhes**, role pelas informações detalhadas sobre o problema.
4. No menu Itens relacionados, clique nas guias para ver informações relacionadas ao registro aberto, como incidentes relacionados. As informações aparecem no painel Formulário.
5. No painel lateral contextual, leia os resultados da pesquisa extraídos automaticamente por Assistência do agente que podem ajudar a resolver o problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No Fluxo de atividades, leia sobre o histórico de ações que você ou outros agentes realizaram para resolver este problema.
7. Na seção Compor do painel Fluxo de atividades, escreva um comentário para o solicitante ou faça anotações para você e outros agentes sobre seu progresso na resolução do problema.

Próxima

Agora que você entende como examinar as partes do espaço para obter informações contextuais sobre um problema, vamos ver como encontrar uma solução.

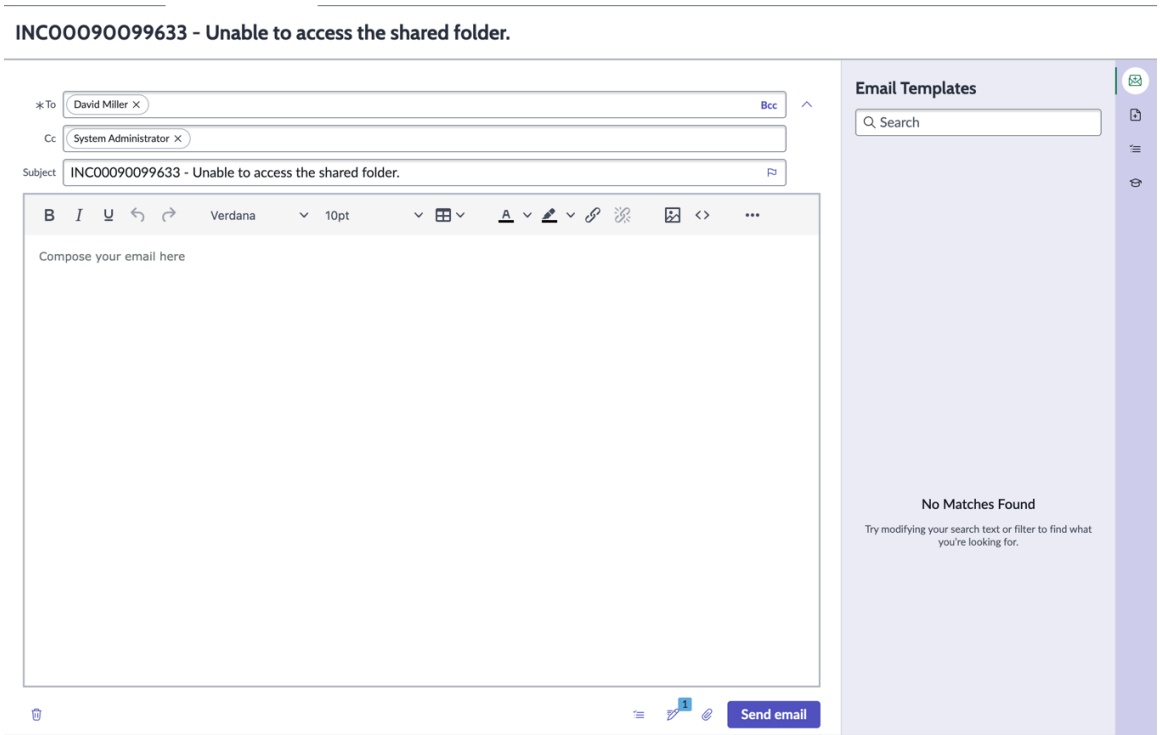
Como se comunicar por e-mail no Espaço

Envie e-mails para solicitantes e agentes enquanto trabalham em problemas em Espaço.

Com o cliente de e-mail Espaço, você pode enviar e-mails para solicitantes ou colegas agentes. Existem duas versões do cliente de e-mail que você pode usar.

Compositor de e-mail completo

O compositor de e-mail completo permite que você crie rascunhos e envie e-mails de uma guia separada do espaço.

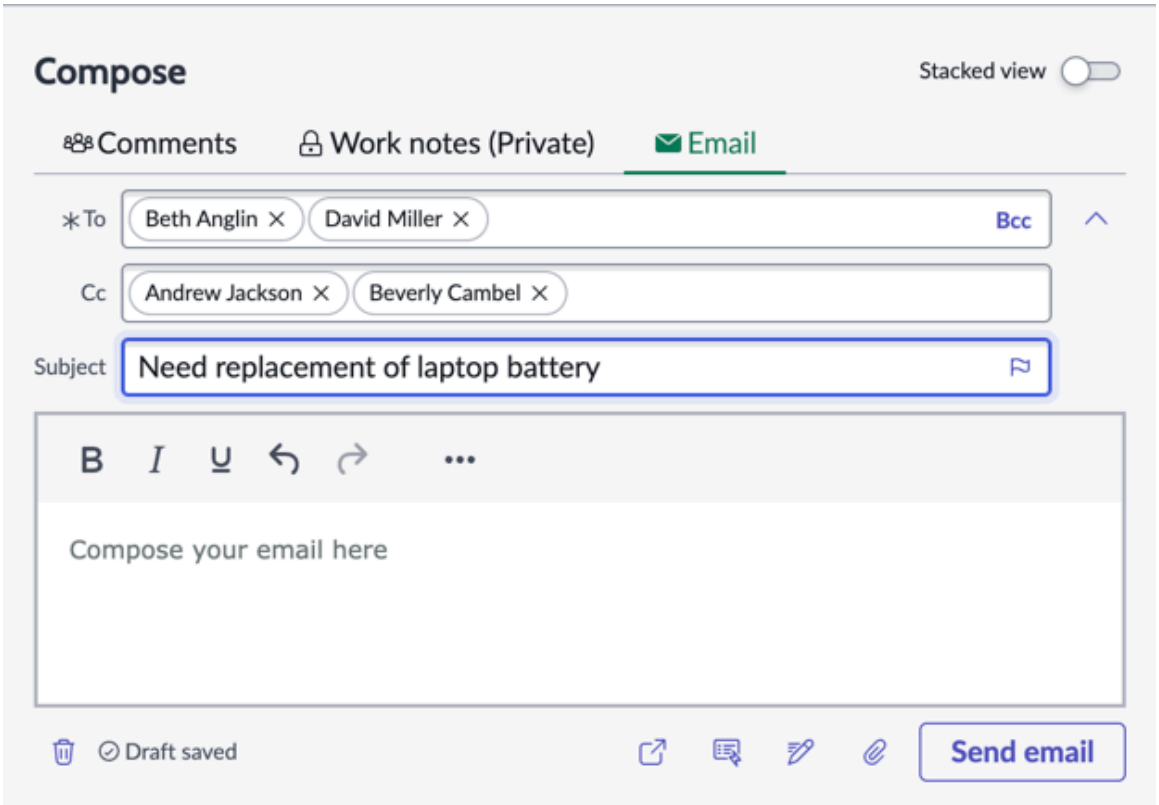


Minicompositor de e-mail

O minicompositor de e-mail permite que você crie rascunhos e envie e-mails diretamente da página de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Compor e-mails do compositor de e-mail completo

Escreva um e-mail para enviar a solicitantes e agentes em uma guia separada do espaço.

Antes de Iniciar

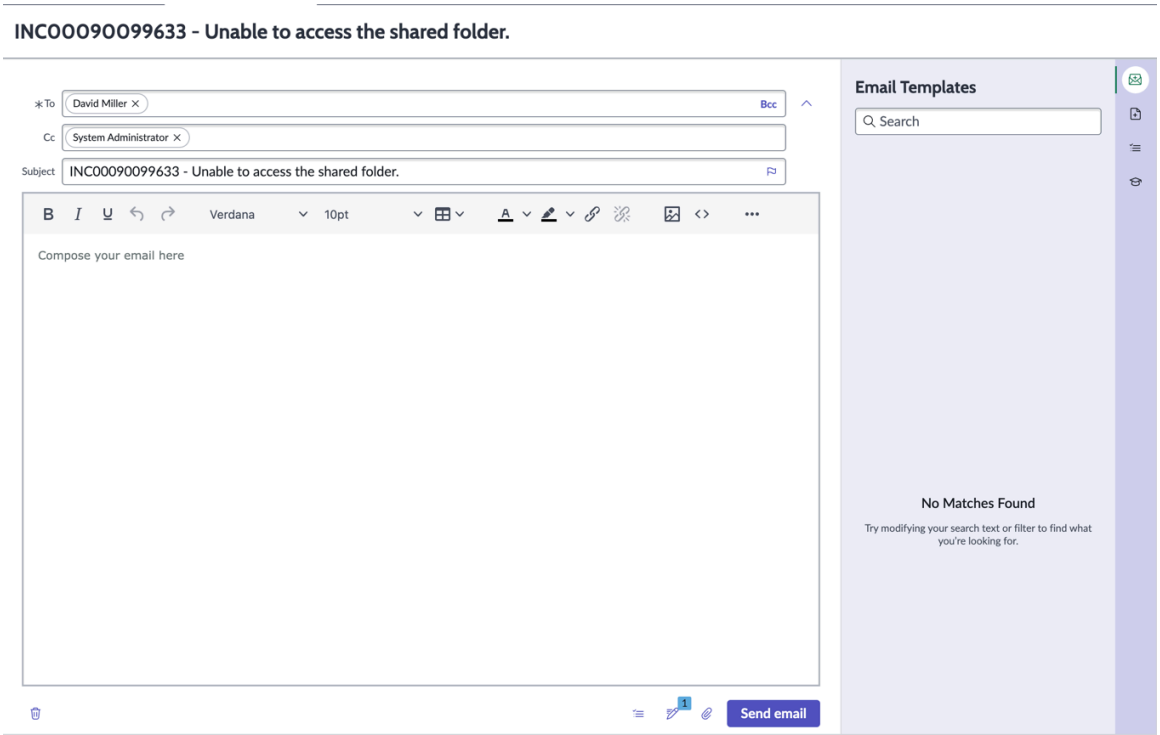
Função necessária: email_composer

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. Abra o compositor de e-mail completo selecionando o ícone Mais ações ( ) na exibição de registro e selecione **Compor e-mail**.
   Um rascunho de e-mail é aberto em uma nova guia do espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Se disponível, preencha o campo **Responder para** ou **De**.

   Este campo especifica a quem o destinatário pode responder após receber seu e-mail. Você pode especificar uma entidade separada de você. Por exemplo, a central de serviços de TI.

4. No campo **Para**, adicione um destinatário de e-mail.
   Você também pode adicionar destinatários Cc e Cco selecionando **Cc/Cco**.
5. No campo **Assunto**, insira uma linha de assunto.
6. **Opcional:** Oculte o cabeçalho do e-mail, incluindo todos os campos de destinatário, selecionando o ícone de divisa ( ).
7. Crie o corpo do e-mail.
   Você pode inserir uma mensagem rápida no corpo do e-mail. Para obter mais informações, consulte Inserir uma mensagem rápida do compositor de e-mail completo.

   Você pode anexar um arquivo ao e-mail. Para obter mais informações, consulte Adicionar um arquivo a um e-mail a partir do compositor de e-mail completo.

8. Selecione **"Enviar"**.
   Os rascunhos são salvos automaticamente após um número definido de segundos. Para obter mais informações sobre como encontrar rascunhos de e-mail, consulte Revisar rascunhos de e-mail do compositor de e-mail completo.

Resultado

Você pode encontrar o e-mail enviado na lista E-mails. Para obter mais informações, consulte Revisar e-mails.

Usar modelos de e-mail no compositor de e-mail completo

Escreva e-mails rapidamente para problemas comuns selecionando um modelo de e-mail na página Compor e-mail em vez de redigir um e-mail manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

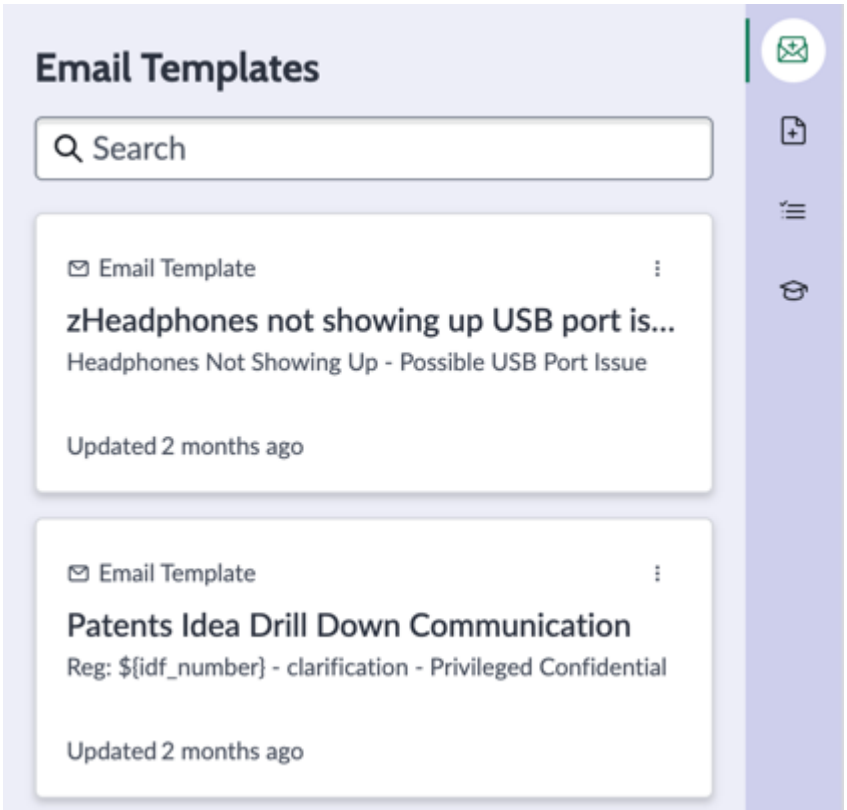
Antes de Iniciar

Função necessária: email_composer

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. Abra a página Compor e-mail selecionando o ícone Mais ações ( ) e **Compor e-mail**.
3. Aplique um modelo de e-mail no painel Assistência do agente.

   a. No painel Assistência do agente, selecione o ícone Modelos de e-mail ( ).
   Uma lista de modelos de resposta é aberta no painel Assistência do agente.



Nota:
Encontre o modelo de e-mail necessário usando a barra de pesquisa na lista Modelos de e-mail.

   b. Selecione um modelo de e-mail no painel Modelos de e-mail.

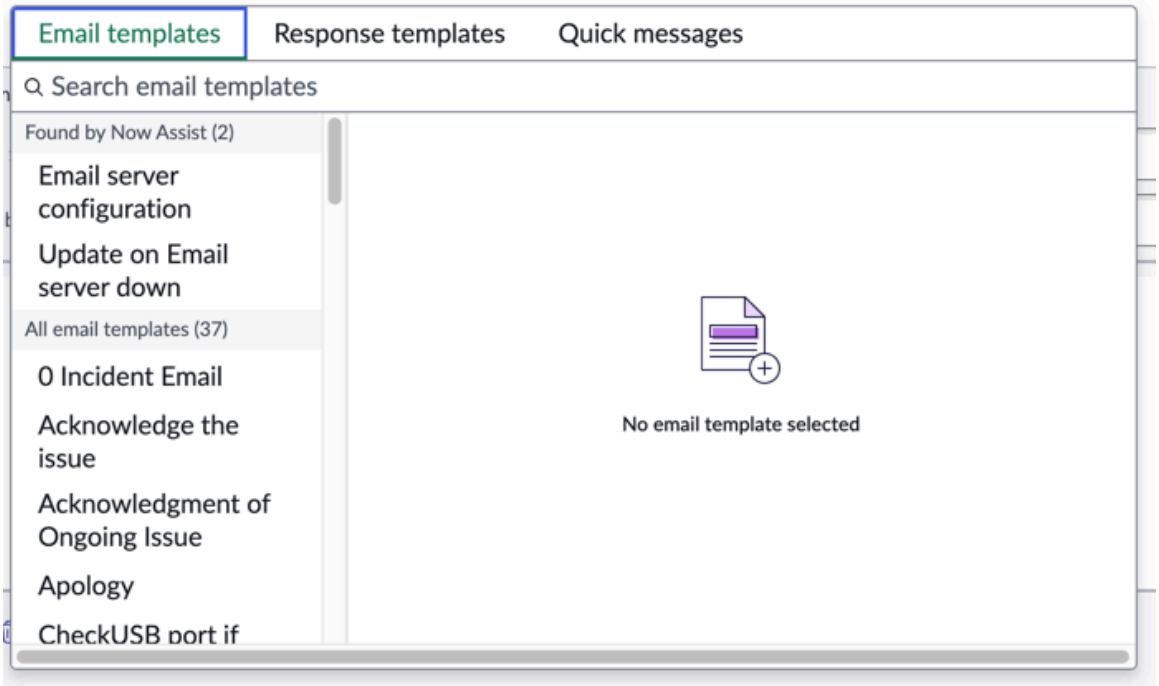
   c. Selecione o ícone Mais ações ( ) e clique em **Aplicar modelo**.

4. Aplique um modelo de e-mail a partir do rodapé do e-mail.

   a. No rodapé do e-mail, selecione o ícone Aplicar modelos ( ).
   Um modal é aberto com diferentes tipos de modelos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



b. Selecione a guia **Modelos de e-mail**.

c. Selecione um modelo de e-mail na lista.

> **Nota:**
> Encontre o modelo de e-mail necessário usando a barra de pesquisa na guia Modelos de e-mail.

Uma visualização do modelo de e-mail selecionado é aberta.

d. Adicione o modelo ao seu e-mail selecionando **Aplicar**.

Usar modelos de resposta no compositor de e-mail completo

Insira respostas comuns em seus e-mails usando modelos de resposta na página Compor e-mail em vez de redigir uma resposta manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_composer

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.

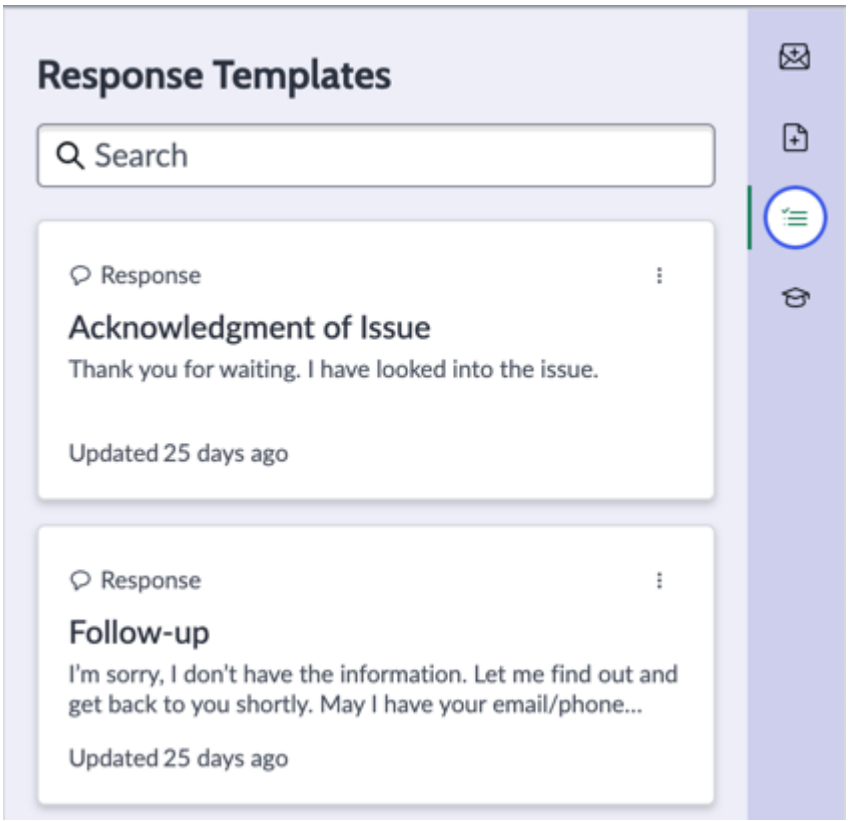
2. Abra a página Compor e-mail selecionando o ícone Mais ações ( ) e **Compor e-mail**.

3. Aplique um modelo de resposta no painel Assistência do agente.

a. No painel Assistência do agente, selecione o ícone Modelos de resposta ( ).
Uma lista de modelos de resposta é aberta no painel Assistência do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Encontre o modelo de resposta necessário usando a barra de pesquisa na lista Modelos de resposta.

b. Copie um modelo de resposta sem exibir seu conteúdo completo selecionando o ícone Mais ações (⋮) e selecionando **Copiar para a área de transferência**.

c. Copie um modelo de resposta depois de exibir seu conteúdo completo, selecionando um modelo na lista e selecionando **Copiar para área de transferência**.

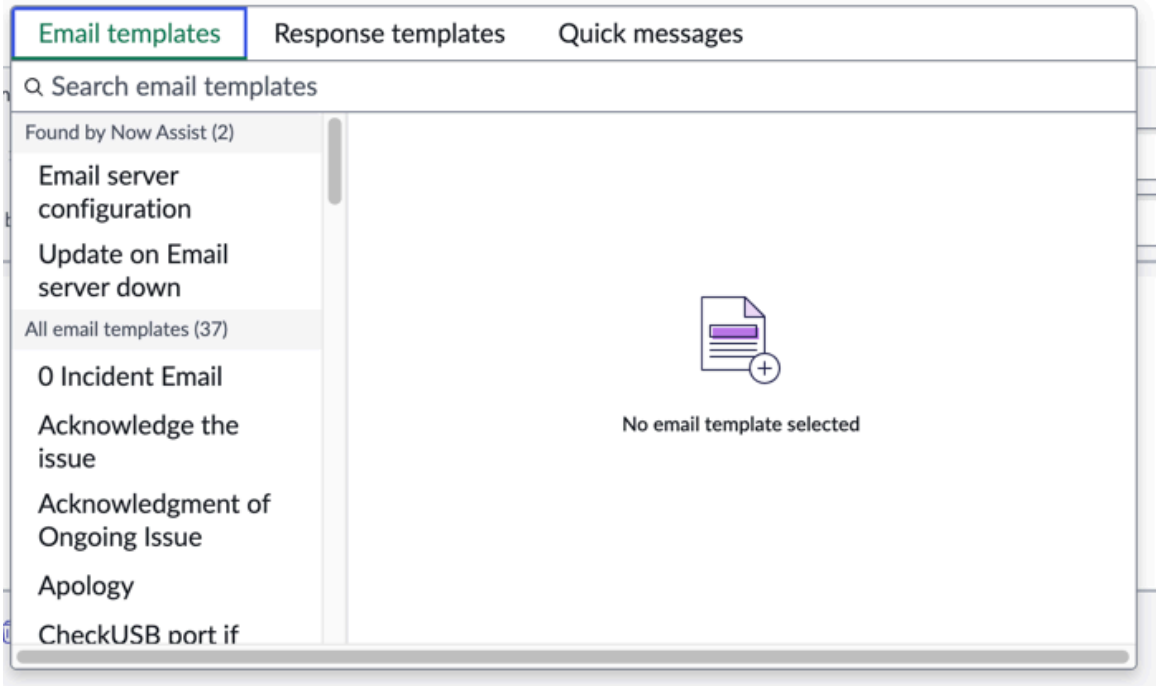
d. Cole o modelo de resposta no seu e-mail.

4. Aplique um modelo de resposta do rodapé do e-mail.

a. No rodapé do e-mail, selecione o ícone Aplicar modelos ( ).
Um modal é aberto com diferentes tipos de modelos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



b. Selecione a guia **Modelos de resposta**.

c. Selecione um modelo de resposta na lista.

> **Nota:**
> Encontre o modelo de resposta necessário usando a barra de pesquisa na guia Modelos de resposta.

d. Adicione o modelo ao seu e-mail selecionando **Inserir**.

5. Aplique um modelo de resposta com um atalho de teclado.
Para obter instruções sobre como aplicar um modelo de resposta com um atalho de teclado, consulte Adição de modelos de resposta com um atalho de teclado.

Inserir uma mensagem rápida do compositor de e-mail completo

Insira conteúdo predefinido em mensagens de e-mail do compositor de e-mail completo.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_composer

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.

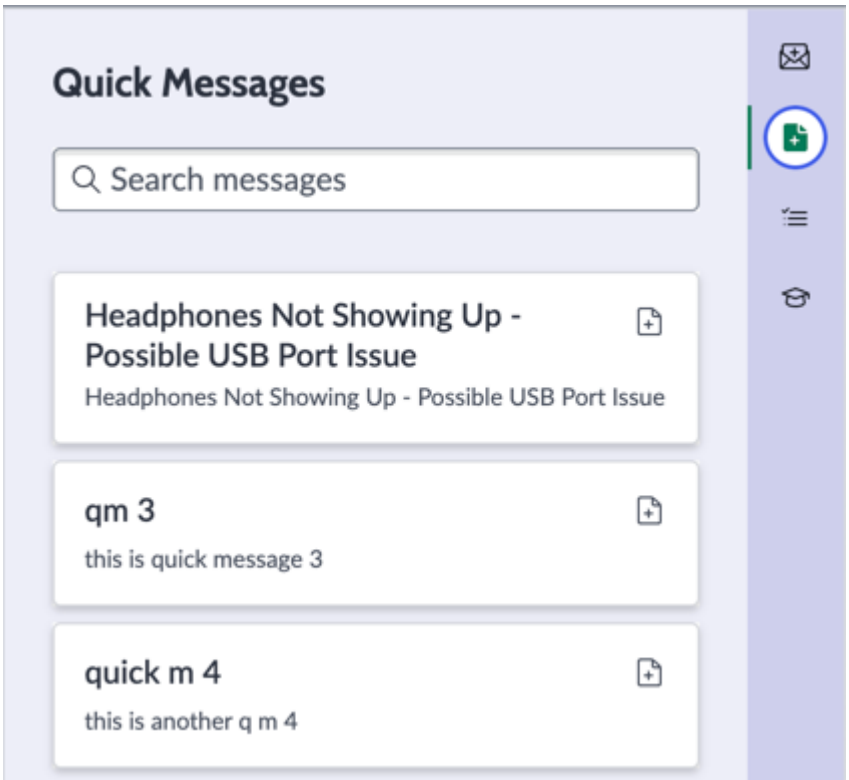
2. Abra a página Compor e-mail selecionando o ícone Mais ações ( ) e **Compor e-mail**.

3. Aplique uma mensagem rápida do painel de Assistência do agente.

a. No painel Assistência do agente, selecione o ícone de Mensagens rápidas ( ).
Uma lista de mensagens rápidas é aberta no painel Assistência do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Encontre as mensagens rápidas necessárias usando a barra de pesquisa na lista de Mensagens rápidas.

b. Adicione uma mensagem rápida sem exibir seu conteúdo completo selecionando o ícone Inserir ( ).

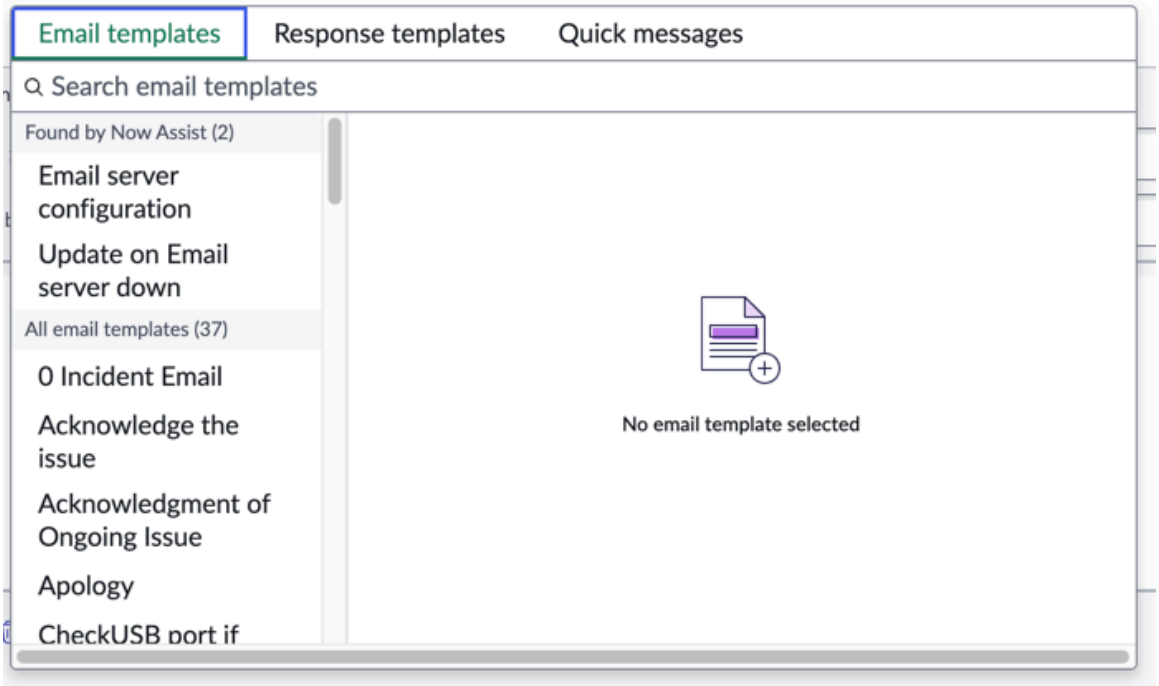
c. Adicione uma mensagem rápida depois de exibir seu conteúdo completo, selecionando uma mensagem na lista e selecionando **Inserir**.

4. Aplique uma mensagem rápida do rodapé do e-mail.

a. No rodapé do e-mail, selecione o ícone Aplicar modelos ( ).
Um modal é aberto com diferentes tipos de modelos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



b. Selecione a guia **Mensagens rápidas**.

c. Selecione uma mensagem rápida na lista.

> **Nota:**
> Encontre a mensagem rápida necessária usando a barra de pesquisa na guia Mensagens rápidas.

d. Adicione o modelo ao seu e-mail selecionando **Inserir**.

Adicionar um arquivo a um e-mail a partir do compositor de e-mail completo

Envie um arquivo do seu computador ou registro relacionado a um solicitante ou agente do compositor de e-mail completo, anexando-o a um e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_composer

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.

2. Abra o compositor de e-mail completo selecionando o ícone Mais ações ( ) na exibição de registro e selecione **Compor e-mail**.

3. Opcional: Anexe um arquivo do seu computador.

a. Selecione o ícone Anexar arquivo ( ) no rodapé do e-mail.

b. Selecione **Do computador**.

c. Selecione um arquivo do seu computador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode selecionar vários arquivos por vez. O sistema carrega os arquivos simultaneamente.

(Optional) Como alternativa, você pode arrastar arquivos do seu computador para Espaço. Você não pode anexar uma pasta.

4. **Opcional:** Anexe um arquivo do registro relacionado.
   a. Selecione o ícone Anexar arquivo ( ) no rodapé do e-mail.
   b. Selecione **Do registro**.
   c. Na janela, selecione os arquivos a serem anexados.
   d. Selecione **Adicionar**.

O que Fazer Depois

Opcionalmente, você pode ocultar ou mostrar anexos em seus rascunhos de e-mail selecionando **Ocultar anexos** quando não ocultos e **Mostrar anexos** quando ocultos. Você também pode executar ações adicionais selecionando o ícone de menu ( ) ao lado de cada arquivo anexado:

- **Download**: baixe o arquivo para o seu computador.
- **Renomear**: renomeie o arquivo anexado. Somente os primeiros 100 caracteres de um nome de arquivo são exibidos.
- **Remover**: remova o anexo do e-mail.

Revisar rascunhos de e-mail do compositor de e-mail completo

Exiba e-mails salvos para mais tarde ou crie um novo e-mail enquanto salva seu rascunho atual automaticamente do compositor de e-mail completo.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_user

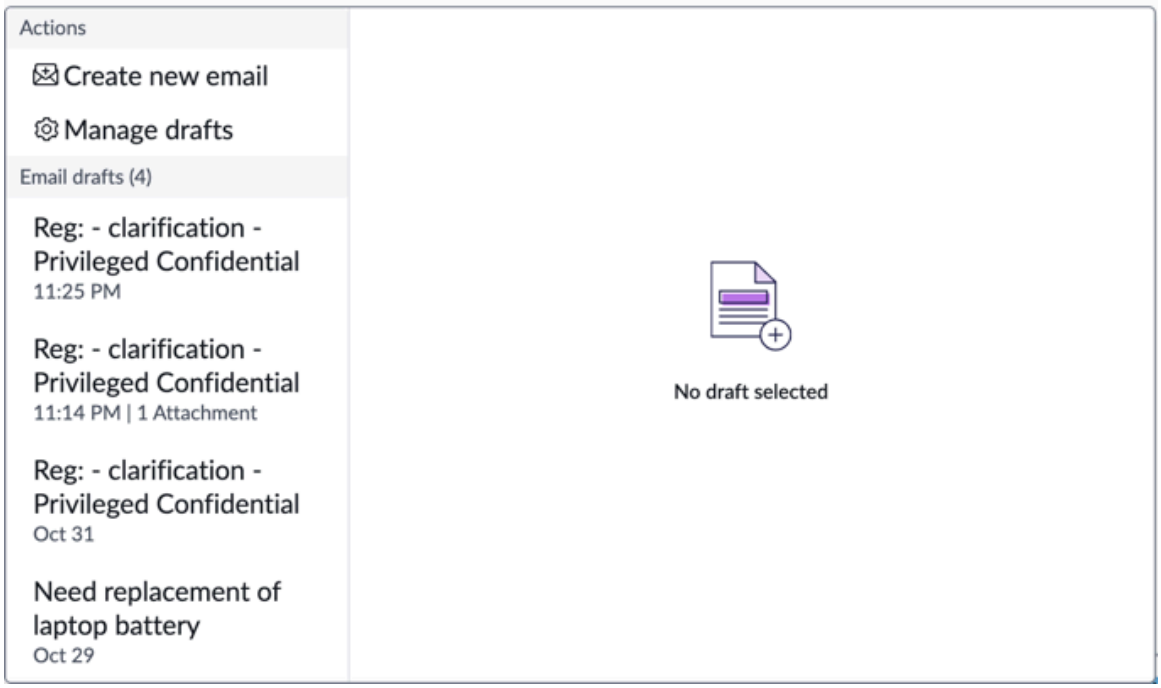
Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. Abra o compositor de e-mail completo selecionando o ícone Mais ações ( ) na exibição de registro e selecione **Compor e-mail**.
3. **Nota:**
   Em vez de um botão para salvar rascunhos de e-mail manualmente, os rascunhos são salvos automaticamente.

   Acesse seus rascunhos selecionando o ícone de rascunhos ( ) no rodapé do e-mail.
   Um modal é aberto com uma lista de ações e rascunhos de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione uma ação ou rascunho recente.
   - Exiba todos os seus rascunhos de e-mail selecionando **Gerenciar rascunhos**.
   - Crie um novo rascunho enquanto salva o rascunho atual automaticamente selecionando **Criar novo e-mail**.
5. Crie um novo rascunho enquanto salva o rascunho atual automaticamente selecionando **Criar novo e-mail**.
6. Abra um rascunho após visualizá-lo.
   a. Selecione um rascunho na lista Rascunhos de e-mail.
   Uma visualização do rascunho é aberta.
   b. Selecione **Aplicar**.
7. Abra um rascunho no modal Gerenciar rascunhos.
   a. Abra o modal Gerenciar rascunhos selecionando **Gerenciar rascunhos** no menu.
   b. Selecione um rascunho na lista.
8. Exclua vários rascunhos do modal Gerenciar rascunhos.
   a. Abra o modal Gerenciar rascunhos selecionando **Gerenciar rascunhos** no menu.
   b. Selecione rascunhos na lista.
   c. Selecione **Excluir**.

Compor e-mails do minicompositor de e-mails

Envie e-mails sem sair do registro.

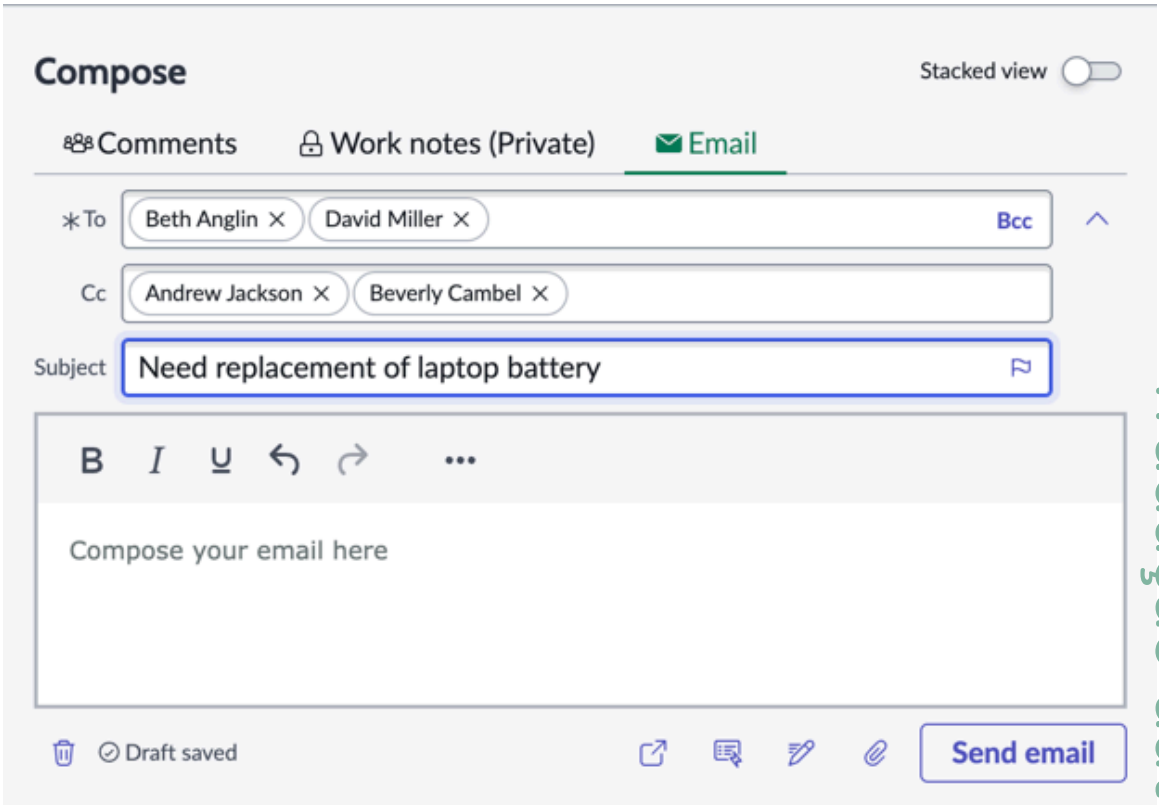
Antes de Iniciar
Função necessária: email_composer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. Selecione a guia **E-mail** em Compor.
   Um rascunho de e-mail é aberto com a mesma funcionalidade que a criação de um e-mail a partir de uma nova guia do espaço.



3. Se disponível, preencha o campo **Responder para** ou **De**.

   Este campo especifica a quem o destinatário pode responder após receber seu e-mail. Você pode especificar uma entidade separada de você. Por exemplo, a central de serviços de TI.

4. No campo **Para**, adicione um destinatário de e-mail.
   Você também pode adicionar destinatários Cc e Cco selecionando **Cc/Cco**.
5. No campo **Assunto**, insira uma linha de assunto.
6. **Opcional:** Oculte o cabeçalho do e-mail, incluindo todos os campos de destinatário, selecionando o ícone de divisa ( ).
7. Crie o corpo do e-mail.
   Você pode inserir um modelo de e-mail no corpo do e-mail. Para obter mais informações, consulte Usar modelos de e-mail no minicompositor de e-mail.

   Você pode anexar um arquivo ao e-mail. Para obter mais informações, consulte Adicionar um arquivo a um e-mail a partir do minicompositor de e-mail.

8. Selecione **"Enviar"**.
   Os rascunhos são salvos automaticamente após um número definido de segundos. Para obter mais informações sobre como localizar rascunhos de e-mail, consulte Revisar rascunhos de e-mail no minicompositor de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Você pode encontrar o e-mail enviado na lista E-mails. Para obter mais informações, consulte Revisar e-mails.

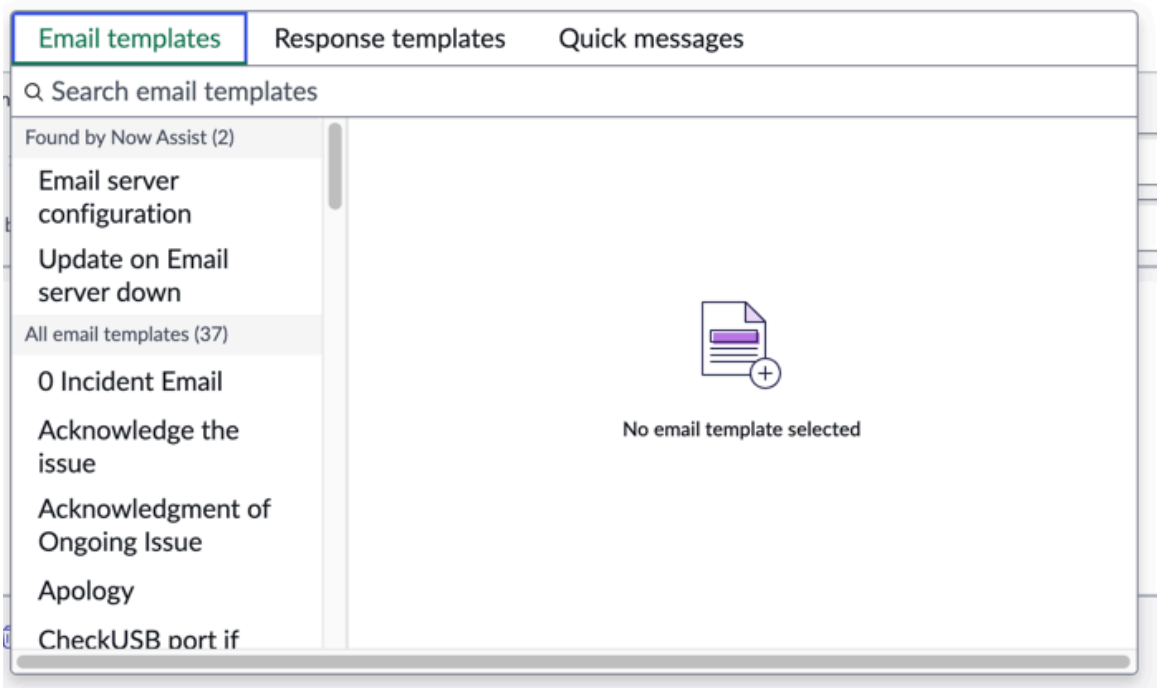
Usar modelos de e-mail no minicompositor de e-mail

Escreva e-mails rapidamente para problemas comuns selecionando um modelo de e-mail na exibição de registro em vez de rascunhar um e-mail manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: email_composer

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. Abra o minicompositor de e-mail selecionando a guia **E-mail** no painel Compor.
3. No rodapé do e-mail, selecione o ícone Aplicar modelos ( ).
   Um modal é aberto com diferentes tipos de modelos.



4. Selecione a guia **Modelos de e-mail**.
5. Selecione um modelo de e-mail na lista.

   Nota:
   Encontre o modelo de e-mail necessário usando a barra de pesquisa na guia Modelos de e-mail.

   Uma visualização do modelo de e-mail selecionado é aberta.
6. Adicione o modelo ao seu e-mail selecionando **Aplicar**.

Usar modelos de resposta no minicompositor de e-mail

Insira respostas comuns em seus e-mails usando modelos de resposta no minicompositor de e-mail em vez de redigir uma resposta manualmente.

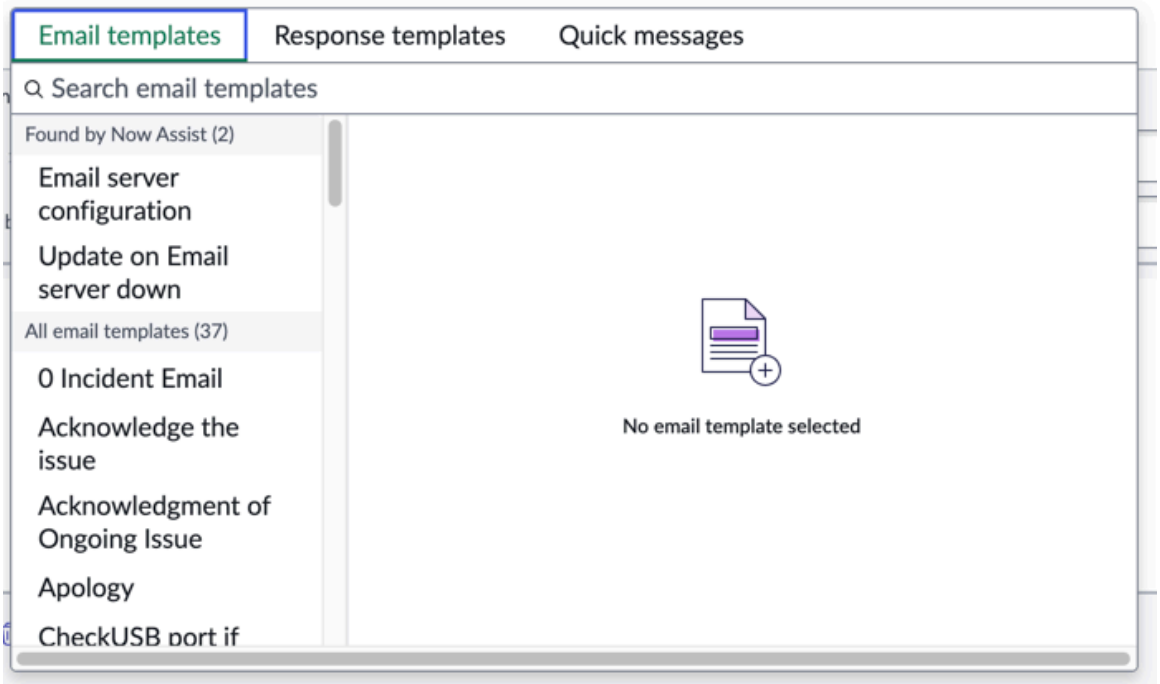
Antes de Iniciar
Função necessária: email_composer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. Abra o minicompositor de e-mail selecionando a guia **E-mail** no painel Compor.
3. No rodapé do e-mail, selecione o ícone Aplicar modelos ( ).
   Um modal é aberto com diferentes tipos de modelos.



4. Selecione a guia **Modelos de resposta**.
5. Selecione um modelo de resposta na lista.

> **Nota:**
> Encontre o modelo de resposta necessário usando a barra de pesquisa na guia Modelos de resposta.

6. Adicione o modelo ao seu e-mail selecionando **Inserir**.
7. Aplique um modelo de resposta com um atalho de teclado.
   Para obter instruções sobre como aplicar um modelo de resposta com um atalho de teclado, consulte Adição de modelos de resposta com um atalho de teclado.

Inserir uma mensagem rápida do minicompositor de e-mails

Insira conteúdo predefinido em mensagens de e-mail do minicompositor de e-mail.

Antes de Iniciar

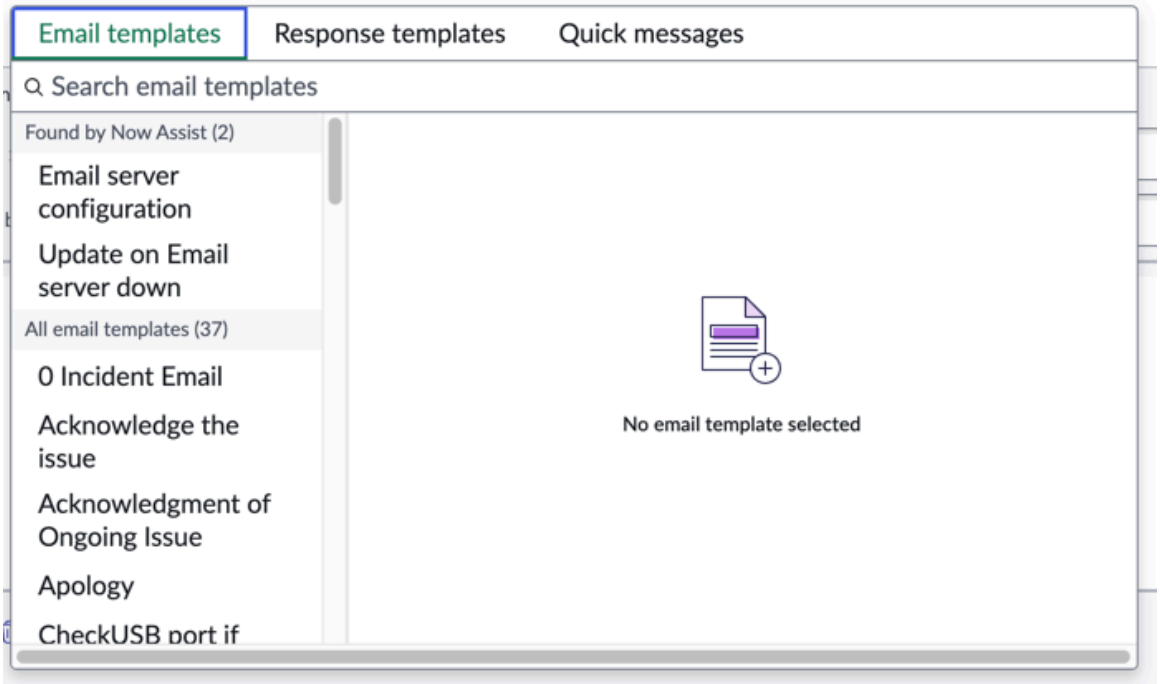
Função necessária: email_composer

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. Abra o minicompositor de e-mail selecionando a guia **E-mail** no painel Compor.
3. No rodapé do e-mail, selecione o ícone Aplicar modelos ( ).
   Um modal é aberto com diferentes tipos de modelos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione a guia **Mensagens rápidas**.
5. Selecione uma mensagem rápida na lista.

> **Nota:**
> Encontre a mensagem rápida necessária usando a barra de pesquisa na guia Mensagens rápidas.

6. Adicione o modelo ao seu e-mail selecionando **Inserir**.

Adicionar um arquivo a um e-mail a partir do minicompositor de e-mail

Envie um arquivo do seu computador ou registro relacionado a um solicitante ou agente do minicompositor de e-mail, anexando-o a um e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_composer

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. Abra um rascunho de e-mail selecionando a guia **E-mail** em Compor.
3. **Opcional:** Anexe um arquivo do seu computador.

   a. Selecione o ícone Anexar arquivo ( ).

   b. Selecione **Do computador**.

   c. Selecione um arquivo do seu computador.
   Você pode selecionar vários arquivos por vez. O sistema carrega os arquivos simultaneamente.

   (Optional) Como alternativa, você pode arrastar arquivos do seu computador para Espaço. Você não pode anexar uma pasta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Anexe um arquivo do registro relacionado.

   a. Selecione o ícone Anexar arquivo ( ) no registro.

   b. Selecione **Do registro**.

   c. Na janela, selecione os arquivos a serem anexados.

   d. Selecione **Adicionar**.

O que Fazer Depois

Opcionalmente, você pode ocultar ou mostrar anexos em seus rascunhos de e-mail selecionando **Ocultar anexos** quando não ocultos e **Mostrar anexos** quando ocultos. Você também pode executar ações adicionais selecionando o ícone de menu ( ) ao lado de cada arquivo anexado:

- **Download**: baixe o arquivo para o seu computador.
- **Renomear**: renomeie o arquivo anexado. Somente os primeiros 100 caracteres de um nome de arquivo são exibidos.
- **Remover**: remova o anexo do e-mail.

Revisar rascunhos de e-mail do minicompositor de e-mail

Exiba e-mails salvos para mais tarde ou crie um novo e-mail enquanto salva seu rascunho atual automaticamente do compositor de e-mail completo.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_composer

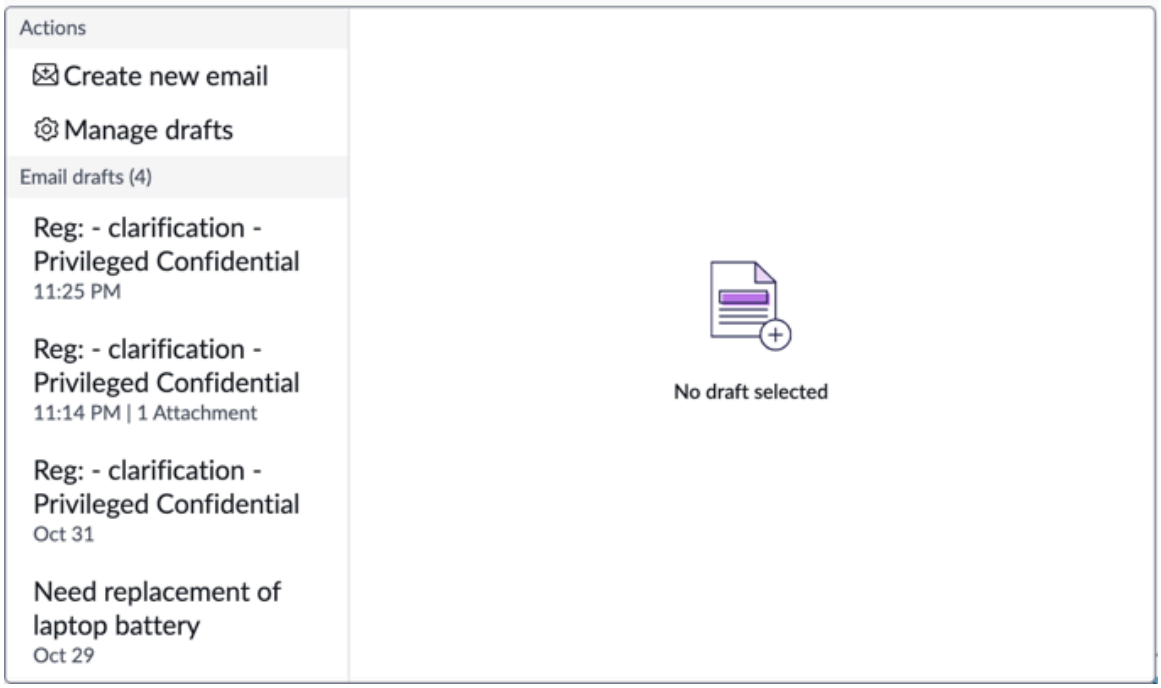
Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. Abra o minicompositor de e-mail selecionando a guia **E-mail** no painel Compor.
3. **Nota:**
   Em vez de um botão para salvar rascunhos de e-mail manualmente, os rascunhos são salvos automaticamente.

   Acesse seus rascunhos selecionando o ícone de rascunhos ( ) no rodapé do e-mail.
   Um modal é aberto com uma lista de ações e rascunhos de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione uma ação ou rascunho recente.
   - Exiba todos os seus rascunhos de e-mail selecionando **Gerenciar rascunhos**.
   - Crie um novo rascunho enquanto salva o rascunho atual automaticamente selecionando **Criar novo e-mail**.
5. Crie um novo rascunho enquanto salva o rascunho atual automaticamente selecionando **Criar novo e-mail**.
6. Abra um rascunho após visualizá-lo.

   a. Selecione um rascunho na lista Rascunhos de e-mail.
   Uma visualização do rascunho é aberta.

   b. Selecione **Aplicar**.

7. Abra um rascunho no modal Gerenciar rascunhos.
   a. Abra o modal Gerenciar rascunhos selecionando **Gerenciar rascunhos** no menu.
   b. Selecione um rascunho na lista.
8. Exclua vários rascunhos do modal Gerenciar rascunhos.
   a. Abra o modal Gerenciar rascunhos selecionando **Gerenciar rascunhos** no menu.
   b. Selecione rascunhos na lista.
   c. Selecione **Excluir**.

Editar e mover destinatários de e-mail

Edite e mova destinatários nos campos de e-mail Para, Cc e Cco em vez de remover e adicionar manualmente destinatários individuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: email_composer

Tradução automática

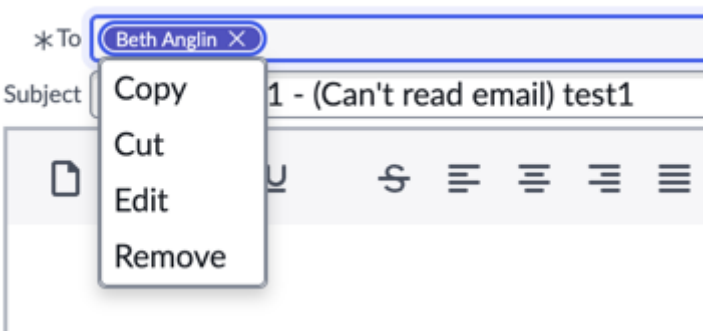
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um registro.
2. Selecione a guia **E-mail** do painel Compor na exibição de registro ou abra a página Compor e-mail.
3. Adicione destinatários aos campos de e-mail desejados copiando e colando endereços de e-mail ou inserindo os endereços de e-mail dos destinatários manualmente.
   Os destinatários de e-mail consistem em ícones de cápsula individuais ( ).

   Quando você insere um endereço de e-mail inválido, um ícone de exclamação ( ) aparece na cápsula do endereço de e-mail e o botão **Enviar e-mail** fica inativo.

   Quando você insere um endereço de e-mail bloqueado, um ícone de bloqueio ( ) aparece na cápsula do endereço de e-mail e o botão **Enviar e-mail** fica inativo.
4. Mova um destinatário para um campo diferente arrastando o ícone de cápsula.
5. Selecione um destinatário com o botão direito do mouse.
   Você pode editar o endereço de e-mail de um destinatário selecionando **Editar**, copiar e colar destinatários com **Copiar** e **Recortar**e remover destinatários com **Remover**.



6. **Opcional:** Para selecionar vários destinatários, use os atalhos do dispositivo de teclado e mouse.
   Para referência, consulte Atalhos de dispositivo de teclado e mouse para adicionar destinatários a campos de e-mail.

Atalhos de dispositivo de teclado e mouse para adicionar destinatários de e-mail

Adicione e remova destinatários nos campos de e-mail Para, Cc e Cco usando atalhos de dispositivo de teclado e mouse em vez de adicionar destinatários individuais.

Atalhos do teclado

- Mover entre destinatários: **Esquerda** ou **Direita**
- Selecionar vários destinatários: **Shift + Esquerda** ou **Shift + Direita**
- Selecione todos os destinatários em um campo: **Cmd + A** (Mac) ou **Ctrl + A** (Windows)

Atalhos do dispositivo do mouse

- Selecionar vários destinatários: **Cmd + Clique** (Mac) ou **Ctrl + Clique** (Windows)
- Selecionar intervalo personalizado de destinatários: **clique** no primeiro destinatário no intervalo e **Shift + clique** no último destinatário no intervalo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar modelos de resposta com um atalho de teclado

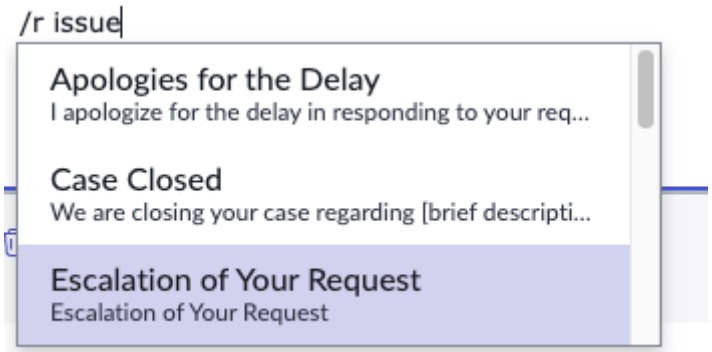
Use um atalho do teclado para inserir respostas comuns em seus e-mails com modelos de resposta.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_composer

Procedimento

1. Abra um registro.
2. Abra o minicompositor de e-mail ou o compositor de e-mail completo.
   - Abra o minicompositor de e-mail selecionando a guia **E-mail** no painel Compor.
   - Abra o compositor de e-mail completo selecionando o ícone **Mais ações** ( ) e **Compor e-mail**.
3. Insira `/r` no corpo do e-mail.
   Uma lista de modelos de resposta é exibida.



4. Insira uma palavra-chave após `/r` para pesquisar o modelo de resposta necessário.
5. Adicione um modelo de resposta ao seu e-mail selecionando-o.

Revisar e-mails

Revise os e-mails que você enviou e recebeu.

Antes de Iniciar

Crie uma lista Espaço para a tabela E-mail [sys_email]. Para obter mais informações sobre como criar Espaço listas, consulte Criar minhas listas no espaço.

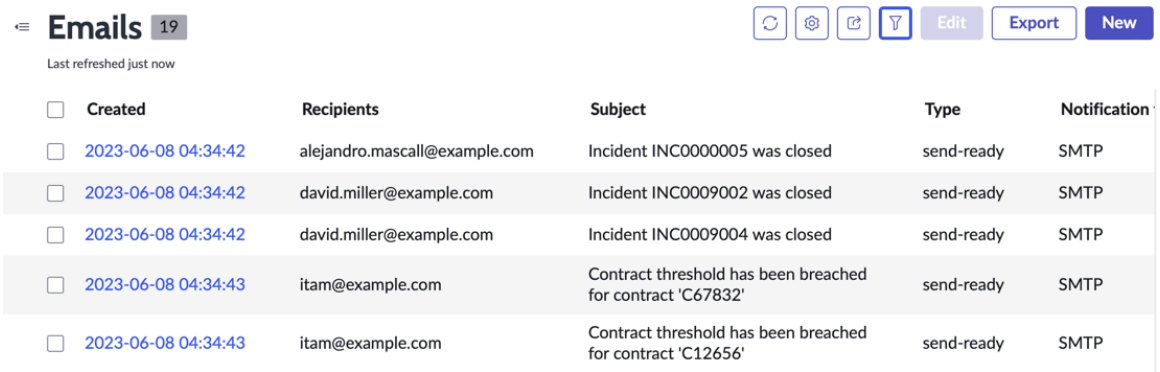
Função necessária: workspace_user

Procedimento

1. Abra a exibição de lista selecionando o ícone de lista ( ).
2. Selecione **Minhas listas** e abra sua lista de e-mails.
3. Encontre um e-mail filtrando a lista ou classificando colunas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre como usar Espaço listas, consulte Como trabalhar com listas no espaço.

4. Abra um e-mail para revisar.

O que Fazer Depois

Você pode responder ou encaminhar o e-mail selecionando **Responder**, **Responder a todos**ou **Encaminhar**.

Nota:
Se você responder, responder a todos ou encaminhar a partir de Fluxo de atividades, selecionar **Compor e-mail** no cabeçalho causará um comportamento de IU diferente. Para obter mais informações, consulte Comunicação com solicitantes e agentes usando o Compose.

Como se comunicar com solicitantes e agentes usando o Compose

Você usa o Compose para se comunicar com os solicitantes e inserir comentários sobre o trabalho que você faz em problemas que somente outros agentes podem ler.

Escrevendo comentários

Depois de pesquisar um problema, convém obter mais informações de um solicitante, comunicar uma solução ou escrever uma anotação interna para você ou outros agentes para registrar seu progresso na resolução de um problema. Para fazer isso, você usa o recurso **Compor**. A forma como você insere comentários ou anotações de trabalho depende da configuração.

- Se você usar um único campo de texto, selecione **Comentários** ou **Anotações de trabalho**, insira seu comentário no campo de texto e selecione **Publicar comentários**.

  Use o campo de texto **Comentários** para se comunicar com solicitantes externos. Use o campo **Anotações de trabalho** para documentar seu andamento em um problema. As anotações de trabalho não são enviadas para solicitantes externos e ficam visíveis somente para você e outra equipe interna, como colegas agentes que também podem trabalhar no problema.

- Na exibição empilhada, onde há dois campos de texto, insira o texto no campo apropriado e selecione **Publicar comentários** ou **Publicar anotações de trabalho (privado)**.

Você pode exibir e-mails no Fluxo de atividades. A guia **E-mail** aparece em **Compor** quando você responde, responde a todos ou encaminha um e-mail de um e-mail existente no Fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você configurou **o Compose** para usar o editor de rich text, poderá usar os ícones na parte superior do campo para estilizar o texto. Com o editor de rich text, você pode colar uma imagem diretamente no campo de texto.

Quando você publica seu comentário no **Compose**, o comentário é movido para o Fluxo de atividades, que preserva todo o histórico de comunicação. Somente e-mails gerados pelo usuário são exibidos, por exemplo, e-mails existentes que você escreve ou aos quais responde.

Outras comunicações

Além de enviar comentários para os solicitantes, você também pode:

- Use o recurso de anexo ( ) no painel lateral contextual, por exemplo, para adicionar um artigo de conhecimento a um comentário.
- Selecione os links em alguns dos cartões em Assistência do agente que, por exemplo, adicionam um artigo de conhecimento a um comentário.

Configurando o Compose

Você pode configurar **Compor** para aparecer como um único campo de texto ou dois campos de texto. Você configura **o Compose** selecionando o ícone de configuração ( ).

Você também pode exibir **o Compose** e o Fluxo de atividades lado a lado para permitir que você escreva anotações de trabalho e comentários enquanto rola o fluxo de atividades. A IU Compor é exibida ao lado do Fluxo de atividades quando o espaço da coluna é ajustado para acomodar a IU lado a lado. Você pode habilitar ou desabilitar este recurso selecionando o ícone de configuração ( ) e selecionando **Lado a lado**. Esta opção aparece na IU quando o espaçamento da coluna é grande o suficiente para oferecer suporte a lado a lado (700 pixels ou mais). Este recurso pode não ser compatível com versões mais antigas do Safari.

Para obter mais informações, consulte Personalizar espaço.

Como escrever artigos de conhecimento para compartilhar soluções

Para compartilhar uma solução encontrada com a comunidade de usuários do espaço, você pode criar e publicar um artigo de conhecimento. O Gestão de conhecimento Portal de serviços permite que os usuários exibam artigos da base de conhecimento. Ele está disponível por padrão. Para obter mais informações sobre como criar, editar e exibir artigos, consulte Autoria de artigos de conhecimento no Workspace .

Anexar um documento para um solicitante

Anexe documentos a um registro para ajudar os solicitantes a resolver problemas. O ícone de anexo exibe um selo que permite que você veja rapidamente que um documento está anexado.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_workspace_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Existem duas maneiras de anexar arquivos a um registro.
  1. Procure o arquivo no painel Assistência do agente.
  2. Arraste e solte o arquivo no registro e selecione Procurar na janela pop-up.
- Os anexos são compatíveis com PDFs e a maioria dos arquivos de imagem.

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. Abra um registro de incidentes
3. No painel Assistência do agente, selecione o ícone de anexo ( ).
4. Selecione um arquivo do seu computador local.
5. Selecione **Carregar**.

Resultado

O arquivo aparece no Painel de atividades e o ícone de anexo exibe um pequeno ponto indicando que o registro tem um anexo.

Criptografar um anexo em um registro

Proteja arquivos confidenciais criptografando-os conforme eles são anexados aos registros IU principal e Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os anexos criptografados permitem que você faça o seguinte:

- Escolha qual contexto de criptografia será usado para criptografia de arquivos quando você tiver acesso a mais de um contexto.
- Exiba qual contexto de criptografia é usado depois que o arquivo é anexado a um registro.

Para obter mais informações sobre criptografia, consulte Criptografia .

Procedimento

1. Faça login como um usuário com pelo menos um contexto de criptografia.
2. Navegue até um formulário que precisa de um anexo adicionado, como o formulário Incidente ou Problema, e clique no ícone de anexo para abrir a caixa de diálogo Anexos.
3. Selecione o arquivo a ser anexado.
   Se você tiver mais de um contexto de criptografia, verá uma opção para selecionar um contexto a ser usado.
4. Feche a caixa de diálogo Anexos para carregar o anexo de arquivo.
   Os arquivos anexados são listados na parte superior do formulário. Um ícone especial identifica os arquivos criptografados. Apontar para o ícone mostra o nome do contexto de criptografia. Observe que você pode ver somente arquivos criptografados para os quais você tem o contexto de criptografia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Somente usuários com o mesmo contexto usado para criptografar o anexo podem ver o anexo no Formatador de atividades. Usuários sem o contexto apropriado não verão a entrada do formatador de atividades associada ao anexo criptografado.

Enviar um artigo a um solicitante

Use Assistência do agente para enviar artigos aos solicitantes para resolver problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Assistência do agente Os resultados da pesquisa podem incluir links para artigos de conhecimento que você pode enviar a um solicitante.

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. Abra um registro de incidente na exibição de lista.
3. No painel Assistência do agente, pesquise um artigo.
4. Clique no botão **ícone de menu (⋮)** > **Adicionar link ao e-mail**.

Solicitar um item do catálogo para um solicitante

Solicite um item do catálogo para um solicitante a partir de Assistência do agente resultados de pesquisa.

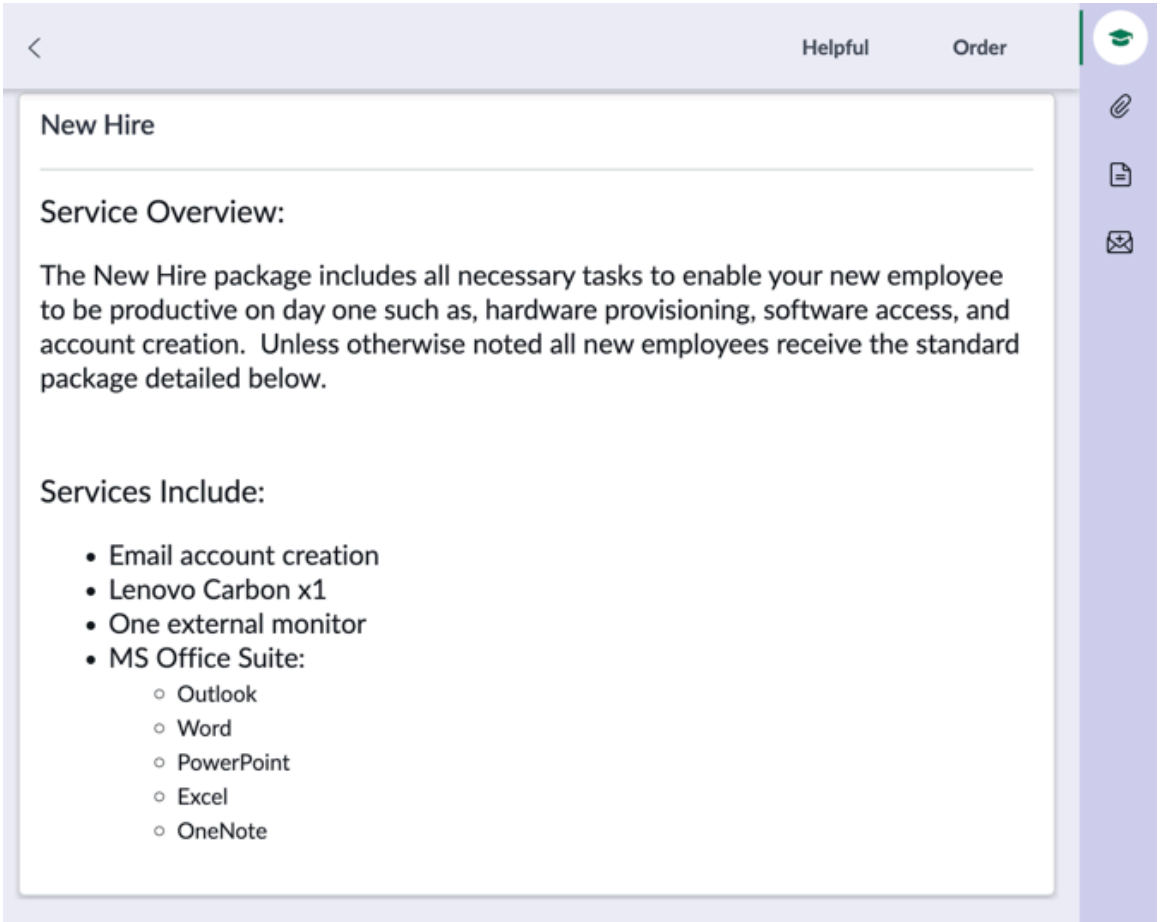
Antes de Iniciar
Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. Abra um registro de incidente na exibição de lista.
3. No painel Assistência do agente, selecione o ícone de Assistência do agente ( ).
4. Selecione um item do catálogo e selecione **Pedido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O formulário do item do catálogo é aberto em uma nova guia.

5. Solicite o item do catálogo preenchendo e enviando o formulário.

Resultado
Solicitar o item do catálogo cria uma solicitação do catálogo de serviços.

Encontrar soluções usando Assistência do agente

Encontre as informações necessárias para resolver problemas usando o mecanismo de pesquisa Assistência do agente.

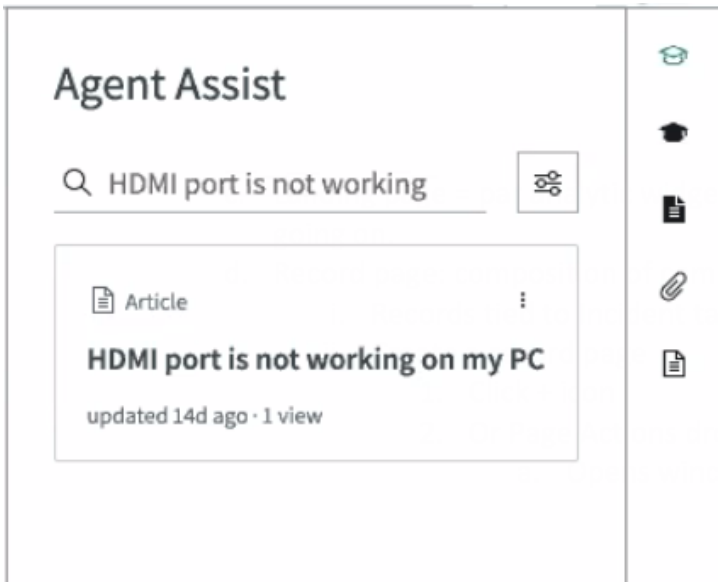
Assistência do agente aparece no painel contextual lateral por padrão e quando você seleciona o ícone de formatura ( ). É possível que você tenha ícones para mais de um Assistência do agente mecanismos de pesquisa. Em caso afirmativo, cada um pesquisaria um conjunto diferente de fontes de informações.

Quando você abre um registro, Assistência do agente faz uma pesquisa automaticamente com base em um campo no registro aberto. O valor do campo usado para o termo de pesquisa é configurável pelo administrador, mas normalmente é o valor do campo de descrição resumida do registro.

O exemplo a seguir mostra os resultados da pesquisa para a descrição resumida "A porta HDMI não está funcionando". Os resultados da pesquisa retornam como cartões. No exemplo a seguir, o cartão retornou links para um artigo com o título "A porta HDMI não está funcionando no meu PC" e que foi a pesquisa foi atualizada há 14 dias. No exemplo a seguir, você vê dois chapéus de formatura coloridos diferentes, o que significa que os Assistência do agente mecanismos de pesquisa estão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O número padrão de resultados de pesquisa é 10. Se mais de 10 resultados forem exibidos, oem número aparecerá como **10+**.

Assistência do agente está pré-configurado para pesquisar soluções nas tabelas Incidente, Problema, Mudança, Conhecimento e Caso. Seu administrador pode configurar Assistência do agente para pesquisar as fontes de informações adicionais, como o catálogo de serviços.

Você pode usar Assistência do agente das seguintes maneiras para encontrar soluções para o registro que abriu:

- Selecione um cartão para acessar o resultado da pesquisa.

  O resultado da pesquisa pode fornecer a resposta de que você precisa, que você pode enviar ao solicitante usando o Editor de composição em Fluxo de atividades.

- Insira um novo termo de pesquisa no campo de pesquisa ao lado do ícone de pesquisa ( ) para obter resultados de pesquisa diferentes.

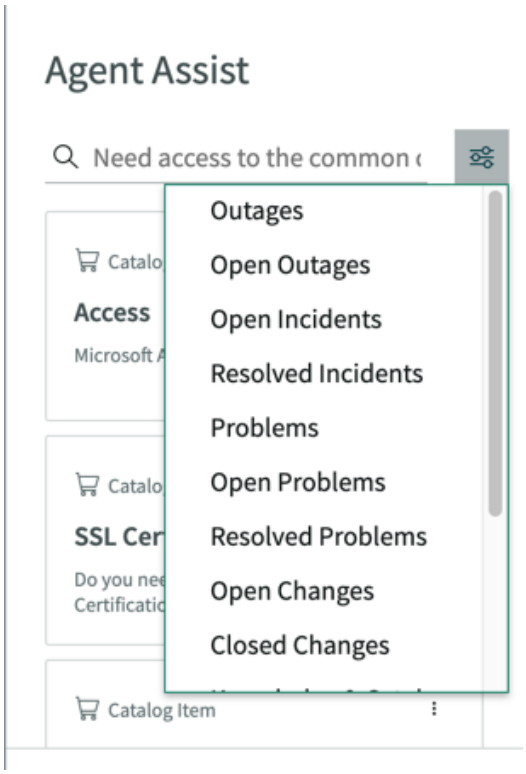
  Se os resultados da pesquisa que automaticamente aparecem não mostrarem resultados relevantes, insira um novo termo de pesquisa para obter melhores resultados.

- Filtrar os resultados da pesquisa.

  Por padrão, Assistência do agente retorna os resultados da pesquisa de todas as suas fontes de informações. Você pode obter muitos resultados embora. Para ver os resultados da pesquisa de um subconjunto dessas fontes de informações, selecione o ícone de configuração ( ) e selecione uma fonte de informações.

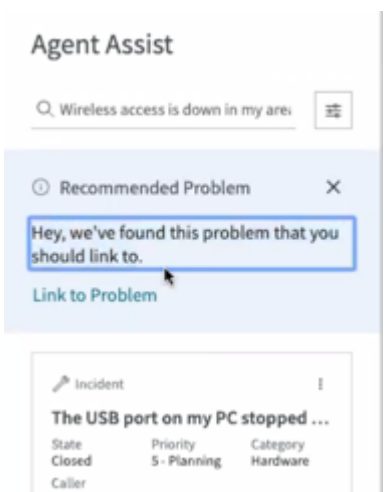
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Envie uma solução para o solicitante selecionando um link no cartão.

  O exemplo a seguir mostra o **link Link para o problema**, que, quando selecionado, adiciona o link para um problema semelhante no editor do Compose que você pode enviar para o solicitante. Para obter mais informações, consulte Editor de composição.



- Se o cartão for um artigo, selecione o cartão e selecione o link **Anexar** para enviar o artigo ao solicitante.

  Para obter mais informações, consulte Como enviar um artigo a um solicitante.

- Se o cartão estiver vinculado a um item no catálogo de serviços, selecione o cartão para solicitar o item.

  Para obter mais informações, consulte Solicitar um item do catálogo para um solicitante.

- Selecione um ícone Assistência do agente diferente e repita a pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tiver mais de um Assistência do agente mecanismo de pesquisa no painel contextual lateral, cada um pesquisará em um conjunto diferente de recursos de informações. Seu administrador configura o ícone para clicar em mecanismos de pesquisa Assistência do agente adicionais.

- Se o administrador habilitar **Pesquisar como** em sua instância, você poderá alterar os resultados de pesquisa alterando os valores de campo no painel de formulário.

  Na guia **Detalhes**, você pode substituir o valor de **Solicitante**, para mudar os resultados da pesquisa que são com base nesse valor. Por exemplo, se você criar casos em nome de um cliente ou funcionário, quando você inserir a identidade de um cliente no campo **Solicitante** no painel de formulário retornará Assistência do agente resultados de pesquisa, fcomo informações 401k, que correspondem ao cliente em vez de a você.

- Faça um pedido de catálogo selecionando um item do catálogo que é mostrado em um cartão.
- Adicione um artigo de conhecimento ao Editor do Compose selecionando o ícone **Anexar** ( ) em Assistência do agente.

Nenhum termo de pesquisa

Seu administrador pode configurar Assistência do agente para conduzir uma pesquisa sem usar um termo de pesquisa. O resultado da pesquisa são todos os registros de uma fonte de informações específica, como registros de funcionários. Você pode obter o registro de um funcionário específico inserindo o nome do funcionário no campo de pesquisa.

Sobre o Playbook Experience

Interaja com um fluxo de trabalho de negócios em tempo real de dentro de Espaço. Os agentes podem usar Playbook Experience para atualizar registros, carregar anexos e concluir tarefas em várias atividades de fluxo de trabalho.

Visão geral Playbook Experience

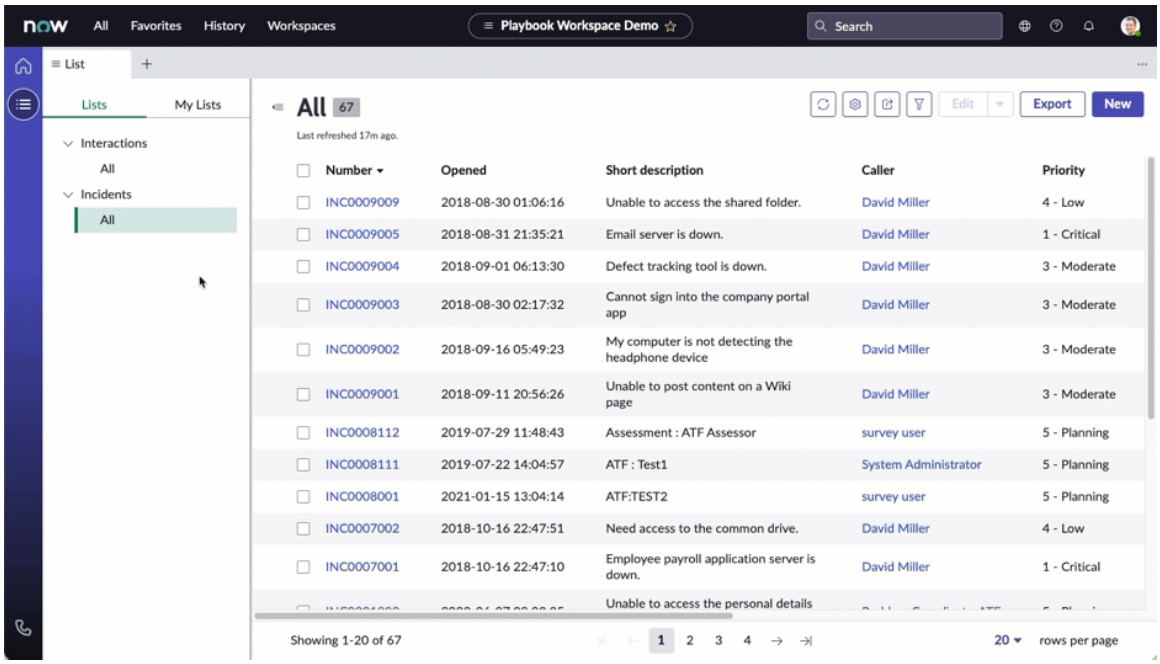
Os playbooks são criados por administradores em Workflow Studio, personalizados por administradores em Construtor de IU e mais e incorporados em Espaço, espaço configurável, Portal de serviços e muito mais. O Playbook Experience para executantes durante o tempo de execução fornece visibilidade sobre fluxos de trabalho entre negócios e as tarefas acionáveis usadas para concluir esses fluxos de trabalho de negócios.

- Os playbooks podem aparecer no painel lateral ou nos itens relacionados de registros configurados com playbook.
- As atividades que você deve executar para concluir o fluxo de trabalho de negócios são exibidas. Você pode ver o que fez e o que precisa fazer para concluir o playbook. Você pode recolher atividades para exibir atividades relevantes e expandi-las novamente.
- As atividades são normalmente realizadas sequencialmente. Você pode voltar a essas atividades para concluí-las mais tarde. Conclua uma atividade e vá para a próxima atividade ou conclua o playbook.

O playbook atualiza automaticamente as tarefas do playbook se concluídas fora de um playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

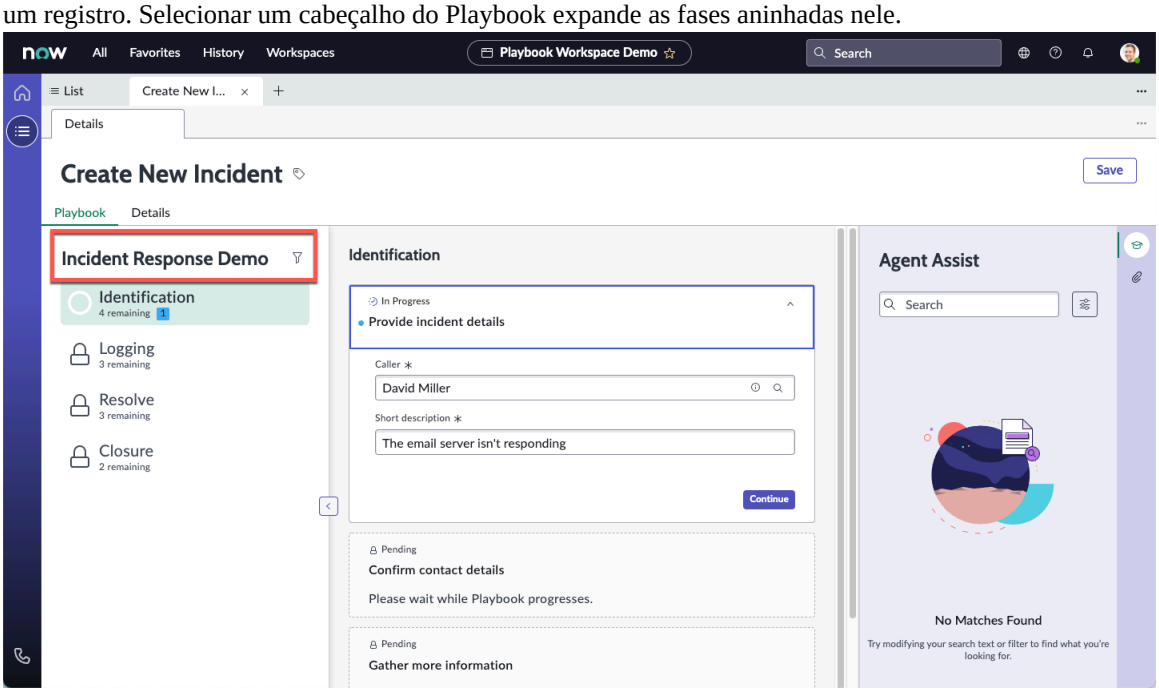


IU do playbook

Os playbooks contêm recursos de IU úteis.

Cabeçalho

Mostra o título de um Playbook. Existe um cabeçalho para cada playbook anexado a um registro. Selecionar um cabeçalho do Playbook expande as fases aninhadas nele.

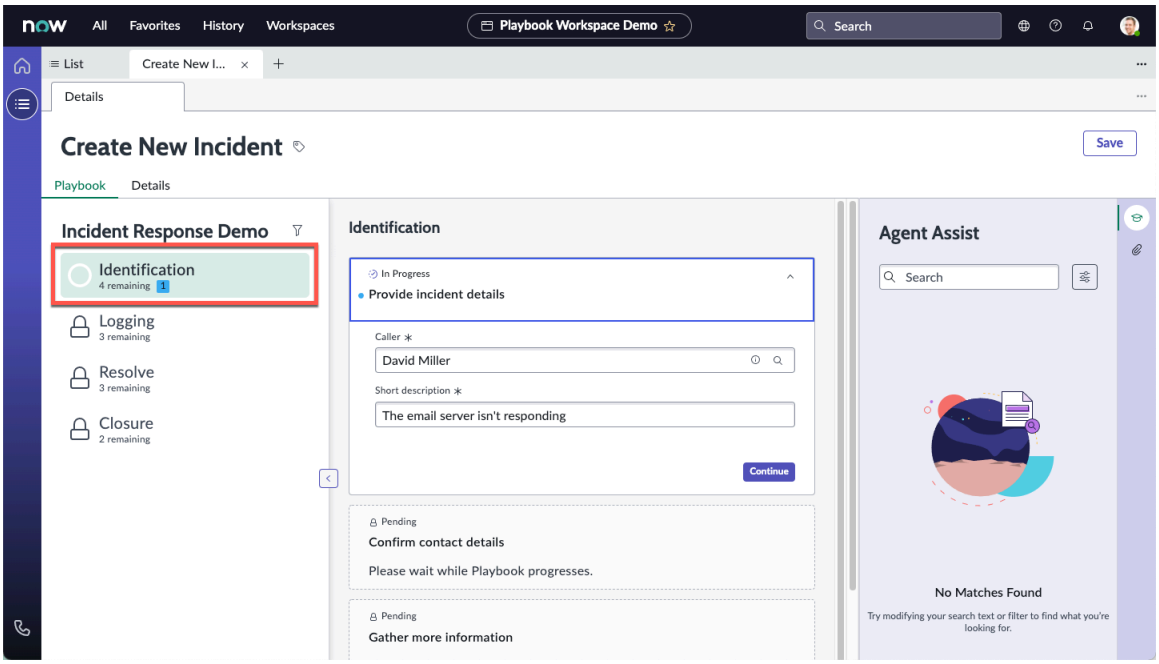


Fases

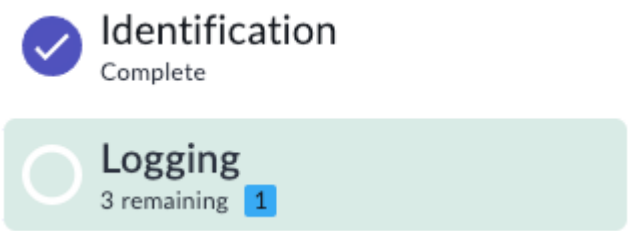
Clique no título de uma fase para exibir suas atividades. Por padrão, todos os cartões de atividade são recolhidos, exceto o primeiro cartão em uma fase.

Tradução automática

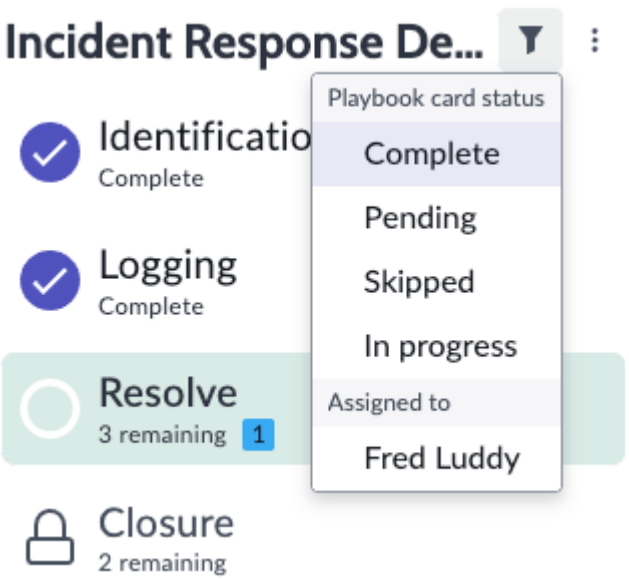
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O andamento da fase é atualizado conforme as atividades são concluídas. Uma marca de seleçãodentro do cabeçalho do playbook indica que a fase está concluída.



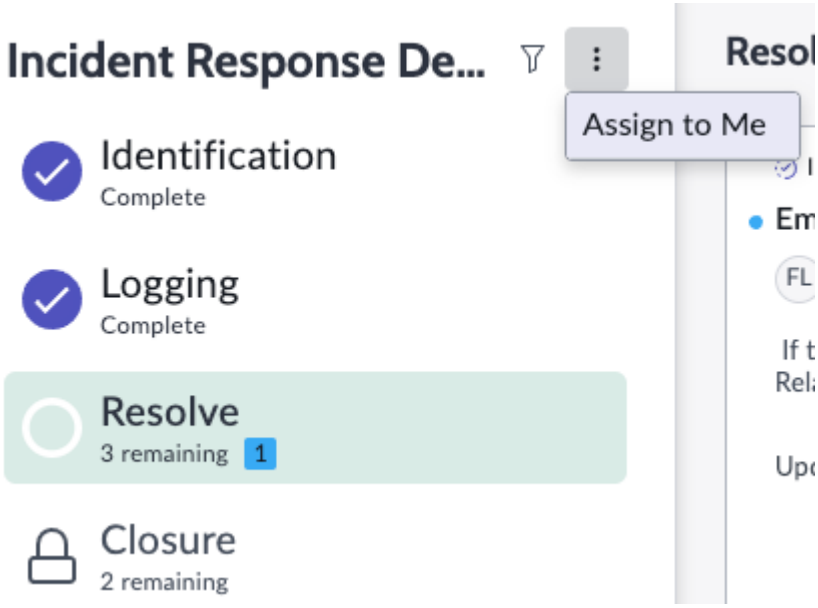
Use o filtro de fases ( ) para filtrar um playbook.



Use o ícone de menu de ação de reticências ( ) para executar ações de seleção no nível do playbook e da fase.

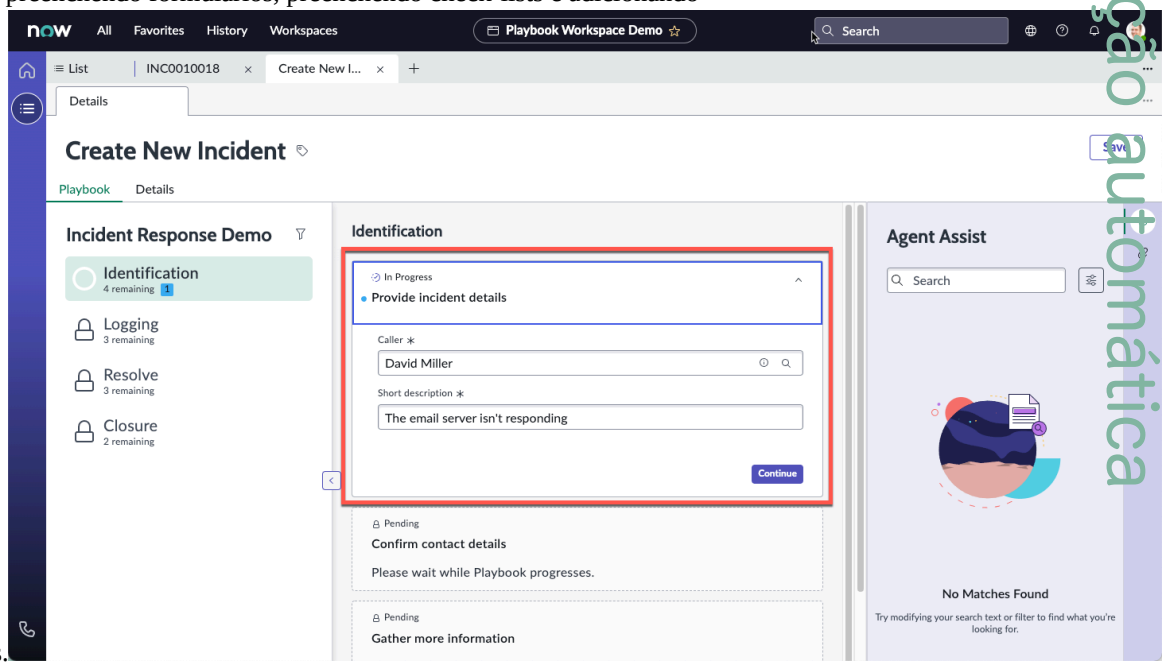
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cartões de atividade

Os cartões de atividade do playbook exibem detalhes sobre uma atividade, que podem incluir o status, o temporizador de ANS, os dados do formulário e os anexos. Use os cartões de atividade do playbook para concluir tarefas preenchendo formulários, preenchendo check-lists e adicionando anexos.



Tradução automática

Adicionar um playbook

Adicione um playbook a um registro no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

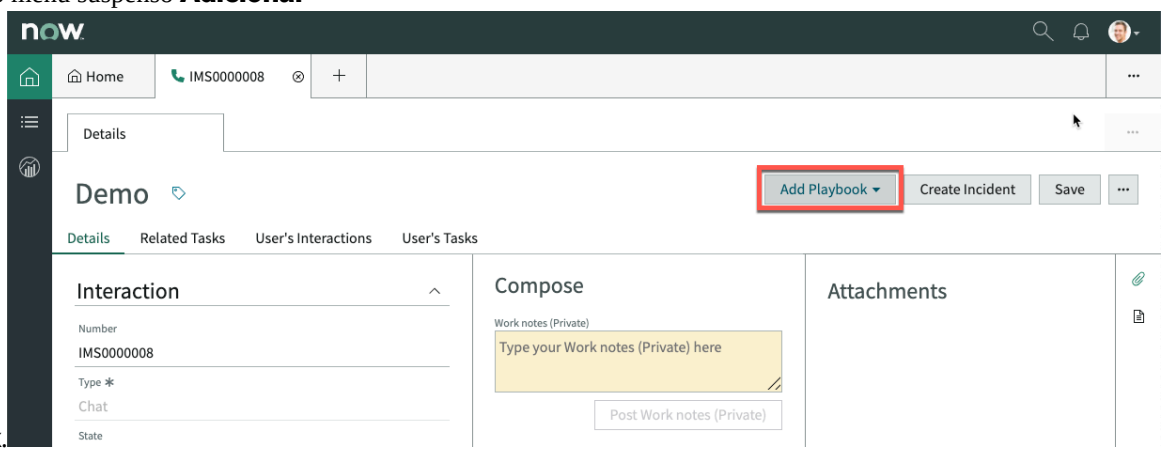
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um playbook pode ser adicionado a um registro sem playbook ou a um registro com playbooks existentes. O exemplo abaixo mostra como um playbook pode ser adicionado a um registro usando um botão **Adicionar Playbook**.

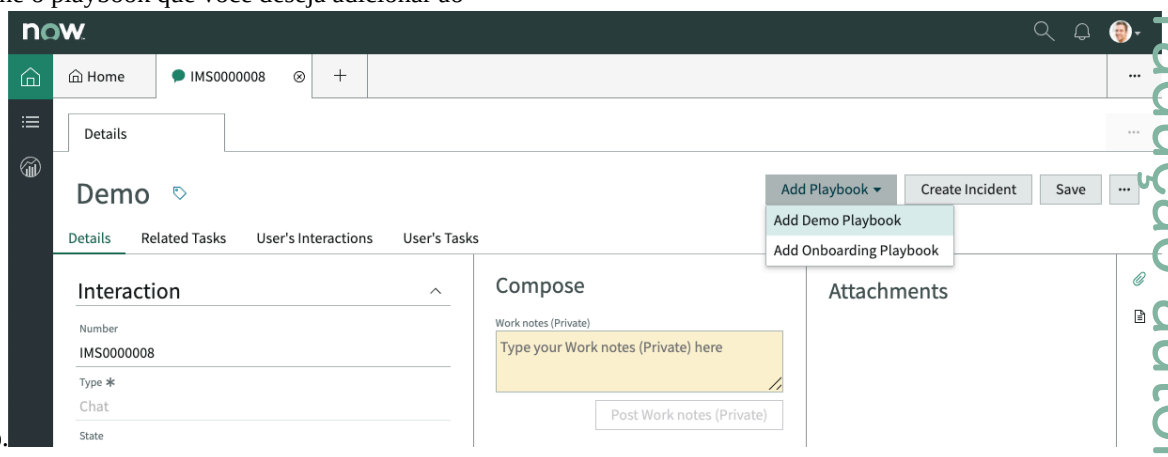
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um registro.
2. Selecione o menu suspenso **Adicionar playbook**.

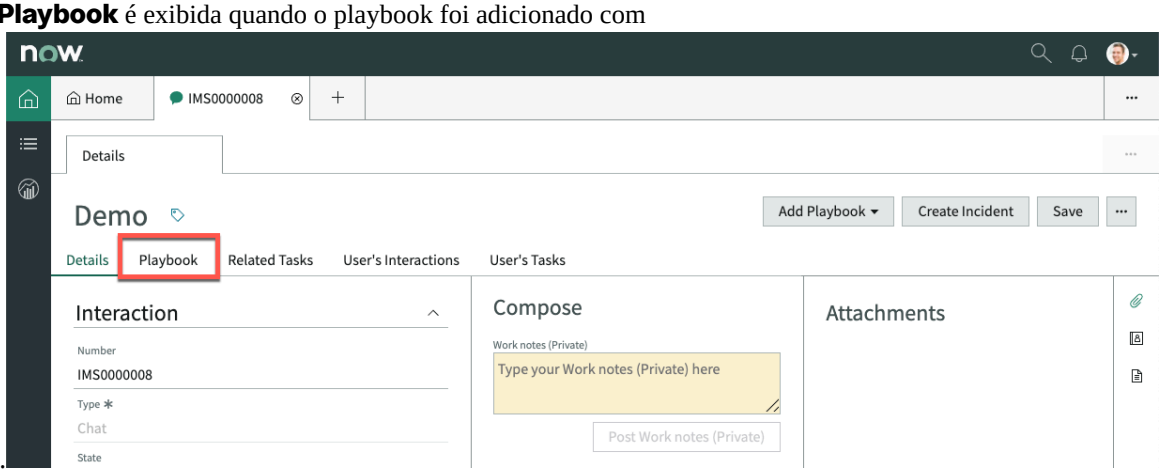


3. Selecione o playbook que você deseja adicionar ao registro.



Resultado

A guia **Playbook** é exibida quando o playbook foi adicionado com sucesso.



Adicionar uma atividade a um playbook

Adicione atividades opcionais pré-selecionadas a um playbook, se disponível.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Tradução automática

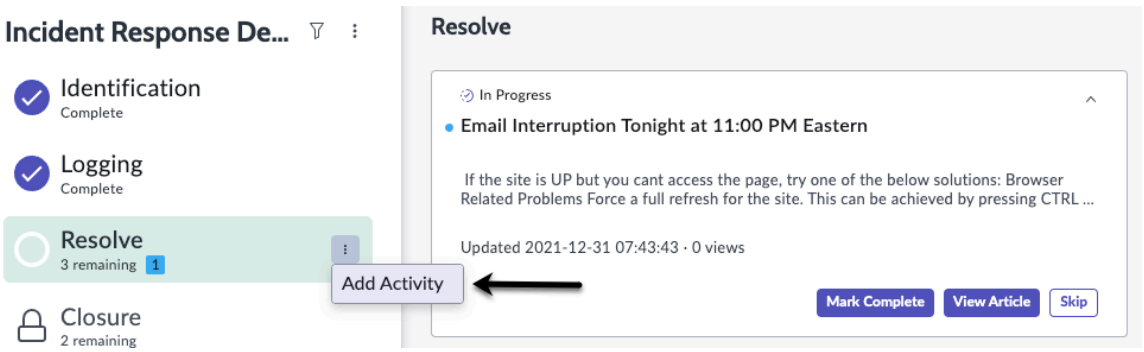
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione e conclua atividades opcionais do playbook em um playbook em execução. Este exemplo mostra como uma atividade opcional pode ser adicionada a um playbook. Os administradores do playbook devem pré-configurar atividades opcionais. Você não pode inserir uma atividade opcional como a primeira atividade em uma fase ou entre duas atividades concluídas. Algumas atividades opcionais podem ser adicionadas a qualquer fase, enquanto outras só podem ser adicionadas a uma única fase. Se as atividades opcionais não estiverem configuradas para um playbook, nenhuma atividade opcional estará disponível.

Procedimento

1. Abra um playbook no espaço.
2. Selecione o ícone do menu de ação (⋮).
3. Selecione **Adicionar atividade**.

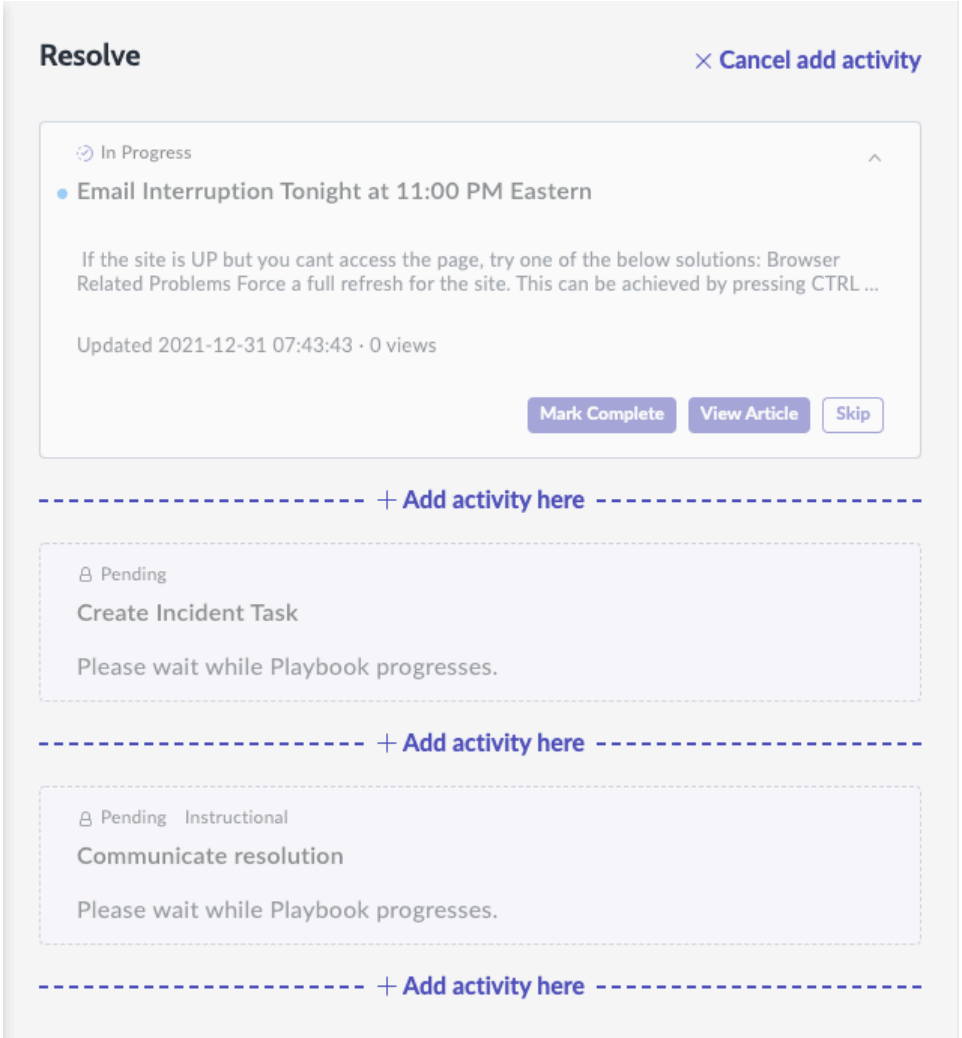


Nota:
Adicionar atividade não será exibido se não houver atividades opcionais disponíveis nesta fase.

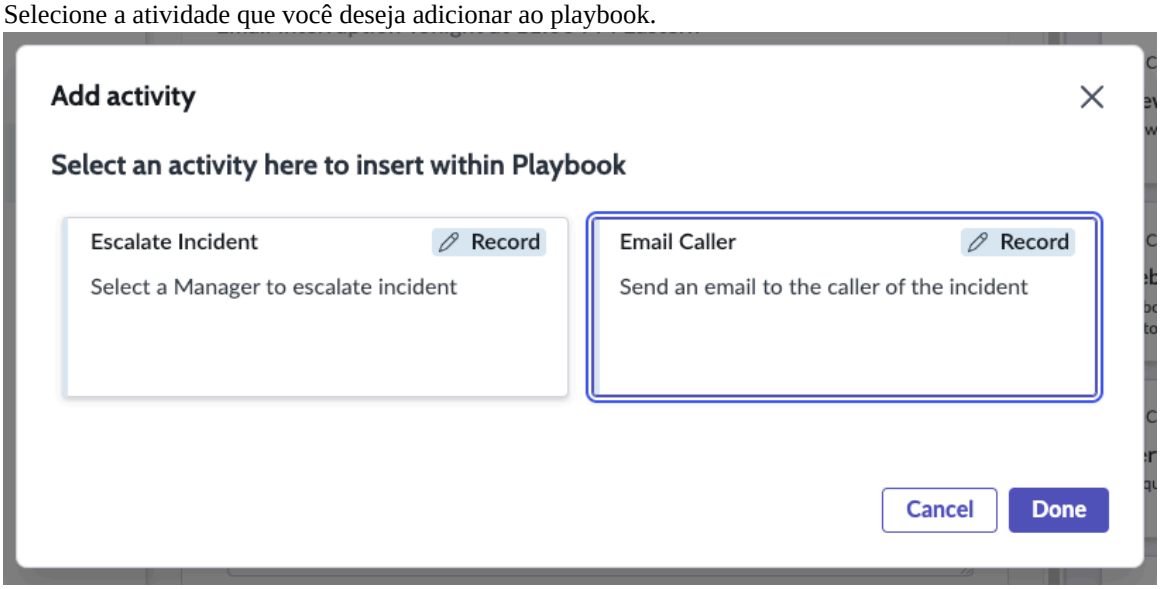
4. Selecione **+ Adicionar atividade aqui** no local em que você deseja adicionar a atividade ao playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione a atividade que você deseja adicionar ao playbook.



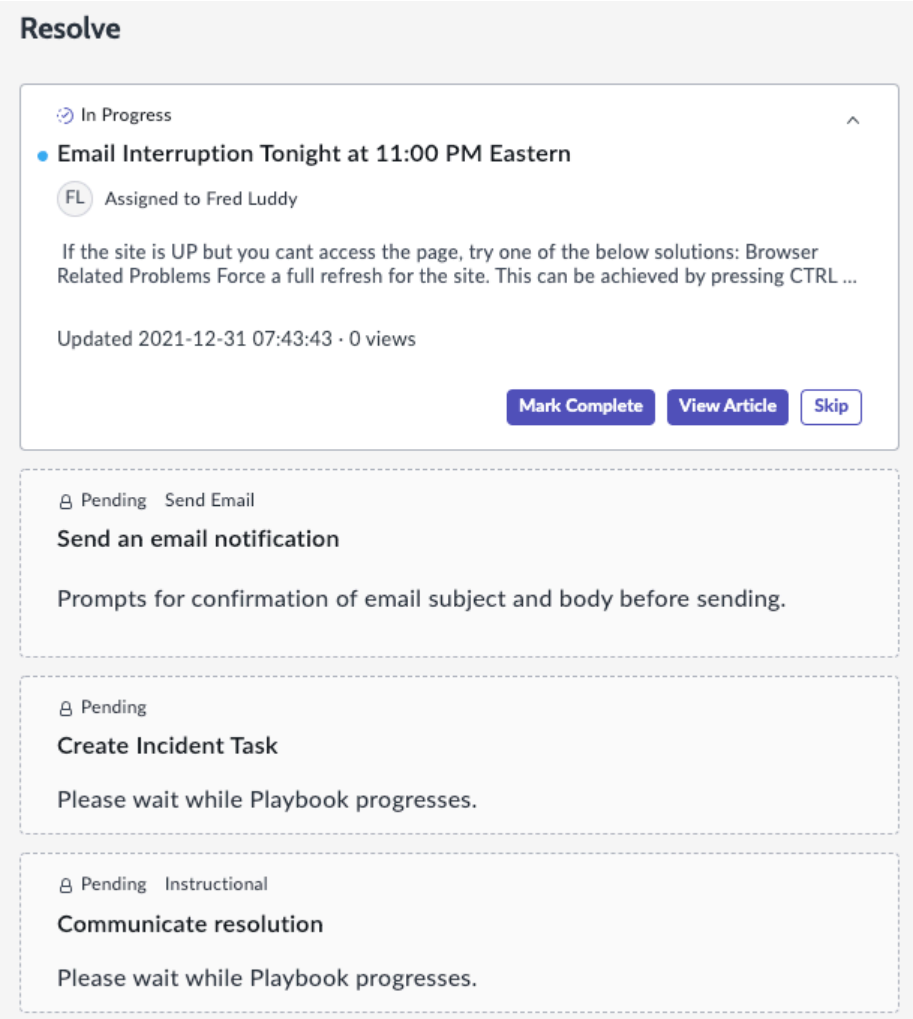
6. Clique em **Done** (Concluído).
A atividade opcional selecionada aparece no seu playbook.

Resultado

A atividade opcional selecionada aparece no seu playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cancelar um playbook

Cancele um playbook para interromper um fluxo de trabalho de negócios quando não for mais válido.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent ou pd_cancel

Se o administrador do playbook tiver adicionado uma ação de cancelamento à Playbook Experience, você normalmente encontrará a ação de cancelamento no menu de ações do playbook. Se você for um administrador e quiser adicionar uma ação de cancelamento a uma Playbook Experience, consulte Adicionar uma ação de cancelamento do playbook.

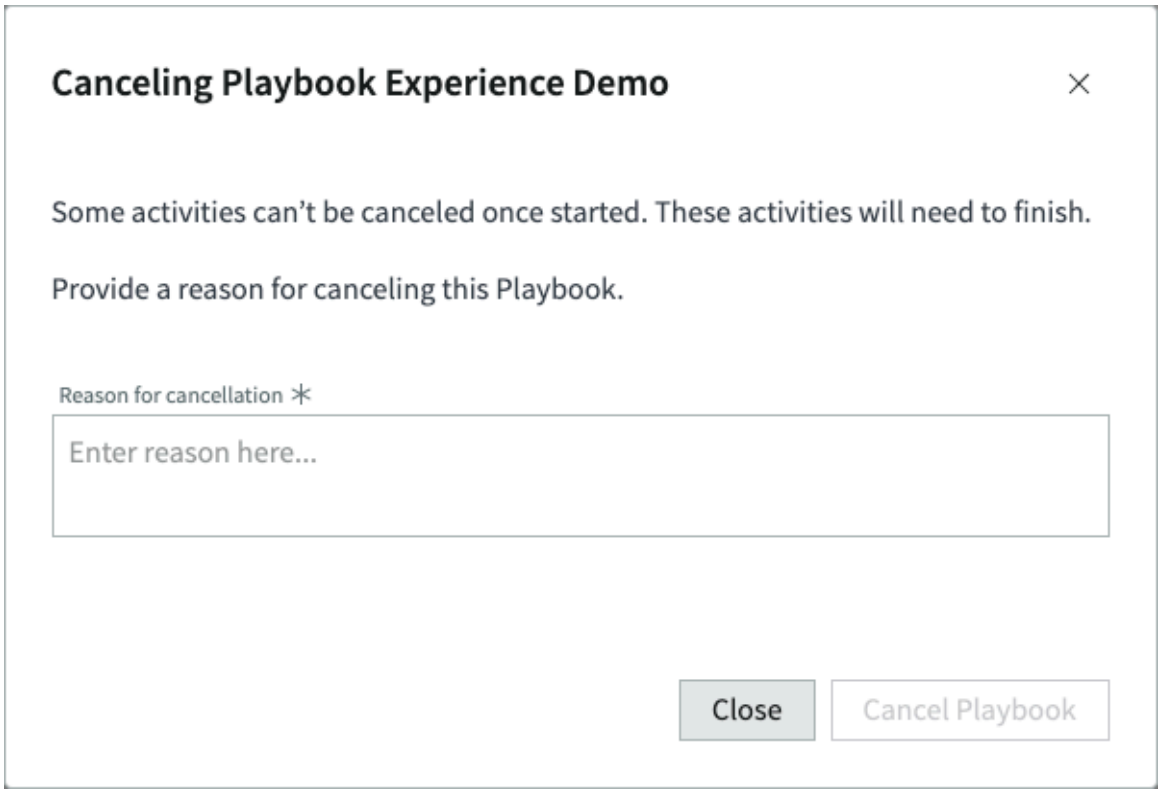
Nota:
Certas atividades em um playbook não podem ser canceladas depois de iniciadas.

Procedimento

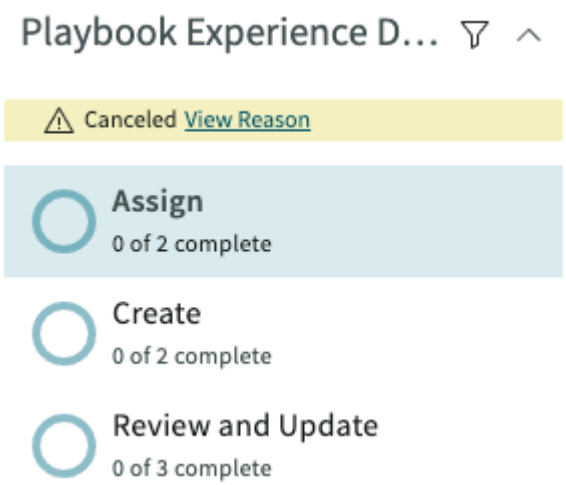
1. Abra um playbook no espaço.
2. Clique no ícone do menu de ação de reticências (⋮) no cabeçalho do playbook.
3. Clique em **Cancelar playbook**.
4. Forneça um motivo para o cancelamento do playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Clique em **Cancelar playbook**.
   Uma faixa cancelada aparece abaixo do cabeçalho do playbook confirmando que o playbook foi cancelado.



Abrir listas completas no playbook

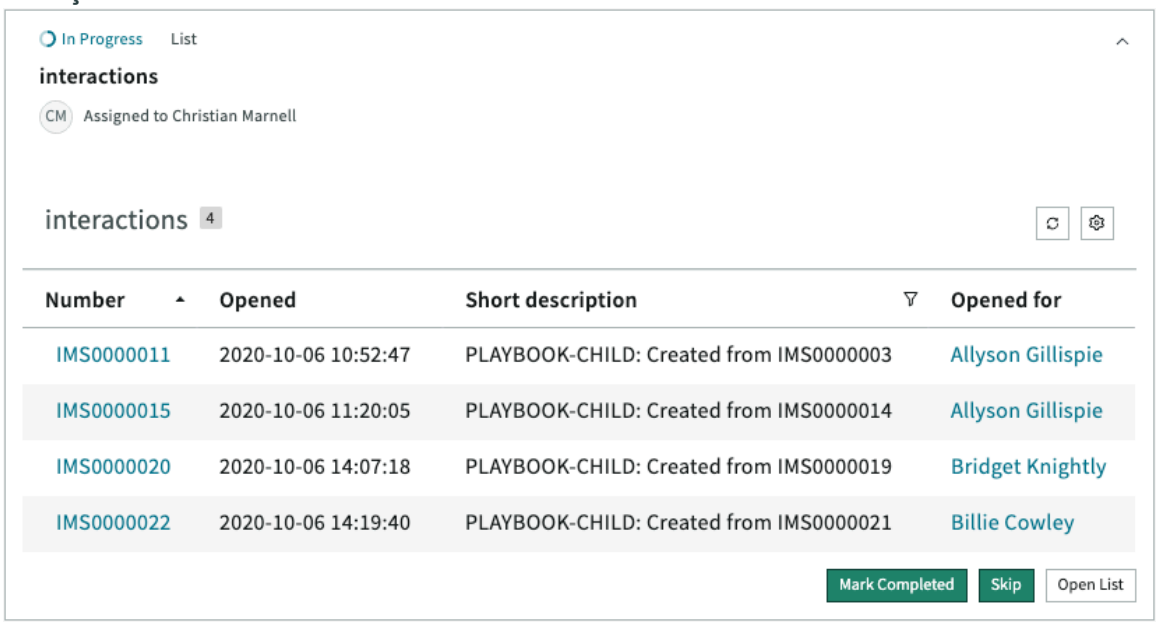
Abra uma lista completa nos cartões do playbook para exibir e atualizar itens da lista.

Para abrir uma lista completa no playbook, clique no ícone **Abrir lista** ( ).

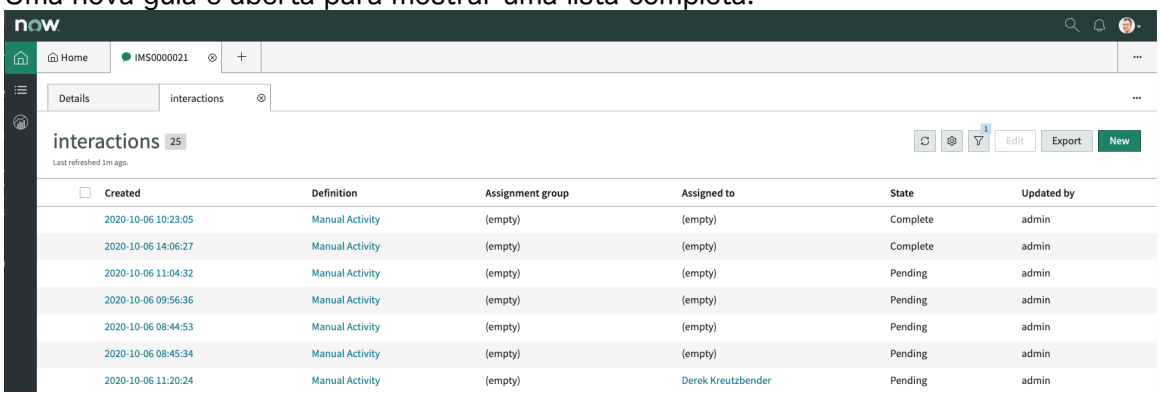
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição em cartão



Uma nova guia é aberta para mostrar uma lista completa.



Como usar o fluxo de atividades no playbook

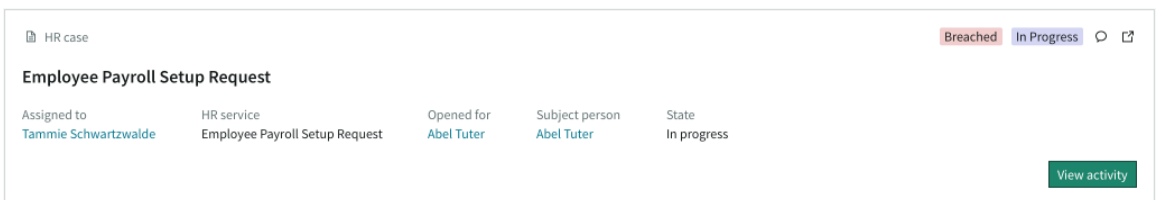
Use o fluxo de atividades no playbook para adicionar comentários ou anotações e exibir a comunicação e o histórico de tarefas do registro primário ou associado.

As atividades podem conter um botão, ícone ou item suspenso para exibir o fluxo de atividades de um registro.

Exemplos de fluxo de atividades do playbook

Para abrir o fluxo de atividades no playbook, clique no botão **Exibir atividade** ou selecione **Exibir histórico** na lista suspensa.

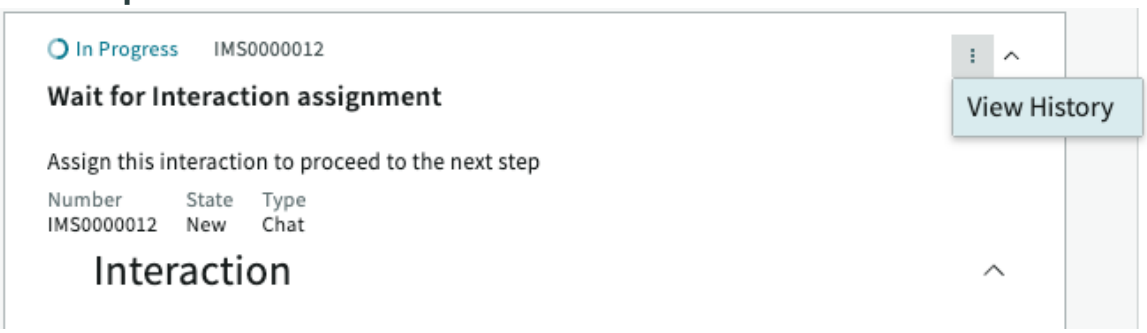
Botão de fluxo de atividades



Tradução automática

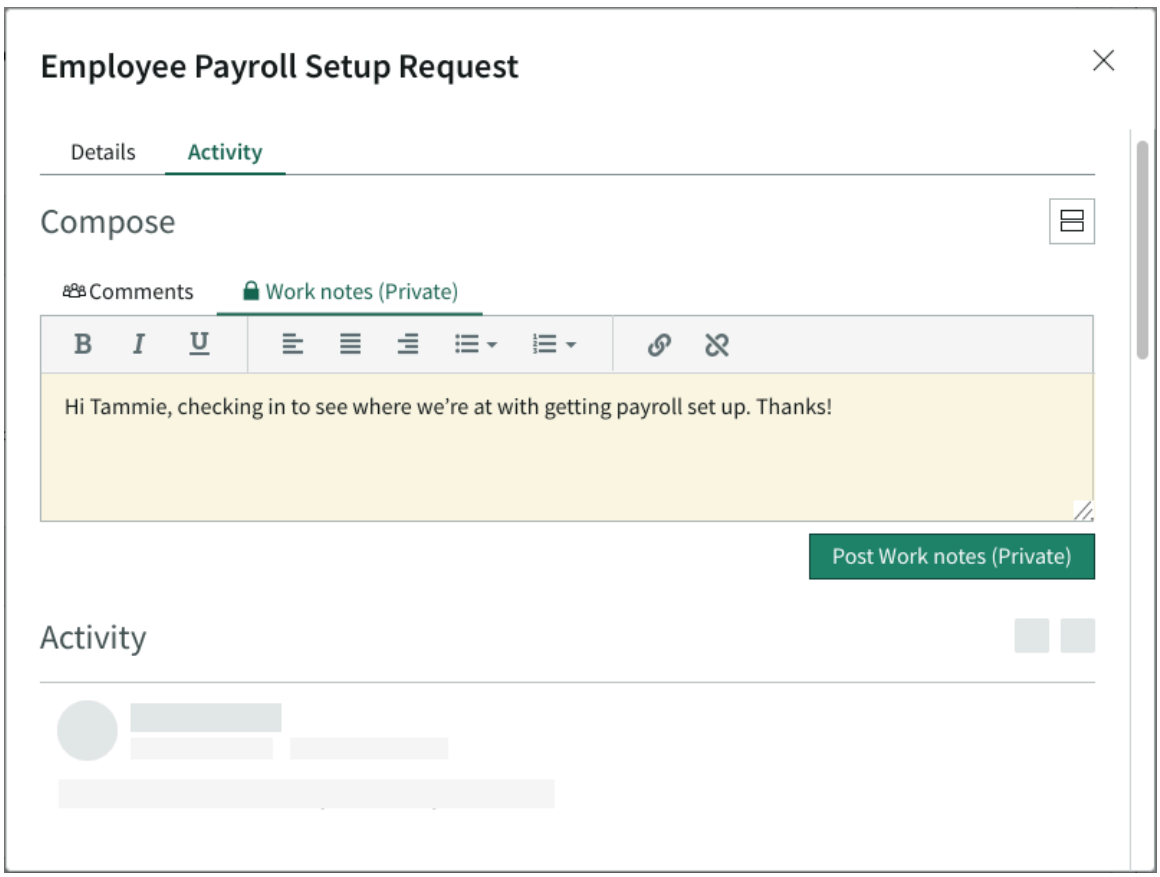
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Menu suspenso do fluxo de atividades



Modal de fluxo de atividades

Você pode ver as guias de comentários e anotações de trabalho relacionadas a um registro primário ou associado. Você pode usar a caixa de texto **Compor** para publicar novos comentários ou anotações de trabalho.



Você pode exibir a atividade anterior rolando para baixo até a seção **Atividade**.

Pesquisa global em Espaço

Pesquise todos os casos, incidentes, problemas, artigos de conhecimento, perguntas da comunidade, clientes, usuários e solicitações de mudança para encontrar respostas.

Recurso de pesquisa global

Os resultados da pesquisa incluem todos os itens em que o termo de pesquisa aparece, por exemplo, na descrição resumida, no conteúdo ou nos arquivos anexados. Por padrão, os resultados da pesquisa global podem incluir:

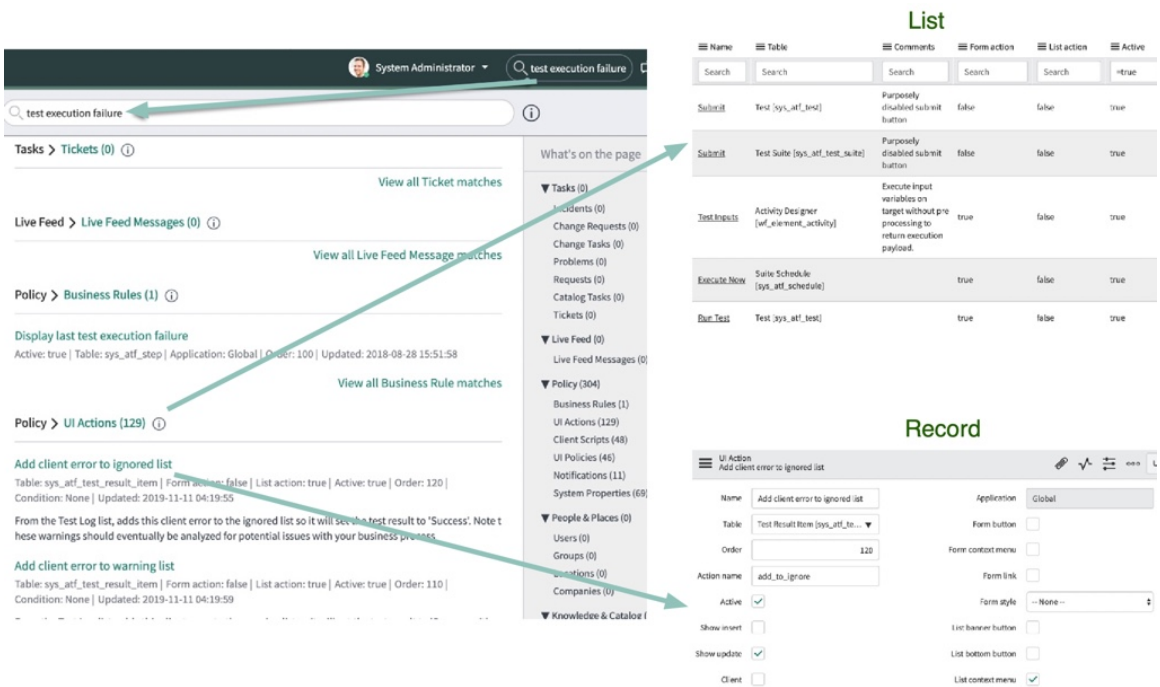
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Casos
- Clientes ou usuários
- Perguntas do Comunidade ServiceNow
- Incidentes
- Solicitações de mudança
- Problemas
- Artigos de conhecimento

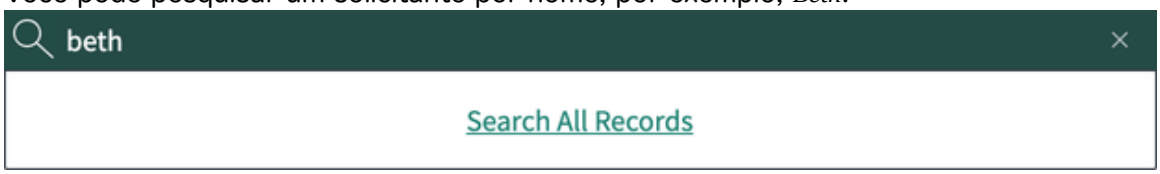
Para inserir termos de pesquisa, clique no ícone de pesquisa ( ) e insira o termo de pesquisa no campo de pesquisa.

Os resultados da pesquisa aparecem em uma guia separada. Os links levam a um registro ou a uma lista de registros.



Pesquisar um cliente ou usuário

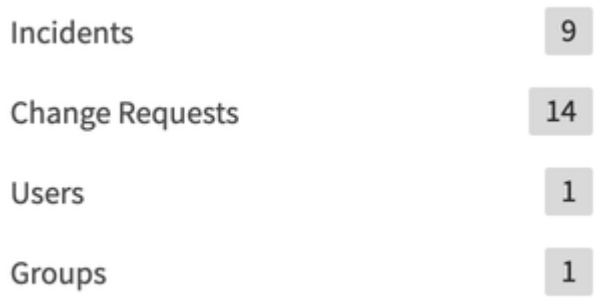
Você pode pesquisar um solicitante por nome, por exemplo, *Beth*:



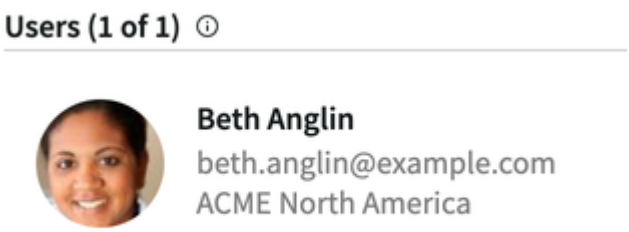
Os resultados da pesquisa global mostram o número de resultados da pesquisa por categoria:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

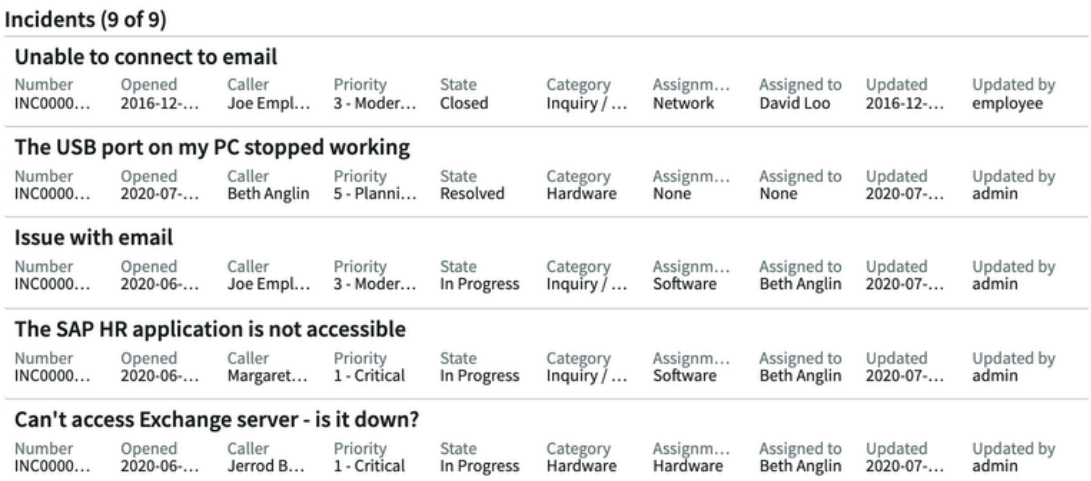


Clicar em **Usuários** mostra os resultados da pesquisa para usuários que têm o nome *Beth*:



Pesquisar um caso ou incidente

Você pode usar números de caso ou incidente para pesquisar casos ou incidentes específicos. Ou você pode pesquisar usando outros valores relacionados aos casos ou incidentes. No exemplo anterior, se você clicar em **Incidentes**, Espaço exibirá todos os incidentes que têm o nome *Beth* em um ou mais campos de registro.



Como gerenciar equipes e cronogramas no seu espaço

Use o Otimização da força de trabalho para otimizar sua força de trabalho e gerenciar suas equipes com eficiência. Treine suas equipes para que elas adquiram as habilidades que permitem que você atenda às demandas de seus clientes. Programe com eficiência suas equipes para fornecer melhor cobertura com gerenciamento de canal integrado.

Como gerente, você pode monitorar a demanda por agentes e habilidades em sua organização para resolver problemas. Avalie as habilidades do agente, identifique as áreas onde elas precisam ser melhoradas e forneça treinamento para aprimorar seu conjunto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de habilidades. Acompanhe o desempenho de suas equipes e gerencie a programação de todos os agentes em seu grupo de atribuição, tudo a partir de um local unificado.

Como agente, você pode gerenciar sua própria programação, acessar a programação de seus colegas e solicitar folga ou troca de turno.

Visão geral do Otimização da força de trabalho

Obtenha uma visão geral de como você pode configurar o Otimização da força de trabalho para ITSM neste vídeo.

Otimização da força de trabalho para ITSM Configuração

Obtenha uma visão geral de como os gerentes podem monitorar o status de incidentes e os KPIs de desempenho organizacional neste vídeo.

Otimização da força de trabalho para ITSM página principal

Channel Management

Monitore suas equipes em tempo real e ajude quando houver necessidade.

Usando este aplicativo, você também pode:

- Encaminhar o trabalho para grupos específicos com base nas habilidades do agente
- Analisar o desempenho em tempo real enquanto a equipe está trabalhando ativamente nas tarefas em todos os canais
- Monitorar itens de trabalho pendentes em uma fila

Programação

Acesse o calendário de suas equipes para saber quais agentes estão programados para cobertura e quais agentes tiraram folga.

Usando o aplicativo, você também pode:

- Atribuir agentes a turnos
- Definir hora de pausa
- Visualizar e publicar a programação da equipe
- Aprovar solicitações de folga do agente ou de troca de turno do agente

Equipes

Monitore as tendências de desempenho de suas equipes usando grupos de KPI. Crie um conjunto de KPIs e aplique-os a todos os grupos de uma equipe e avalie o desempenho da equipe em um único local.

Usando o aplicativo, você também pode:

- Identificar todas as equipes que gerencia, bem como aquelas nas quais você tem visibilidade
- Analisar KPIs que são cruciais para sua equipe
- Analisar os agentes dentro de cada equipe e monitorar seu desempenho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Acessar o perfil de cada agente para ver detalhes como seu gerente, colegas e grupos de atribuição
- Aprofundar-se nas habilidades de cada agente ou recomendá-los para coaching

Coaching e Avaliação de habilidades

Melhore a qualidade do trabalho realizado por seus agentes usando o Coaching. Use o Inteligência preditiva para recomendar habilidades com base nos problemas que os agentes resolveram. Crie oportunidades de coaching com base na recomendação e treine os agentes para adquirir essas habilidades.

Usando este aplicativo, você também pode:

- Automatizar a pontuação, a classificação e a avaliação das habilidades do agente
- Usar oportunidades de coaching para criar avaliações
- Rastrear o treinamento atribuído a agentes com base em suas avaliações
- Analisar a lacuna de habilidades e recomendar o treinamento

Pesquisa global no Otimização da força de trabalho para ITSM

Importante:
Este recurso está disponível com o Otimização da força de trabalho Pacote de conteúdo para o ITSM (sn_wfo_itsm_cnt) do ServiceNow Store. Para habilitar esse recurso, consulte Referência do Workforce Optimization for ITSM .

Como agente ou gerente, você pode realizar uma pesquisa de usuários, grupos, turnos, programações ou tarefas usando o ícone de pesquisa no Otimização da força de trabalho para ITSM para encontrar facilmente as informações de que precisa.

Nota:
Para pesquisar turnos e programações, é necessário gerar o índice de texto para as tabelas a seguir antes de iniciar a execução da pesquisa de turnos e programações:

- Programação [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Plano de turno [sn_shift_planning_shift_plan]

Análise da plataforma em seu Espaço

Distribua e consuma Análise da plataforma por meio de visualizações de dados e painéis com filtros opcionais. Explore KPIs e receba informações sobre eventos significativos nos dados.

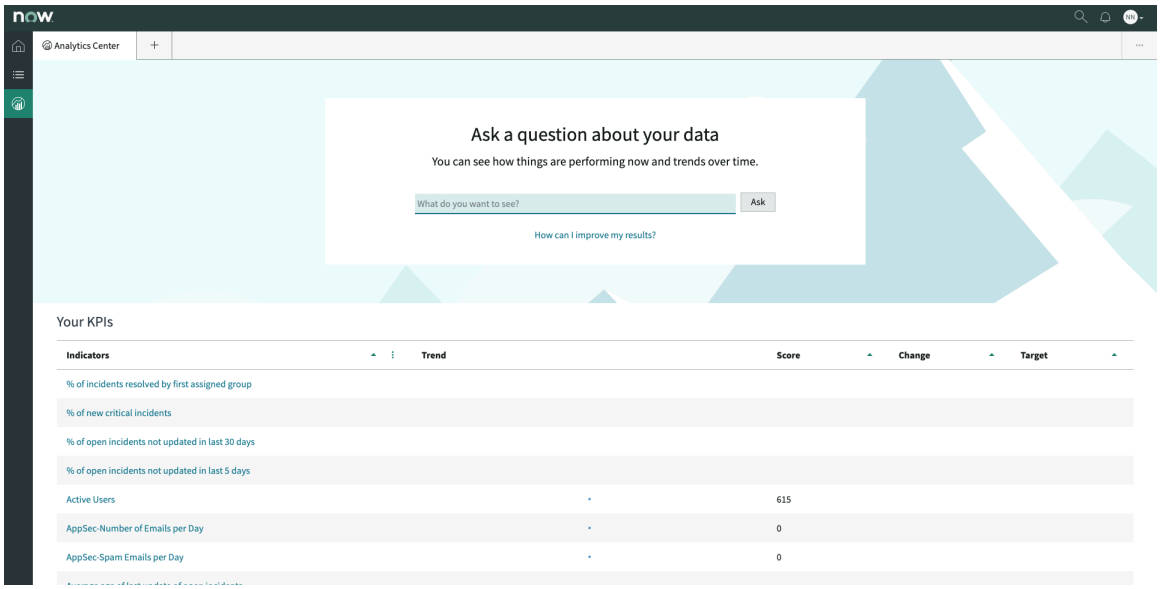
No Espaço de análise da plataforma, você pode:

- Faça uma pergunta de linguagem natural e veja as análises relevantes em uma visualização.
- Exiba todos os painéis do Next Experience que você possui ou que foram compartilhados com você.
- Crie painéis e visualizações de dados a partir do tempo de execução do espaço.
- Detalhe seus KPIs, aplicando filtros para dividir seus dados e aplicando agregações e ferramentas estatísticas.

Para obter mais informações, consulte Análise de desempenho e Emissão de relatórios para espaço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurando seu Espaço configurável

Configure um Espaço configurável para seus usuários para que eles possam interagir com clientes, responder a perguntas, criar casos e resolver problemas.

Um Espaço configurável é um espaço criado usando componentes Construtor de IU.

Conclua as seguintes tarefas para configurar Espaço configurável:

1. Configure Espaço configurável usando a configuração assistida.
2. Configure os canais de comunicação e o roteamento necessários.
3. Configure componentes adicionais específicos para Espaço configurável.

Configurar Espaço configurável usando a configuração assistida

Você pode configurar Espaço configurável usando a Configuração assistida do Customer Service Management. Para usar a configuração assistida:

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Administração** > **Configuração assistida**.
2. Clique **em Começar**.
3. Percorra a lista de categorias de configuração assistida até chegar ao Espaço configurável do CSM.
4. Clique em **Introdução** na categoria Espaço configurável do CSM.

A categoria Espaço configurável leva você para a Configuração assistida do espaço configurável, que fornece uma sequência de tarefas de configuração do espaço. Use estas tarefas para configurar:

- Identidade visual e tema
- Configurações da guia
- Ambiente clássico (listas e formulários)
- Pesquisar fontes
- Notificações
- Advanced Work Assignment (AWA)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Páginas principais
- OpenFrame
- Playbooks

Você pode usar o Construtor de IU para configurar Espaço configurável páginas principais.

Para obter mais informações, consulte o tópico Trabalhar com páginas na documentação do Construtor de IU .

Configurar componentes Espaço configurável adicionais

Conclua estas tarefas para configurar os componentes específicos para Espaço configurável.

Crie uma página principal do Espaço configurável

A página principal é a exibição inicial de um agente do espaço. A **página principal** está incluída com o plug-in Atendimento ao cliente. Você pode modificar esta página principal ou criar e modificar uma variante de página no Construtor de IU.

Como configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável

Configure cabeçalhos de formulário que fornecem um resumo rápido do caso, conta ou informações de contato.

Configurar um valor realçado em um cabeçalho de formulário no Espaço configurável

Configure campos que aparecem como valores realçados em cabeçalhos de formulário em Espaço configurável.

Criar uma ação de formulário

Crie ações de formulário vinculadas a ações de IU para que você possa usar as ações de IU em Espaço configurável.

Configurar ícones e cores de bloco de campo de registro com atributos de dicionário

Você pode configurar os ícones e cores nos blocos de campo de diário que aparecem no fluxo de atividades atribuindo um atributo e valor ao dicionário **de anotações de trabalho**. Os seguintes atributos podem ser configurados.

- Cor de fundo do ícone do bloco do espaço.
- Ícone de bloco do espaço.
- Variante de cor do espaço.

Crie uma página principal do Espaço configurável

Crie páginas principais para diferentes agentes e equipes, criando uma variante de página e adicionando ou modificando contêineres e componentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma página principal é a página que um agente vê quando abre o espaço. Uma página principal para o Espaço configurável está incluída no Espaço do agente base. Esta página, a **página principal**, fornece aos agentes uma descrição geral dos casos novos, atribuídos e de alta prioridade, além dos casos atribuídos aos grupos deles.

Você pode criar uma variante desta página no Construtor de IU , um criador de interfaces de usuário da web WYSIWYG, e modificá-la conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
É importante criar uma variante da página principal para evitar problemas com atualizações.

Por exemplo, você pode usar o Construtor de IU para executar estas tarefas:

Tarefa	Descrição
Mudar o layout da página	O esquema rege os intervalos que estão disponíveis em uma página, a forma como os intervalos estão posicionados e as regras de CSS que se aplicam a eles. Para obter mais informações sobre layouts e sistemas de layouts, consulte Trabalhar com layouts .
Adicionar componentes à página	Os componentes são os elementos básicos da sua página. Os componentes variam de elementos principais, como botões e etiquetas, a componentes de experiência mais complexos, como listas e formulários. Para mais informações, consulte Trabalhar com componentes . **Nota:** Você também pode encontrar informações sobre os componentes do Construtor de IU no site do ServiceNow Developer. Para mais informações, consulte a documentação do componente em developer.servicenow.com .
Conectar recursos de dados aos componentes	Conecte recursos de dados para expor dinamicamente dados de tabelas, registros ou outros elementos na sua página. Para mais informações, consulte Trabalhar com recursos de dados .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
2. Na seção **Minhas experiências**, clique em **Espaço do agente básico**.
3. No menu suspenso da página, selecione **Página principal**.
4. Na lista Variantes, selecione **Padrão da página principal**.
5. Crie uma variante da página principal.
   a. Clique no menu de ações adicionais junto à variante da **página principal do CSM** e selecione **Duplicar**.
   b. Na janela pop-up "Criar uma variante", adicione um **Nome de variante**.
   c. Clique em **Criar**.
   d. Se quiser, especifique o público-alvo e as condições de exibição para a variante da página.
   O público-alvo determina quem pode visualizar a página. Um público-alvo é um conjunto de funções do usuário. Para obter mais informações, consulte Entendendo, seus públicos-alvo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O campo **Ordem** determina qual página é mostrada. A página com a ordem numérica mais baixa será exibido primeiro.

e. Clique em **Salvar**.

6. Adicione ou modifique contêineres e componentes para a variante da página principal.
Consulte a documentação do Construtor de IU para obter detalhes sobre como adicionar ou modificar contêineres e componentes.
   - Adicionar componentes a uma página : a partir da etapa 4, use esta tarefa para adicionar um componente a um contêiner e para configurar as propriedades do componente e manipuladores de eventos. Esta tarefa também contém informações sobre como adicionar contêineres adicionais.
   - Adicionar estilo a um componente : a partir da etapa 3, defina estilos CSS para um componente para mudar a aparência padrão.
   - Adicionar um modal a um componente : a partir da etapa 5, adicione uma janela que aparece quando um utilizador clica em um componente. Por exemplo, se você adicionar um componente de botão que exclui um registro, poderá adicionar um modal que solicita ao usuário que confirme a exclusão do registro.
7. Clique em **Salvar** para salvar a variante da página.

Como personalizar o espaço com ações declarativas

Interaja com formulários, campos, listas e páginas de listas relacionadas ao espaço adicionando ações personalizadas.

As ações declarativas permitem que o trabalho flua em formulários e listas em toda a experiência do espaço configurável. Use ações para adicionar funcionalidade personalizada que estende páginas sem assumir a propriedade.

Com ações declarativas, você cria uma experiência de upgrade mais suave criando os registros necessários em seu próprio escopo da aplicação em vez de personalizar uma página do Construtor de IU do sistema base.

Ações declarativas no filtro de navegação

O filtro de navegação lista as opções de ações declarativas que você pode criar para personalizar suas páginas:

Opção	Descrição
Criar nova ação	Crie uma lista totalmente nova, lista relacionada, formulário, decorador de campo ou ação de anexo a partir do zero.
Configurações de ação	As configurações de ação vinculam grupos de ações à sua experiência configurável.
Layouts de ação de formulário	Vários itens e grupos de layout de formulário são combinados em um único layout baseado em tabela para configuração.
Itens de layout de ação de formulário	Os itens de layout de ação do formulário definem a aparência dos botões de ação individuais que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	aparecem no componente da barra de ação no formulário.
Grupos de layout de ação de formulário	Os grupos de layout de ação de formulário combinam várias ações no mesmo botão em formulários usando botões divididos ou botões de menu.
Ações de formulário	As ações de formulário definem o que acontece depois que um botão de ação é selecionado em formulários.
Ações de lista	As ações de lista definem ações que aparecem na barra de ação na parte superior das listas.
Ações de Lista relacionada	As ações de lista relacionada definem ações que aparecem na barra de ação na parte superior das listas relacionadas.
Grupos de ação de lista	Os grupos de ação de lista combinam várias ações no mesmo botão em listas usando botões de divisão.
Decoradores de Campo	Os decoradores de campo definem as ações que aparecem nos campos como ícones.
Ações anexadas	As ações de anexo definem ações que aparecem em ações de formulário.

Criar uma ação de formulário

Adicione um botão de ação de formulário ao seu espaço configurável.

Antes de Iniciar

Importante:
Este procedimento explica como adicionar um botão de ação de formulário ao seu espaço configurável. Para obter instruções sobre como configurar o botão de ação para abrir um modal personalizado, consulte Configuração de um botão de ação para abrir um modal personalizado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Criar nova ação**.
2. Selecione **Formulário** na página pop-up.
3. Insira um rótulo de ação e outros requisitos de configuração relevantes.
   O nome da ação é preenchido automaticamente com o rótulo da ação em minúsculas e com os espaços substituídos por sublinhados.
4. Selecione um valor para o campo **Implementado como**.
   - Crie um script de servidor ou client script selecionando **server ou client script** no campo **Implementado como**.
   - Crie uma ação do cliente UXF selecionando **a ação do cliente UXF** no campo **Implementado como**.

     Para obter instruções de configuração, consulte Criar uma nova ação do cliente UXF.
5. Selecione o ícone de menu (≡) e **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Abra o item de layout de ação do formulário selecionando sua ação na lista relacionada Itens de layout ou selecionando o link **Item de layout de formulário de UX** na mensagem do formulário.
7. Atualize a aparência do botão selecionando um ícone e escolhendo uma cor para a ação.

Nota:
Você tem acesso para escolher qualquer cor compatível com o componente de botão.

Criar uma ação do cliente UXF para formulários

Configure uma ação de formulário como uma ação do cliente UXF e adicione a ação a um layout existente.

Antes de Iniciar
Conclua as seguintes ações:

- Criar uma ação de formulário
- Selecione **Ação do cliente UXF** para o campo Implementado como.

Importante:
As etapas permitem que você adicione um botão de ação do cliente UXF ao seu espaço configurável. Para obter instruções sobre como configurar o botão de ação de formulário para abrir um modal personalizado, consulte Configuração do botão de ação para abrir um modal personalizado.

Função necessária: administrador

Este vídeo mostra como executar o procedimento a seguir. Configure uma ação de formulário como uma ação do cliente UXF e adicione a ação a um layout existente.

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Ações de formulário**.
2. Abra a atribuição de ação para sua ação de formulário selecionando o rótulo da ação.
   O campo **Implementado como** deve ser definido como **Ação do cliente UXF**.
3. Selecione o ícone de pesquisa ( ) no campo **Especificar ação do cliente**.
4. Selecione uma definição de carga existente.
   Para obter instruções sobre como configurar uma nova definição de carga, consulte Configurar botão de ação para abrir um modal personalizado.
5. Insira um valor no campo **Dica da ferramenta**.
6. Selecione **Exibição avançada**.
7. Navegue até a guia **Itens de layout** e selecione sua ação de formulário.
8. Na página Item de layout de ações do formulário de UX, selecione um ícone, a cor do botão e **Salvar**.
9. Selecione **Editar** na lista Ações do cliente UXF.
10. Adicione uma tabela à ação selecionando uma tabela nas listas de Coleção, adicionando-a à lista Layouts de ação de formulário de UX e selecionando **Salvar**.
11. Retorne à página de atribuição de ação para a ação de formulário.
12. Navegue até a guia Configurações de ação e selecione **Editar**.
13. Adicione uma configuração de ação selecionando uma configuração na lista Coleções, adicionando-a à lista Configurações de ação e selecionando **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Sua ação de formulário aparece na lista de layouts de ação de formulário. O botão de ação do formulário aparece no espaço configurável.

Configuração de um botão de ação para abrir um modal personalizado

Depois de adicionar um botão de ação ao espaço configurável, você pode configurar o botão para abrir um modal personalizado.

Os botões executam ações no espaço configurável. Os modais personalizados fornecem informações ou elementos interativos sem sair da página atual por meio de caixas pop-up. A integração de modais personalizados com botões de ação cria uma experiência contínua e interativa, permitindo que você execute ações intuitivamente.

Processos para criar um modal personalizado

Configurar um botão de ação para abrir um modal personalizado envolve vários processos:

1. Como adicionar o botão de ação ao formulário:

   A criação de uma ação adiciona o botão ao formulário sem atribuí-lo a fazer nada quando selecionado. Para obter mais informações, consulte Criar uma ação de formulário.

2. Ativação do Customer Service Management:

   Adicionar o plug-in Atendimento ao cliente fornece dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados que ainda não estão ativos. Para obter mais informações, consulte Ativação do Customer Service Management .

3. Abrindo sua página de registro no Construtor de IU:

   Acessar sua página de registro no Construtor de IU permite projetar e configurar a variante de página com um modal personalizado. Para obter mais informações, consulte Criar uma variante de página .

4. Projetar a variante de página no Construtor de IU:

   O uso do Construtor de IU para projetar uma variante de página passa o modal para a página de registro do espaço. Para obter mais informações, consulte Projetar uma variante de página no UIB.

5. Configuração da variante de página como um modal no Construtor de IU:

   Usar o Construtor de IU para configurar a variante de página define o modal a ser exibido na página de registro do espaço. Para obter mais informações, consulte Configuração de uma variante de página como um modal no UIB.

6. Como criar um mapeamento de evento de complemento de UX:

   A configuração de um mapeamento de evento de complemento de UX conecta o botão de ação ao seu modal personalizado. Para obter mais informações, consulte Criação de um mapeamento de evento de complemento de UX.

7. Definir a carga para um modal personalizado:

   A configuração da carga útil define o botão de ação para abrir o modal personalizado no seu espaço. Para obter mais informações, consulte Definir a carga de um modal personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Projetar uma variante de página no UIB

Configure uma variante de página do Construtor de IU para passar de um modal de espaço para a variante. Esta etapa atua como parte do processo de configuração de um botão de ação para abrir um modal personalizado.

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes ações:

- Criar uma ação de formulário
- Ativar Customer Service Management
- Abra sua página de registro no UIB ou crie uma variante de página no UIB

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra sua variante de página.
2. Adicione componentes a serem exibidos na página selecionando **+Adicionar componente** no elemento Corpo.
3. Selecione o componente adicionado e selecione o campo **Tabela**.
4. Alterne a configuração para **Vincular dados** e referência com pontos até a propriedade da tabela inserindo `@context.props.table`.
5. Selecione o campo **Título** e alterne para o modo **Script**.
6. Insira o script a seguir e passe o sysID recebido por meio do parâmetro de URL como uma variável de modelo JS.

```
function evaluateProperty({ api, helpers }) {
 return `Only ${api.context.props.sysId}`;
}
```

7. Selecione **Aplicar** para o script e selecione **Salvar**.

Resultado

As variáveis table e sysID são configuradas para serem passadas do modal por meio do URL para a variante.

Configurar uma variante de página como um modal no UIB

Defina sua variante de página para aparecer como um modal usando as configurações do Construtor de IU. Essas etapas atuam como parte do processo de configuração de um botão de ação para abrir um modal personalizado.

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes ações:

- Criar uma ação de formulário
- Ativar Customer Service Management
- Abra sua página de registro no UIB ou crie uma variante de página no UIB
- Projetar sua variante de página no UIB

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra sua variante de página.
2. Abra *sys_ux_screen_type* selecionando o ícone de menu ( ) e navegando até **Desenvolvedor** > **Abrir registro de coleção de variantes**.
3. Selecione a guia **Rota da aplicação de UX** em Listas relacionadas e selecione sua variante de página.
4. Abra o Construtor de IU em uma nova guia do navegador e abra sua experiência de espaço configurável.
5. Encontre a página em que deseja que o modal apareça abrindo a visão geral de registros da experiência e selecionando a página.
6. Selecione o ícone de menu ( ) e navegue até Abrir definição de página.
7. Selecione **Copiar sys_id**.
8. Retorne à guia do navegador com *sys_ux_app_route*.
9. Abra o valor legível por máquina da página em um modal de alerta do navegador selecionando duas vezes o campo **Macroponent primário** e selecionando **OK**.
10. Defina a variante a ser exibida em um modal inserindo `modalContainerViewport` no campo **ID do elemento de composição do macrocomponent primário**.
11. Selecione **Atualizar**.

Criar um mapeamento de evento de complemento de UX

Conecte um botão a um modal usando o mapeamento de evento de complemento de UX para que um botão de ação abra um modal personalizado.

Antes de Iniciar

Conclua as seguintes ações:

- Criar uma ação de formulário
- Ativar Customer Service Management
- Abra sua página de registro no UIB ou crie uma variante de página no UIB
- Projetar sua variante de página no UIB
- Configure sua variante de página como um modal no UIB

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra o mapeamento de evento de complemento *<instance-name>.service-now.com/sys_ux_addon_event_mapping_list.do* no navegador.
2. Crie um novo registro selecionando **Novo**.
3. Insira um nome para o seu mapa.
4. Selecione *ui_action_bar* para o campo ID do elemento de origem.
5. Selecione o nome da ação para sua ação declarativa no campo Ação declarativa de origem.
6. Defina o macroponent como o macroponent de registro do espaço usando o sysID copiado da definição da página do registro.
   Para obter mais informações, consulte Configuração de uma variante de página como um modal no UIB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Acione o evento para abrir um modal selecionando **[Página de registro] Abrir modal** no campo Evento de destino.
8. Defina os campos a serem enviados para o modal colando o objeto JSON no campo Mapeamento de carga de destino.

```
{
 "type": "MAP_CONTAINER",
 "container": {
  "route": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["route"]
   }
  },
  "size": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["size"]
   }
  },
  "fields": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["fields"]
   }
  },
  "params": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["params"]
   }
  }
 }
}
```

9. Selecione **Enviar**.

Definir a carga para um modal personalizado

Defina o botão de ação para abrir um modal personalizado definindo os parâmetros de carga.

Antes de Iniciar

- Criar uma ação de formulário
- Ativar Customer Service Management
- Abra sua página de registro no UIB ou crie uma variante de página no UIB
- Projetar sua variante de página no UIB
- Configure sua variante de página como um modal no UIB
- Criar um mapeamento de evento de complemento de UX

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Ações de formulário**.
2. Selecione a ação de formulário à qual você deseja adicionar o modal personalizado.
3. Abra o campo **Especificar ação do cliente** selecionando o ícone de visualização de registro ( ) e **Abrir registro**.
4. Marque o local da sua página inserindo o nome da ação da página como a chave de rota do campo **Carga**.
5. Passe variáveis do contexto atual inserindo os valores da tabela e do sysID na chave **de campos**.

```
{
  "route": "action-name",
  "fields": {
    "table": "{{table}}",
    "sysId": "{{sysId}}"
  }
}
```

6. Selecione **Atualizar**.
7. Abra um registro no espaço configurável.
8. Teste o botão selecionando-o.
   O botão abre o modal personalizado.

Criar uma ação de lista ou lista relacionada

Adicione uma lista ou ação de lista relacionada ao seu espaço configurável.

Antes de Iniciar

Importante:
Este procedimento explica como adicionar uma lista ou um botão de ação de lista relacionada ao seu espaço configurável. Para obter instruções sobre como configurar o botão de ação para abrir um modal personalizado, consulte Configuração de um botão de ação para abrir um modal personalizado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Criar nova ação**.
2. Selecione **Lista** ou **Lista relacionada** na página pop-up.
3. Insira um rótulo de ação e outros requisitos de configuração relevantes.
   O nome da ação é preenchido automaticamente com o rótulo da ação em minúsculas e com os espaços substituídos por sublinhados.
4. Selecione um valor para o campo **Implementado como**.
   - Crie um script de servidor ou client script selecionando **server ou client script** no campo **Implementado como**.
   - Crie uma ação do cliente UXF selecionando **a ação do cliente UXF** no campo **Implementado como**.

     Para obter instruções de configuração, consulte Criar uma nova ação do cliente UXF.
5. Selecione o ícone de menu ( ) e **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar ações de lista com base em condições dinâmicas

Configure ações declarativas para uma lista ou lista relacionada a serem habilitadas se o registro atender às condições dinâmicas.

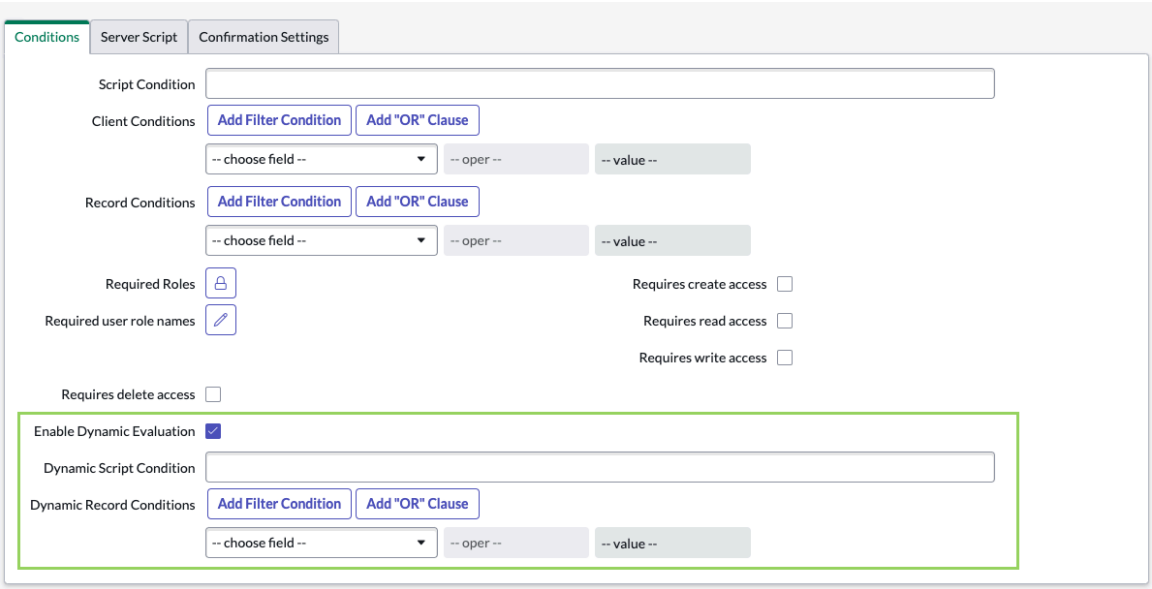
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

A propriedade do sistema *glide.list.actions_conditional_evaluation_enabled* controla se a ação de uma lista está habilitada. Esta propriedade está disponível por padrão.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira Lista ou Lista relacionada para a ação que você deseja configurar.
2. Habilite a avaliação dinâmica de uma ação de lista ou lista relacionada habilitando **Seleção de registro obrigatória** e **Experiência restrita** no registro de Atribuição de ação.
3. Defina a avaliação dinâmica de uma lista ou lista relacionada aplicando as seguintes configurações à guia **Condição** em Atribuição de ação.



Nota:
Você pode experimentar lentidão e falta de resposta se este recurso for usado em combinação com **Selecionar tudo**, que seleciona todos os registros em uma lista, pois as condições devem ser avaliadas para todos os registros selecionados.

Criar uma ação de anexo

Adicione uma ação de anexo ao seu espaço configurável.

Antes de Iniciar

Importante:
Este procedimento explica como adicionar um botão de ação de anexo ao espaço configurável. Para obter instruções sobre como configurar o botão de ação para abrir um modal personalizado, consulte Configuração de um botão de ação para abrir um modal personalizado.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Criar nova ação** no filtro de navegação.
2. Selecione **Anexo** na página pop-up.
3. Insira um rótulo de ação e outros requisitos de configuração relevantes.
   O nome da ação é preenchido automaticamente com o rótulo da ação em minúsculas e com os espaços substituídos por sublinhados.
4. Selecione um valor para o campo **Implementado como**.
   - Crie um script de servidor ou client script selecionando **server ou client script** no campo **Implementado como**.
   - Crie uma ação do cliente UXF selecionando **a ação do cliente UXF** no campo **Implementado como**.

     Para obter instruções de configuração, consulte Criar uma nova ação do cliente UXF.
5. Selecione o ícone de menu ( ) e **Salvar**.

Criar uma ação de decorador de campo

Adicione um decorador de campo ao seu espaço configurável.

Antes de Iniciar

Importante:
Este procedimento explica como adicionar um botão de ação de decorador de campo ao seu espaço configurável. Para obter instruções sobre como configurar o botão de ação para abrir um modal personalizado, consulte Configuração de um botão de ação para abrir um modal personalizado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Criar nova ação**.
2. Selecione **Decorador de campo** na página pop-up.
3. Insira um rótulo de ação e outros requisitos de configuração relevantes.
   O nome da ação é preenchido automaticamente com o rótulo da ação em minúsculas e com os espaços substituídos por sublinhados.
4. Selecione um valor para o campo **Implementado como**.
   - Crie um script de servidor ou client script selecionando **server ou client script** no campo **Implementado como**.
   - Crie uma ação do cliente UXF selecionando **a ação do cliente UXF** no campo **Implementado como**.

     Para obter instruções de configuração, consulte Criar uma nova ação do cliente UXF.
5. Selecione o ícone de menu ( ) e **Salvar**.

Ocultar a lista global e as ações de formulário de uma tabela ou exibição

Configure as ações de lista e formulário para excluir tabelas e exibições especificadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_declarative_action_assignment`.
2. Abra a lista global ou a ação de formulário que você deseja ocultar selecionando sua ação.
3. Abra a lista relacionada **Exclusões de ação** e selecione **Novo**.
4. Aplique as seguintes configurações ao registro de exclusão de ação.

Configurações do registro de exclusão de ação

Campo	Configuração
Atribuição de ação	O registro de exclusão de ação.
Tabela	Tabela que exclui a ação.
Excluir esta tabela	Opção para excluir a ação da tabela selecionada.
Excluir todas as tabelas secundárias	Opção para excluir a ação de todas as tabelas secundárias.
Exibição	Exibição a ser excluída da ação.

Nota:

- É necessário selecionar uma tabela ou exibição para salvar um registro de exclusão de ação.
- Se você especificar uma tabela e uma exibição para exclusão, a ação excluirá somente a ação na tabela correspondente na exibição especificada.
- Se você selecionar apenas uma exibição para excluir, a ação excluirá da exibição especificada, independentemente da tabela.
- Em todos os casos em que você seleciona uma tabela para excluir, você deve selecionar **Excluir esta tabela** ou **Excluir todas as tabelas secundárias** para que ocorra uma exclusão.

Ocultar ações de formulário global de um layout de página

Exclua ações de formulário global de uma página ou experiência usando layouts de ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, navegue até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Layouts de ação de formulário**.
2. Abra um layout existente.
   Seu escopo deve corresponder à aplicação do registro.

Importante:
Todos os layouts de ação de formulário criados em Washington DC ou posterior são unificados automaticamente. Você precisará associar manualmente todas as novas ações de formulário, incluindo ações de formulário globais.

3. Use a lista relacionada para controlar a exibição das ações neste layout.
4. Abra sua página de registro no Construtor de IU.
5. Abra o módulo de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione o controlador de registro ou o agente de dados.
7. Selecione o layout existente na lista Propriedades de layout de ação e clique em **Salvar**.
8. Exibir a página no tempo de execução.

Resultado

As ações correspondem ao layout especificado. Nem todas as ações podem estar visíveis no layout. Somente as ações que atendem aos requisitos são exibidas.

Glossário de ações declarativas

Consulte este dicionário para obter definições para a terminologia associada a ações declarativas.

Campo de ação	Descrição	O campo do modelo de ação é exibido
Rótulo da ação	O rótulo padrão que aparece no botão no tempo de execução. Necessário	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Nome da ação	Um identificador exclusivo da ação que é preenchido automaticamente com base no rótulo da ação usado para evitar duplicação no tempo de execução.	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Ativo	Configuração que determina se uma ação aparece. Padrão: verdadeiro Necessário	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Aplicação	O padrão é o escopo da aplicação atual. Escopo da aplicação ao qual a ação está vinculada. Necessário	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de ação	Descrição	O campo do modelo de ação é exibido
Implementados como	Determina se a ação é um script de servidor, script de cliente ou ação de cliente UXF. Necessário	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Especificar ação do cliente	Aplicável quando o campo**Implementado como** estiver definido como **Ação do cliente UXF**. O campo contém uma carga para expedir o evento interno quando a ação é acionada e permite a seleção de ação do cliente. Necessário	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Tabela	Uma ação aparece somente na tabela à qual está aplicada. Se definido como **Global**, a ação aparecerá independentemente da tabela. Necessário	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Exibição	Uma ação aparece somente nos formulários ou listas com a exibição especificada. Se for deixado em branco, a ação aparecerá independentemente da exibição.	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Habilitar para todas as experiências configuráveis	Determina se uma ação deve aparecer em todas as experiências ou somente nas experiências especificadas. Se verdadeiro, a ação aparecerá em qualquer formulário aplicável, independentemente da experiência. Padrão: falso	Formulário
Experiência restrita	Determina se uma ação deve aparecer em todas as experiências ou somente nas experiências especificadas. Se verdadeiro, a	• Lista • Decorador de campo • Lista relacionada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de ação	Descrição	O campo do modelo de ação é exibido
	ação só aparecerá nas experiências especificadas. Padrão: falso	
Dica da ferramenta	Texto que aparece quando você move para o ícone de dica de ferramenta das ações.	• Anexo • Formulário • Decorador de campo • Lista relacionada
Descrição	Detalhes da ação.	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Client script	Aplicável quando o campo **Implementado como** estiver definido como **client script**. Executa scripts do lado do cliente que ingressam em funções de formulário ou lista.	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada
Script do servidor	Aplicável quando o campo **Implementado como** estiver definido como **script do servidor**. Executa scripts do lado do servidor, como criar, excluir ou reatribuir um registro.	• Anexo • Formulário • Lista • Decorador de campo • Lista relacionada

Tradução automática

Configurar ícones e cores de bloco de campo de registro em Espaço configurável

Você pode configurar ícones e cores personalizados nos blocos de campo de diário que aparecem no fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar cores e ícones personalizados para identificar melhor seus campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Na barra de pesquisa, localize **work_notes** da **tarefa** e selecione.
3. Nos links relacionados, selecione **Novo** na tabela **Atributos**.
4. Selecione o ícone de pesquisa e localize uma das seguintes opções para configurar.
   - Plano de fundo do fluxo de atividades do espaço
   - Ícone de bloco de fluxo de atividades do espaço
   - Cor do ícone do fluxo de atividades do espaço
5. No campo **Valor**, selecione uma das seguintes opções.
   - neutro
   - amarelo
   - magenta
   - rosa
   - laranja
   - marrom
   - verde
   - green-yellow
   - azul
6. Clique em **Enviar**.

Como configurar um cabeçalho de formulário no Espaço configurável

Você pode criar um cabeçalho de formulário para uso em Espaço configurável.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um cabeçalho de formulário, você deve vinculá-lo a uma configuração de cabeçalho de formulário se quiser que ele apareça em Espaço configurável.

Nota:
Você também pode usar cabeçalhos de formulário de Espaço legado em Espaço configurável se vincular a configuração à configuração do cabeçalho do formulário.

Uma configuração de cabeçalho de formulário está incluída com Espaço configurável. Você pode usar essa configuração pronta para uso sem concluir nenhuma etapa de configuração adicional.

Procedimento

1. Crie um cabeçalho de formulário.
   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Cabeçalho do formulário de UX**.
   b. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Preencha os campos no formulário Configuração da faixa de opções.
Para obter descrições de campo, consulte Configuração de cabeçalhos de formulário no espaço.

d. Clique em **Enviar**.

2. Adicione o cabeçalho do formulário à configuração do cabeçalho do formulário.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações do cabeçalho de UX**.

b. Selecione a configuração do cabeçalho.

c. Na lista relacionada Cabeçalhos de formulário do espaço, clique em **Editar**.

Nota:
Pode ser necessário configurar o formulário para exibir a lista relacionada.

d. Mova o cabeçalho do formulário desejado da coluna esquerda para a coluna direita para adicioná-lo à configuração do cabeçalho.

e. Clique em **Salvar**.

Alterar níveis de cabeçalho do formulário

Personalize seu Espaço no Construtor de IU ocultando o título da primeira seção ou alterando o nível dos títulos de seção que aparecem nos formulários.

Antes de Iniciar
Função necessária: ui_builder_admin

Procedimento

1. Abra uma página Espaço existente ou crie uma nova página no Construtor de IU .
2. **Opcional:** Para ocultar o título da primeira seção em um formulário Espaço :
   a. Selecione um formulário na página Espaço.
   b. Navegue até o Controlador de formulário e selecione **Ocultar título da primeira seção**.
3. **Opcional:** Para alterar um nível de título:
   a. Selecione um formulário na página Espaço.
   b. Selecione o cabeçalho que você deseja editar no formulário e navegue até o Controlador de formulário.
   c. Selecione um nível de título no menu Nível.

Configurar sugestões de menções com base no acesso ao registro

Configure @menções que exibem sugestões com base nos destinatários com acesso para exibir o registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma @menção é qualquer atualização publicada que contém @nomedousuário em qualquer lugar no corpo da mensagem.

Quando você usa @menções, as sugestões baseadas em contexto exibem uma lista de destinatários com acesso para exibir o registro.

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Adicione uma propriedade do sistema chamada *glide.ui.mentions.check_record_visibility*.

   Para obter mais informações sobre como adicionar a propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema .
3. Defina o Valor como **verdadeiro**.
4. Selecione **Enviar**.

Configurar um valor realçado em um cabeçalho de formulário no Espaço configurável

Você pode configurar campos que aparecem como valores realçados em um cabeçalho de formulário em Espaço configurável.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um valor realçado, você deve vinculá-lo a uma configuração de valor realçado se quiser que ele apareça em Espaço configurável.

Nota:
Você também pode usar valores realçados de Espaço em Espaço configurável se vincular o valor à configuração de valor realçado.

Procedimento

1. Crie um valor realçado.

   a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Valor em destaque de UX**.
   Você também pode editar os valores realçados selecionando o menu do usuário quando a lista que deseja editar estiver em foco e navegando até **Configurar espaço** > **Configurar página** > **Valores realçados.**

   b. Clique em **Nova**.

   c. Preencha os campos no formulário Valor realçado e clique em **Enviar**.
   Para obter descrições de campos, consulte Realçar valores no cabeçalho do formulário.

   d. Na lista Valores realçados, clique no registro que você criou.

   e. Na lista relacionada Condições de valor realçado, clique em **Novo**.

   f. Preencha os campos no formulário Condição de valor realçado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter descrições de campos, consulte Realçar valores no cabeçalho do formulário.

g. Selecione **Enviar**.

2. Adicione o valor realçado à configuração do valor realçado.
   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações de valores em destaque de UX**.
   b. Selecione a configuração.
   c. Na lista relacionada Valores realçados, clique em **Editar**.
   d. Mova o valor desejado da coluna esquerda para a coluna direita para adicioná-lo à configuração selecionada.
   e. Selecione **Save** (Salvar).

Como definir uma configuração de faixa de opções em Espaço configurável

Você pode criar uma configuração de faixa de opções e adicionar essa configuração a uma configuração de faixa de opções para Espaço configurável.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar uma nova configuração da faixa de opções, como criar outra versão do componente da faixa de opções do Cliente 360, você deve vincular a configuração à configuração da faixa de opções se quiser que ela apareça em Espaço configurável.

Nota:
Você também pode usar as configurações da faixa de opções de Espaço configurável em Espaço configurável se vincular a configuração à configuração da faixa de opções.

Uma configuração da faixa de opções, **Configuração do Espaço do agente de base**, está incluída com Espaço configurável. Esta configuração inclui os componentes da faixa de opções Linha do tempo e ANS ativo. Você pode usar essa configuração pronta para uso sem concluir nenhuma etapa de configuração adicional.

Procedimento

1. Crie uma configuração de faixa de opções.
   a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configuração da faixa de opções de UX**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Preencha os campos no formulário Configuração da faixa de opções.

Campo	Descrição
Nome	Um rótulo que descreve esta configuração da faixa de opções. Geralmente, inclui a tabela associada a esta faixa de opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Componente da faixa de opções	O componente a ser adicionado à configuração da faixa de opções, incluindo Linha do tempo, ANS ativo ou um componente da faixa de opções personalizado. **Nota:** Você só pode adicionar um componente de cada vez. Para fazer com que um segundo componente apareça na faixa de opções, repita este procedimento para criar outra configuração da faixa de opções e adicionar um componente diferente.
Tabela	A tabela associada a esta configuração da faixa de opções. Sempre que um agente seleciona um registro nesta tabela, a configuração da faixa de opções aparece com este componente.
Largura	O número de colunas que o componente ocupa na faixa de opções. A largura da página é de 12 colunas. Ao usar vários componentes, a largura total combinada de todos os componentes deve ser igual a 12 ou menos.
Aplicação	O escopo desta faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todas as aplicações.
Ordem	A localização deste componente na faixa de opções. A ordem dos componentes vai da esquerda para a direita. Por exemplo, se você associar três componentes a uma tabela, o componente com a ordem mais baixa aparecerá à esquerda e o componente com a ordem mais alta aparecerá à direita.
Ativo	Alterne para ativar ou desativar este componente na faixa de opções desta tabela.
Herança	Se definido como verdadeiro, a configuração da faixa de opções poderá ser herdada por tabelas secundárias. Para que isso seja eficaz, uma tabela secundária não deve ter configurações de faixa de opções definidas. O campo **Herdar** é falso por padrão.
Experiência restrita	Se definido como verdadeiro, o componente da faixa de opções será restrito a espaços configuráveis. Se definido como falso, o componente da faixa de opções é global e aparece em todos espaço legado. Para obter mais informações, consulte Configurar faixas de opções no espaço. Este campo é definido como verdadeiro por padrão.

d. Selecione **Enviar**.

2. Crie uma configuração de faixa de opções como um contêiner para a configuração da faixa de opções.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações da faixa de opções de UX**.

b. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Preencha os campos no formulário Configuração da faixa de opções de UX.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta configuração da faixa de opções.
Aplicação	O escopo desta configuração da faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todas as aplicações.
Ativo	Alterne para ativar/desativar este componente na faixa de opções desta tabela.
Descrição	Descrição resumida desta configuração da faixa de opções que é exibida na lista Configurações da faixa de opções de UX.

d. Selecione **Enviar**.

3. Adicione a configuração da faixa de opções à configuração da faixa de opções.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações da faixa de opções**.

b. Selecione a configuração na lista Configurações da faixa de opções de UX.

c. Preencha os campos no formulário Definição de configuração da faixa de opções.

Campo	Descrição
Tabela	A tabela associada a esta configuração da faixa de opções. Sempre que um agente seleciona um registro nesta tabela, a configuração da faixa de opções aparece com este componente.
Faixa de opções	A configuração da faixa de opções a ser adicionada à configuração da faixa de opções.
Configuração	A configuração da faixa de opções desejada.
Aplicação	O escopo desta faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todas as aplicações.
Ordem	A localização deste componente na faixa de opções. A ordem dos componentes vai da esquerda para a direita. Por exemplo, se você associar três componentes a uma tabela, o componente com a ordem mais baixa aparecerá à esquerda e o componente com a ordem mais alta aparecerá à direita.
Largura	O número de colunas que o componente ocupa na faixa de opções. A largura da página é de 12 colunas. Ao usar vários componentes, a largura total combinada de todos os componentes deve ser igual a 12 ou menos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Alterne para ativar/desativar este componente na faixa de opções desta tabela.

d. Selecione **Enviar**.

4. Adicione a configuração da faixa de opções sys_id à sua faixa de opções Espaço configurável.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Definições de configuração** > **Configurações da faixa de opções de UX**.

b. Clique com o botão direito do mouse na configuração da faixa de opções na lista e selecione **Copiar sys_id** no menu.

c. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Experiências**.

d. Selecione o Espaço configurável ao qual deseja aplicar esta faixa de opções na lista Aplicações de UX.

e. Em listas relacionadas, selecione a guia **Propriedades da página de UX**.

f. Selecione **ribbonConfigId**.

g. Cole o sys_id da configuração da faixa de opções que você copiou no campo **Valor**.

h. Selecione **Atualizar**.

Exibir valores de campo como títulos da guia de registro de interação

Exiba valores de campo, como nomes de contato ou consumidor, como títulos nas guias de registro de interação em Espaço configurável.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta tarefa se aplica a Espaço configurável.

Configure a propriedade `sessionTabTitle` para identificar os campos que podem ser usados em títulos da guia de registro de interação. Insira campos nesta propriedade como uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.

O sistema avalia esses campos na ordem em que aparecem na cadeia de caracteres. O primeiro campo que tem um valor é usado como o título da guia de registro de interação. Se nenhum dos campos na cadeia de caracteres tiver valores, o sistema exibirá o número do registro como o título da guia.

Nota:
Os campos configurados devem aparecer no registro de interação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Experiências** > **Espaço do agente de base**.

2. Na lista Propriedades da página de UX, clique na propriedade `sessionTabTitle`.

3. No campo **Valor**, insira os campos a serem usados nos títulos da guia de registro de interação.
Insira os campos como uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. A cadeia de caracteres padrão é `contact,consumer,number`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os campos configurados devem aparecer no registro de interação.

4. Clique em **Atualizar**.

Buscar a contagem de registros da lista de forma assíncrona

Usuários com listas grandes criadas a partir de tabelas grandes podem usar a propriedade glide.ui.fetch.list.record.count.asyncly para continuar interagindo com a lista enquanto a contagem total de registros é carregada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Descrição
Nome	O nome da propriedade do sistema como glide.ui.fetch.list.record.count.assíncrono.
Descrição	Insira um resumo, uma frase que descreva a função da propriedade.
Escolhas	Valores separados por vírgula para uma lista de seleção. Se você precisar de um valor e um rótulo de lista de seleção diferentes, use um sinal de igual (=) para separar o rótulo do valor. Por exemplo, Azul = 0000FF, Vermelho = FF0000, Verde = 00FF00 exibe Azul, Vermelhoe Verde na lista e salva o valor hexadecimal correspondente no campo de valor da propriedade.
Tipo	verdadeiro I falso
Valor	Defina o valor desejado para a propriedade. ○ **Verdadeiro** para habilitar este recurso. ○ **Falso** para desabilitar este recurso.
Ignorar cache	O sistema armazena valores de propriedade do sistema em caches do lado do servidor para evitar a consulta de definições de configuração no banco de dados. Quando você altera um valor de propriedade do sistema, o sistema sempre limpa o cache da tabela sys_properties. Use este campo para determinar se o valor desta propriedade deve ser liberado de todos os outros caches do lado do servidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O valor padrão falso faz com que o sistema não ignore a liberação de caches, o que resulta na liberação de todos os caches do lado do servidor e na recuperação do valor da propriedade atual do banco de dados. Defina este campo como falso quando quiser garantir que todos os caches tenham o valor da propriedade atual. O valor verdadeiro faz com que o sistema ignore a liberação de alguns caches do lado do servidor, o que resulta somente na liberação do cache da tabela sys_properties e na preservação do valor da propriedade anterior em todos os outros caches. Defina este campo como verdadeiro para evitar o custo de desempenho de liberar todos os caches e recuperar novos valores de propriedade. Normalmente, você só deve definir este campo como verdadeiro quando há uma propriedade do sistema que muda com mais frequência do que uma vez por mês e o valor da propriedade só é armazenado na tabela sys_properties.
Privado	Defina esta propriedade como verdadeira para impedir que esta propriedade seja importada por meio de conjuntos de atualizações. Manter as propriedades do sistema privadas evita que as configurações em uma instância substituam os valores em outra instância. Por exemplo, talvez você não queira que uma propriedade do sistema em uma instância de desenvolvimento use o mesmo valor de uma instância de produção.
Funções de leitura	Defina as funções que têm acesso de leitura a esta propriedade.
Funções de gravação	Defina as funções que têm acesso de gravação a esta propriedade.
Aplicação	O escopo do recurso é habilitado **como Global** por padrão.

4. Selecione **Atualizar**.
   A propriedade agora está ativa e a lista é carregada de forma assíncrona.

Configurar redimensionamento automático para campos

Habilite campos de texto de várias linhas, HTML e de diário para exibir conteúdo mais longo automaticamente sem exigir que os agentes rolem.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

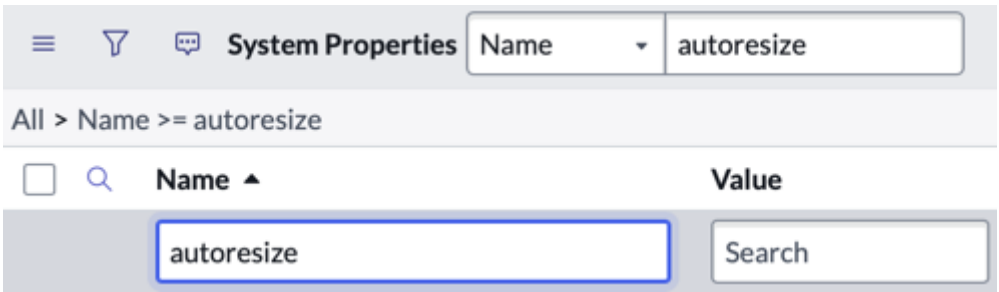
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.

   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Selecione **Nome** para o valor de pesquisa e insira dimensionamento automático na barra de pesquisa.



3. Selecione uma propriedade do sistema de dimensionamento automático para habilitar o dimensionamento automático e definir um limite de linha.

Redimensionar automaticamente as propriedades do sistema

Configure as propriedades do sistema de dimensionamento automático que permitem que os usuários ajustem automaticamente o tamanho do texto de várias linhas, HTML e campos de diário.

Nome da propriedade do sistema	Função	Configuração
glide.ui.textarea.autoresize_line_limit	Determina o número de linha após o qual a barra de rolagem deve aparecer para o componente de área de texto em todos os campos de área de texto.	Insira um valor máximo para os campos de área de texto serem redimensionados automaticamente.
glide.ui.journal.use_html	Converte todos os campos de diário com um subtipo de área de texto em campos do editor de HTML.	Defina o campo Valor como **verdadeiro**.
glide.ui.journal.html.editor.autoresize	Adiciona o plug-in de dimensionamento automático em todos os campos de diário com o subtipo HTML.	Defina o campo Valor como **verdadeiro**.
glide.ui.journal.html.editor.autoresize_line_limit	Determina o número de linhas após o qual a barra de rolagem deve aparecer para o componente do editor de HTML em todos os campos de diário com o subtipo HTML.	Eficaz se *glide.ui.journal.html.editor.autoresi* estiver definido como verdadeiro. Insira um valor máximo para os campos de diário serem redimensionados automaticamente.
glide.ui.html.editor.autoresize_line_limit	Determina o número de linhas após o qual a barra de rolagem deve aparecer para o componente do editor de HTML em todos os campos HTML.	Eficaz se o redimensionamento automático for adicionado a *glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugi* Insira um valor máximo para

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da propriedade do sistema	Função	Configuração
		os campos HTML serem redimensionados automaticamente.
glide.ui.html.editor.v5.enable_plugins	Controla a disponibilidade de recursos específicos no editor de HTML com os plug-ins especificados.	Adicione o plug-in de dimensionamento automático.
glide.activity.compose.textarea.autoresize.limit	Determina o tamanho em linhas após o qual a barra de rolagem deve aparecer para o componente da área de texto em todos os Fluxo de atividades campos textarea.	Insira um valor máximo para os campos de área de texto serem redimensionados automaticamente.
glide.activity.compose.html.autoresize.limit	Determina o tamanho em linhas após o qual a barra de rolagem deve aparecer para o componente do editor de HTML em todos os Fluxo de atividades campos de diário com o subtipo HTML.	Eficaz se *glide.activity.compose.html.autoresiz* estiver definido como verdadeiro. Insira um valor máximo para os campos de diário serem redimensionados automaticamente.
glide.activity.compose.html.autoresize	Ativa o plug-in de dimensionamento automático em todos os campos de diário Fluxo de atividades com o subtipo HTML.	Defina o campo Valor como **verdadeiro**.

Configurar redimensionamento de todos os modais de página de registro em Espaço configurável

Configure a propriedade **Habilitar redimensionamento** em Construtor de IU para habilitar o redimensionamento de todos os modais de página de registro em seu Espaço configurável.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra uma página de registro em Construtor de IU.
   a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.
   b. Abra uma experiência para trabalhar ou crie uma experiência selecionando **+ Criar**.
   Consulte Configure how users interact with your applications in UI Builder para obter mais informações sobre como criar experiências.
   c. Abra ou crie uma página de registro na experiência.
   Para obter mais informações sobre como criar uma página de registro em Construtor de IU, consulte Learning UI Builder .
2. Habilite o redimensionamento de um modal.
   a. Selecione o **Contêiner modal**.
   b. Selecione **Habilitar redimensionamento**.
   c. Insira uma altura e largura mínimas de redimensionamento.
   d. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o redimensionamento não for necessário para todos os modais de página de registro, use ações declarativas para habilitar o redimensionamento para modais selecionados. Para obter instruções, consulte Como configurar o redimensionamento de modais selecionados no espaço configurável.

Como configurar o redimensionamento de modais selecionados no Espaço configurável

Use ações declarativas para habilitar o redimensionamento de modais selecionados em seu Espaço configurável.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o redimensionamento não for necessário para todos os modais de página de registro, use ações declarativas para habilitar o redimensionamento para modais selecionados.

A configuração no nível de ação declarativa tem precedência maior do que as propriedades do sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Ações de Lista relacionada**.
2. Abra uma ação de lista relacionada.
3. No Mapeamento de eventos do complemento de UX, selecione o mapeamento de eventos para abrir um modal.
4. Adicione o seguinte snippet ao campo Mapeamento de carga de destino em "contêiner": {.

```
                    "resizableConfig": {
 "enableResizable": true
},
```

5. Especifique o tamanho padrão do modal adicionando o seguinte snippet em sua adição anterior.

```
"customSize": {
        "height": "590px",
        "width": "1500px"
    },

"size": {
        "type": "JSON_LITERAL",
        "value": "custom"
}
```

6. Selecione **Atualizar**.

Configurar adição de registro assíncrono para o associador de vários registros

Habilite grandes seleções de registros adicionados a uma lista relacionada pelo associador de vários registros para carregar em segundo plano.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao adicionar um grande número de registros a uma lista relacionada, você pode se concentrar em outras tarefas enquanto a adição de registros é carregada em segundo plano.

Se a adição de registro assíncrono não for necessária para todos os modais do associador de vários registros, use ações declarativas para habilitar a adição de registro assíncrono para modais selecionados. Para obter instruções, consulte Como configurar adição de registro assíncrono para modais selecionados.

Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Adicione a propriedade do sistema `glide.ui.mra.async`.

   Para obter mais informações sobre como adicionar a propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema .

   a. Selecione **Novo**.

   b. Adicione uma propriedade do sistema chamada `glide.ui.mra.async`.

   c. Defina o Valor como **verdadeiro**.

   d. Selecione **Enviar**.
3. Adicione a propriedade do sistema `glide.ui.mra.threshold`.

   a. Selecione **Novo**.

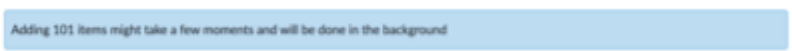
   b. Adicione uma propriedade do sistema chamada `glide.ui.mra.threshold`.

   c. Especifique quantos registros podem ser adicionados antes que ocorra a adição de registros assíncronos. O padrão é 100 registros.

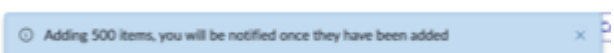
   d. Selecione **Enviar**.

Resultado

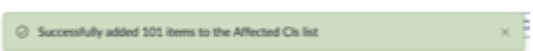
Quando você seleciona qualquer número de registros além do limite, uma notificação informa que os registros serão carregados em segundo plano.



Quando você adiciona os registros selecionados, o modal é fechado e uma notificação confirma que os registros estão sendo carregados em segundo plano.



Depois que os registros são adicionados, uma notificação informa que os registros foram adicionados com sucesso.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar adição de registro assíncrono para modais selecionados

Use ações declarativas para habilitar a adição de registro assíncrono para modais do associador de vários registros selecionados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se a adição de registro assíncrono não for necessária para todos os modais, use ações declarativas para habilitar a adição de registro assíncrono para modais do associador de vários registros selecionados.

A configuração no nível de ação declarativa tem precedência maior do que as propriedades do sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações declarativas** > **Ações de Lista relacionada**.
2. Abra uma ação de lista relacionada.
3. Abra o registro no campo Especificar ação do cliente.
4. No campo Carga, adicione o seguinte snippet de código antes do colchete de fechamento.

```
"asyncProperties": {
 "enableAsync": true,
 "relatedListLabelName": "Affected CIs",
  "asyncThreshold": 100
  }
```

   - `enableAsync`: defina como verdadeiro para habilitar a adição de registro assíncrono.
   - `asyncThreshold`: o número de registros necessários para alternar para a adição de registros assíncronos. O valor deve ser igual ou maior que um. O valor padrão é 100 registros.
   - `relatedListLabelName`: o nome de exibição da notificação relacionada à adição de registro assíncrono.
5. Selecione **Atualizar**.
6. No Mapeamento de eventos do complemento de UX da lista relacionada, selecione um registro.
7. Adicione o seguinte snippet ao campo Mapeamento de carga de destino no contêiner selecionado.

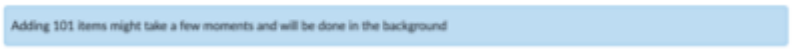
```
            "asyncProperties": {
             "binding": {
                              "address": [
                            "asyncProperties"
                          ]
                },
        "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
             }
```

8. Selecione **Atualizar**.

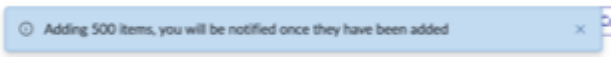
Resultado
Quando você seleciona qualquer número de registros além do limite, uma notificação informa que os registros serão carregados em segundo plano.

Tradução automática

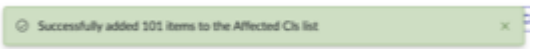
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando você adiciona os registros selecionados, o modal é fechado e uma notificação confirma que os registros estão sendo carregados em segundo plano.



Depois que os registros são adicionados, uma notificação informa que os registros foram adicionados com sucesso.



Configurar tipos de campo de script no espaço configurável

Habilite seu Espaço configurável para oferecer suporte a tipos de campo de script.

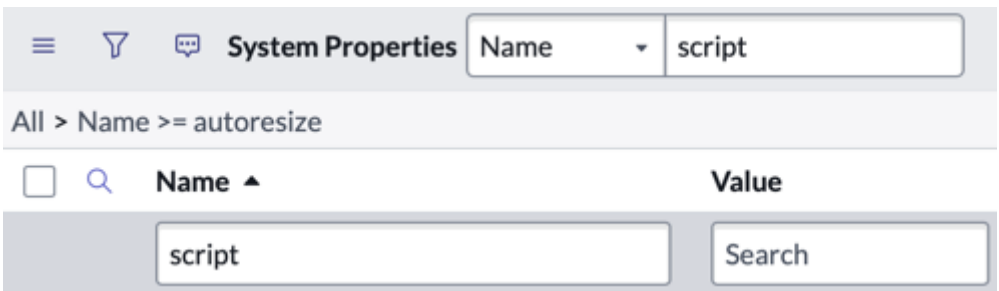
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Selecione **Nome** para o valor de pesquisa e insira o `script` na barra de pesquisa.



3. Configure as seguintes propriedades do sistema para o campo de script.

Configurar o cliente de e-mail Next Experience no IU principal

Acesse recursos de e-mail do Next Experience no IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A propriedade do sistema *`glide.ui.load_seismic_email_client`* fornece acesso aos recursos mais recentes do cliente de e-mail do Next Experience no IU principal.

Nota:
Pode ser necessário reescrever regras de negócio ao carregar relacionadas à tabela do cliente de e-mail. Por exemplo, se alguma regra de negócio afetar a IU, você deverá reescrever essas regras de negócio e marcá-las na tabela *`sys_email_draft`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Há dois locais em que você pode acessar o cliente de e-mail Next Experience a partir de IU principal.

- Acesse o cliente de e-mail no menu Mais ações ( ).
- Acesse o cliente de e-mail de um cartão de e-mail Fluxo de atividades selecionando **Responder**, **Responder a todos**ou **Encaminhar**.

O cliente de e-mail Next Experience fornece esses recursos no IU principal.

- Gestão de rascunho e salvamento automático de rascunho
- Modelos de e-mail, modelos de resposta e mensagens rápidas
- Recursos do Now Assist

Esses IU principal recursos do cliente de e-mail não estão disponíveis após a habilitação do cliente de e-mail Next Experience.

- Baixando ou removendo vários anexos de uma só vez
- Envio de S/MIME e SMS
- Componentes de e-mail personalizados

Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Adicione uma propriedade do sistema chamada *`glide.ui.load_seismic_email_client`*.

   Para obter mais informações sobre como adicionar a propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema .
3. Defina o campo Valor como **verdadeiro**.
4. Selecione **Enviar**.

Configurar modelos de e-mail no Espaço configurável

Use modelos de e-mail para criar rapidamente e-mails para problemas comuns.

Antes de Iniciar
Função necessária: email_client_admin

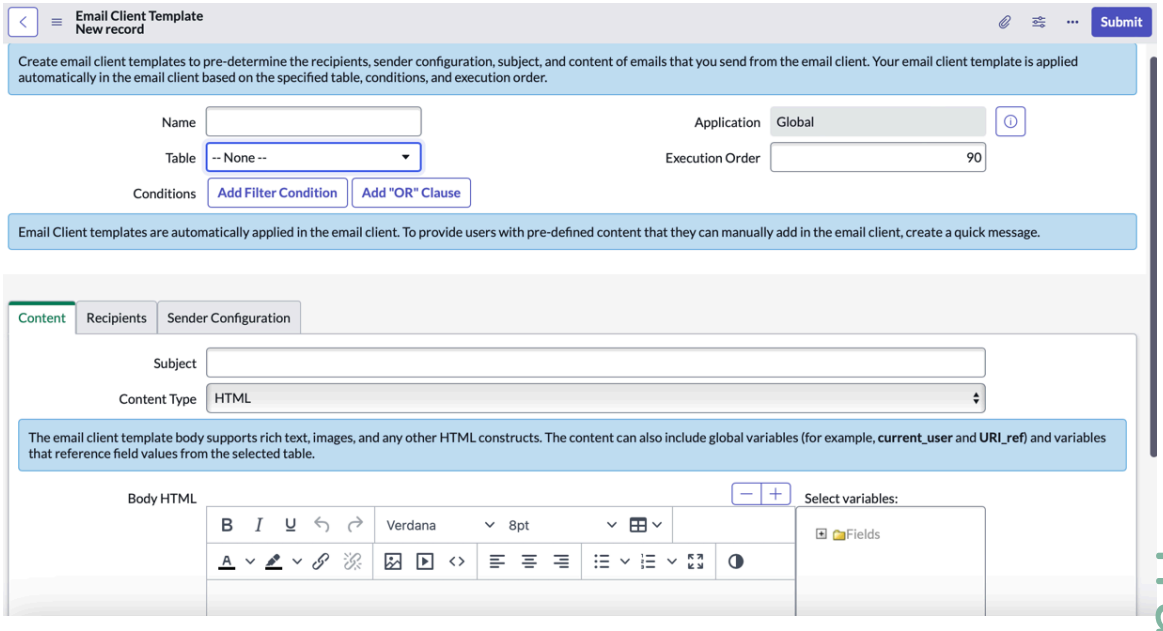
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
2. Configure um novo modelo de e-mail selecionando o botão **Novo** na página Modelos do cliente de e-mail.
3. Preencha os campos com as configurações de modelo desejadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Enviar**.



Configurar modelos de e-mail na página de registro

Se o seu espaço não usar a versão mais recente da página de registro padrão, adicione a guia de modelos de e-mail manualmente em Construtor de IU.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_client_admin

Se o seu espaço for criado usando a página de registro padrão, a guia de modelos de e-mail estará disponível por padrão e não será necessário adicionar manualmente a guia de modelos de e-mail em Construtor de IU.

Procedimento

1. Abrir uma página de registro em Construtor de IU:

   a. Navegar até **Tudo** > **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.

   b. Abra uma experiência para trabalhar ou crie uma experiência selecionando **+ Criar**.
   Consulte Configure how users interact with your applications in UI Builder para obter mais informações sobre como criar experiências.

   c. Abra ou crie uma página de registro na experiência.
   Para obter mais informações sobre como criar uma página de registro em Construtor de IU, consulte Learning UI Builder .

2. Adicione uma guia para modelos de e-mail à barra lateral selecionando **+ Adicionar componente** na barra lateral de guias.
3. Adicione um componente **de guias**.
4. No painel Configurações da guia, adicione as seguintes configurações para cada campo.

5. Selecione **Criar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Configure a Assistência do agente para aplicar a pesquisa contextual:
   a. Navegar até **Barra lateral de guias** > **Modelos de e-mail (Flexíveis)**.
   b. Selecione **+ Adicionar componente** e selecione **Assistência do agente**.
   c. **Nota:**
      Se as predefinições da Assistência do agente estiverem disponíveis, os campos a seguir serão preenchidos automaticamente. Essas etapas só serão necessárias se as predefinições da Assistência do agente não estiverem disponíveis.

      Altere a propriedade **de configuração da tabela** para Modelos de e-mail [global] no painel Assistência do agente.
   d. Abra a guia **Eventos** e selecione **+ Adicionar manipulador de eventos** em Aplicar modelo de e-mail.
7. **Nota:**
   Se as predefinições de Assistência do agente estiverem disponíveis, este campo será preenchido automaticamente. Esta etapa só será necessária se as predefinições da Assistência do agente não estiverem disponíveis.

   Selecione **[Registro] Solicitar ação de e-mail** e configure as seguintes propriedades em seu painel.

Configurar conteúdo recolhido em modelos de e-mail

Recolha o conteúdo em modelos de e-mail ocultando-o atrás de reticências.

Antes de Iniciar
Função necessária: email_client_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
2. Configure um novo modelo de e-mail selecionando o botão **Novo** na página Modelos do cliente de e-mail.
3. Preencha os campos com as configurações de modelo desejadas.
4. No campo Corpo HTML, adicione o conteúdo que você deseja exibir.
5. Recolha o conteúdo de e-mail adicional atrás de reticências.

   Nota:
   Como as reticências serão exibidas somente no final do e-mail, adicione conteúdo recolhido no final do corpo do modelo de e-mail.

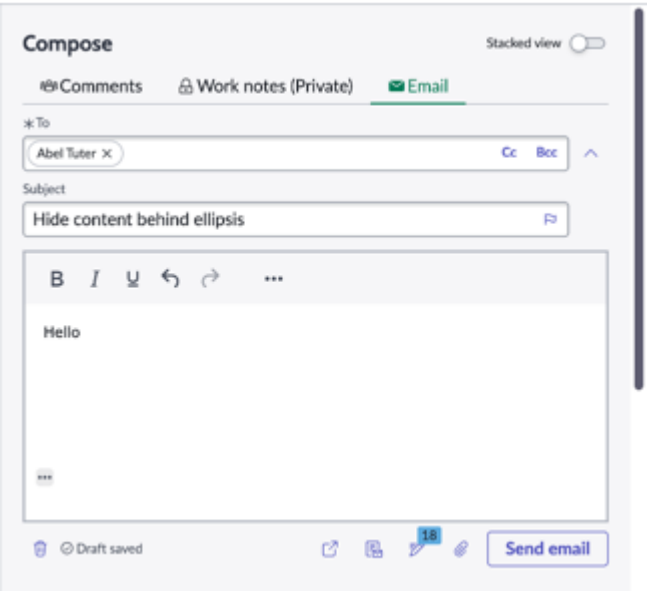
   a. No campo Corpo HTML, insira o marcador de abertura <div id:collapsible-content>.
   b. Adicione todo o conteúdo que você deseja recolher após o marcador de abertura.
   c. Insira o marcador de fechamento <div id:collapsible-content>.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um modelo de e-mail é criado com conteúdo recolhido oculto atrás de reticências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Depois de expandir o conteúdo recolhido selecionando as reticências, não será possível recolher o conteúdo novamente.



Configurar modelos de resposta no Espaço configurável

Habilite modelos de resposta em campos de diário.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Selecione `glide.ui.enable_response_templates` na lista ou adicione `glide.ui.enable_response_templates` como uma propriedade do sistema.
   Para obter instruções sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Como adicionar uma propriedade do sistema .
3. Desabilite os modelos de resposta definindo o campo Valor como **falso**.

   Nota:
   Esta propriedade do sistema é definida como **verdadeira** e habilitada por padrão.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar um contador de caracteres para campos de diário

Um contador de caracteres exibe o número de caracteres restantes em um campo de diário.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Adicione uma propriedade do sistema chamada `glide.ui.textarea.character_counter`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como adicionar a propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema .

3. Defina o Valor como **verdadeiro**.
4. Selecione **Enviar**.

Refluxo para espaço configurável

O refluxo permite que páginas e conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade.

> **Importante:**
> Espaço configurável as páginas devem usar o sistema de layout mais recente para que o refluxo esteja disponível. Para obter mais informações, consulte Upgrading layouts in UI Builder .

O refluxo ajuda os usuários com baixa visão ou que têm problemas para visualizar o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, pouca iluminação ou outras situações, transformando layouts de página em uma exibição vertical empilhada automaticamente quando os usuários aumentam o zoom do navegador para 400%. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões com uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS.

Embora o refluxo esteja disponível por padrão, os administradores podem desativar o refluxo para instâncias, experiências e páginas.

Desabilitar o refluxo do espaço configurável

Desabilite o refluxo para instâncias, experiências ou páginas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. **Opcional:** Desabilitar o refluxo para uma instância:
   a. No filtro de navegação, insira `sys_properties.liste` pressione **Enter**.

      (Optional) A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

   b. Defina a propriedade do sistema `glide.ux.autoreflow.disable` como verdadeira.
2. **Opcional:** Desabilitar o refluxo para uma experiência:
   a. Abra a tabela **sys_ux_app_config**.
   b. Selecione uma experiência.
   c. Marque a caixa de seleção **Desabilitar refluxo automático**.
3. **Opcional:** Desabilitar o refluxo de uma página em uma experiência:
   a. Abra a tabela **sys_ux_screen** da página na experiência.
   b. Marque a caixa de seleção **Desabilitar refluxo automático**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Migrar para Espaço configurável

Siga as instruções neste tópico para migrar de um espaço legado para espaço configurável.

Se você estiver usando espaço legado e quiser migrar para Espaço configurável, poderá continuar usando a maioria das configurações existentes. Alguns recursos, no entanto, precisam ser configurados especificamente para Espaço configurável. Você pode migrar algumas das configurações usando listas e formulários e outras usando a ferramenta Construtor de IU .

Configurações do espaço	Exemplos
Configurações que funcionam em espaço legado e Espaço configurável sem modificação.	Formulários
Configurações que são diferentes para espaço configurável.	• Listas • Categorias de lista

Além disso, esteja ciente de que algumas mudanças de configuração feitas em um espaço também podem afetar o outro. Por exemplo, as mudanças na configuração espaço legado podem afetar espaço configurável. O mesmo se aplica a mudanças na configuração Espaço configurável, que podem afetar espaço legado.

Nota:
Para clientes que **não** estão usando espaço legado e desejam implementar Espaço configurável:

- Use a configuração assistida Espaço configurável navegando até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Configuração assistida do espaço configurável**. Clicar em **Configurar** nesta categoria leva você para a configuração assistida do espaço configurável. As informações e instruções nas diferentes categorias de configuração assistida podem ajudá-lo a configurar uma nova implementação de Espaço configurável.
- Para obter informações adicionais, consulte Configuração do espaço.

Recursos do espaço

Esta seção fornece informações, parâmetros e etapas para concluir a migração de configurações espaço legado para Espaço configurável.

Selecione o recurso que você deseja migrar na lista a seguir.

Fluxo de atividades

Saiba mais sobre como o Espaço Fluxo de atividades funciona em Espaço configurável.

O fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os solicitantes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro. Configure os componentes Fluxo de atividades e Fluxo de atividades do Compose em Construtor de IU para configurar Fluxo de atividades em Espaço configurável.

Para obter mais informações sobre o componente Fluxo de atividades, consulte https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components e selecione Fluxo de atividades na lista de Componetes do Next Experience.

Parâmetros correspondentes do fluxo de atividades

Espaço Fluxo de atividades correspondeu a Espaço configurável parâmetros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Nem todo parâmetro de componente Espaço configurável tem um parâmetro Espaço (legado) correspondente.

Fluxo de atividades e parâmetros correspondentes

Componente	Nome do componente legado	Nome do parâmetro do componente legado	Nome do parâmetro do componente UIB
Fluxo de atividades	now-activity-stream-connected	tabela	tabela
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			título
			exibição
			mostrarConversationFilter
			mostrarAvatarsTile
			mostrarTileIcons
			eventos
			suplementar
			ambCanais
			opções de filtro
			carimbo de data/hora
Composição do fluxo de atividades	now-activity-stream-compose-connected	tabela	tabela
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		campos	Campos
			título
			useTabs

Tradução automática

Assistência do agente

Saiba mais sobre como o Espaço Assistência do agente funciona com Espaço configurável.

Assistência do agente O fornece aos agentes resultados de pesquisa automática que mostram possíveis soluções para os registros que eles abrem. Configure Assistência do agente em Espaço configurável configurando uma página de registro com uma fonte de dados de formulário do Glide e uma barra lateral contextual. Para obter mais informações, consulte Visão geral da Assistência do agente no ServiceNow Site do desenvolvedor.

Nota:
Pode ser necessário fazer login no Site do desenvolvedor para ver o conteúdo.

Para obter mais informações sobre como usar a pesquisa contextual para Assistência do agente, consulte os seguintes tópicos:

- Contextual search
- Configurar Assistência do agente

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Identidade visual e tema

Saiba mais sobre identidade visual e temas para seu Espaço configurável.

A identidade visual e o tema permitem que você personalize seu Espaço configurável de acordo com a identidade visual e o tema da sua empresa. Configure sua identidade visual e tema [Espaço configurável em Construtor de IU para criar uma identidade visual e tematizar seu Espaço configurável.

Para obter mais informações sobre identidade visual e temas, consulte os seguintes tópicos:

- Exibir a configuração de marca e tema na experiência do espaço
- Configurando Next Experience com Construtor de temas
- Configurando Next Experience temas e preferências

Ações declarativas

Saiba como as ações declarativas Espaço funcionam com espaço configurável.

As ações declarativas adicionam funcionalidade personalizada aos seus Espaço formulários, campos, listas e listas relacionadas sem escrever scripts personalizados ou APIs de aprendizado. As ações declarativas incluem: ações de formulário e lista, ações de lista relacionada e decoradores de campo.

Tabelas correspondentes de ações declarativas

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment]	Atribuição de ação [sys_declarative_action_assignment] Mapeamento de eventos do complemento de UX [sys_ux_addon_event_mapping]

Para migrar uma ação declarativa, converta suas ações declarativas personalizadas para o novo tipo de ação do cliente UXF e defina o mapeamento de evento de complemento correspondente. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Como personalizar o espaço com ações declarativas
- Criar uma ação do cliente UXF para formulários
- Glossário de ações declarativas
- Ações do Playbook personalizadas

Tópicos relacionados

Manage actions in UI Builder pages

Bind an event to a declarative action

Compositor de e-mail e visualizador de e-mail

Saiba mais sobre como o Compositor de e-mail e o Visualizador de e-mail funcionam com Espaço configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Compositor de e-mail

O Email Composer permite que solicitantes e executantes usem e-mail para se comunicar.

Tabelas correspondentes do Compositor de e-mail

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Nenhuma tabela correspondente	sys_ux_screen

Configurar o Compositor de e-mail no Construtor de IU .

Visualizador de e-mail

O Visualizador de e-mail permite que os agentes de atendimento ao cliente exibam e-mails no Espaço do agente.

Tabelas correspondentes do Visualizador de e-mail

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Nenhuma tabela correspondente	sys_ux_screen

Configurar o Visualizador de e-mail no Construtor de IU .

Formulários

Saiba como o formulário Espaço funciona com Espaço configurável.

O formulário é a interface do usuário em que os agentes fazem a maior parte do trabalho. Espaço configurações de formulário funcionam sem modificação em Espaço configurável, mas as configurações podem afetar o funcionamento de seu Espaço configurável.

Parâmetros de formulário

O mapeamento de formulário não corresponde diretamente entre Espaço componentes de formulário e Espaço configurável componentes de formulário. Espaço componentes são codificados com o formulário e incorporam tudo no formulário, incluindo o cabeçalho do formulário, a barra de ação de IU, Fluxo de atividades, a barra lateral etc. Em Espaço configurável, esses recursos são componentes separados.

Cabeçalhos de formulário

Saiba como os cabeçalhos de formulário Espaço funcionam com Espaço configurável.

Os cabeçalhos de formulário fornecem uma visão geral do registro.

Tabelas correspondentes do cabeçalho do formulário

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

Para migrar seu cabeçalho de formulário Espaço para Espaço configurável, adicione uma etapa adicional em cabeçalhos de formulário personalizados à configuração do cabeçalho de formulário Espaço configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma configuração de cabeçalho de formulário adicional é fornecida pronta para uso, Configuração de cabeçalho do espaço configurável do CSM/FSM.
- Os cabeçalhos de formulário legado funcionam sem modificação, mas podem afetar a funcionalidade de Espaço configurável.
- Adicione o componente de cabeçalho do formulário ao seu Espaço configurável para obter funcionalidade adicional.

Para obter informações adicionais, consulte Configuração de um cabeçalho de formulário no espaço configurável .

Realces

Saiba como Espaço realça a função com Espaço configurável.

Os realces fornecem a cor de fundo que expressa visualmente o status de um valor realçado. O status escolhido determina o realce de cor.

Realçar tabelas correspondentes

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_highlight_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

Para migrar seus realces, adicione uma etapa extra nos valores realçados personalizados para Espaço configurável.

Uma configuração de valor realçado adicional é fornecida pronta para uso, Configuração de valor realçado do espaço configurável do CSM/FSM.

- Os valores realçados legados em cabeçalhos de formulário funcionam sem modificação, mas podem afetar a funcionalidade de Espaço configurável.
- Os valores realçados devem ser adicionados a uma configuração de valor realçado para aparecer em Espaço configurável.

Para obter mais informações, consulte Configuração de um valor realçado .

Listas

Saiba mais sobre como Espaço listas funcionam com Espaço configurável.

A exibição de lista mostra listas filtradas de registros, como Todas as tarefas, Tarefas abertas e Minhas tarefas. Ao configurar categorias de lista e listas filtradas, você ajuda seus agentes a encontrar rapidamente os registros nos quais precisam trabalhar. Defina suas configurações de listas Espaço em Espaço configurável.

Configuração do menu de lista

A configuração de menu é um contêiner que hospeda as configurações padrão do menu de lista, que consiste em categorias e filtros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas correspondentes do menu de lista

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
Nenhuma tabela correspondente	sys_ux_list_menu_config

A configuração do menu de lista é adicionada por padrão a Espaço configurável. Associe sua lista e categorias de lista a esta configuração.

Categorias de lista

As categorias de lista permitem agrupar registros para que os agentes possam encontrar os registros nos quais precisam trabalhar.

Tabelas correspondentes da categoria de lista

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

Os dados da categoria de lista estão em uma nova tabela UIB. Para obter mais informações sobre como configurar categorias de lista, consulte Categorias de lista.

Listas filtradas

As listas filtradas permitem agrupar registros que ajudam os agentes a fazer seu trabalho com mais eficiência.

Tabelas correspondentes da lista filtrada

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_list	sys_ux_list

Os dados do filtro de lista estão em uma nova tabela UIB. Para obter mais informações sobre como configurar filtros de lista, consulte Filtros de lista.

Nota:
Funções e grupos são definidos na tabela UIB e não são aplicáveis.

Função e acesso

As funções e o acesso permitem que você defina o público de cada uma das listas definidas nos filtros de lista.

Tabelas correspondentes de função e acesso

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

Para migrar funções e acesso, selecione uma lista filtrada e escolha o público.

Barra de Ação de IU

Saiba como o componente Espaço Ações de IU funciona com Espaço configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As ações de IU incluem botões personalizados, itens de menu e limitação de acesso a formulários com base na função do usuário. O componente Barra de ação de IU substitui o componente Ações de IU em Espaço.

Tabelas correspondentes da barra de ação de IU

Nome da tabela legada	Nome da tabela UIB
sys_ui_action	sys_ui_action sys_ux_form_action

Para migrar ações de IU, cada ação de IU deve ter uma ação de formulário correspondente para usar ações de IU em Espaço configurável.

Para obter mais informações, consulte Criar uma ação de formulário.

Configurando seu espaço legado

Configure espaço legado para agentes, para que eles possam encontrar, trabalhar e resolver problemas com eficiência.

Seu trabalho é tornar o trabalho que seus agentes fazem o mais simples possível. Ao configurar espaço legado, você configura todas as ferramentas de que os agentes precisam para concluir seu trabalho e eliminar qualquer coisa estranha.

Espaços legados

Espaços legados são espaços definidos e configurados usando o ambiente clássico. Eles são diferentes dos espaços configuráveis que usam componentes em Construtor de IU para criar e configurar espaços. Para obter mais informações sobre como criar um espaço configurável, consulte Configurando seu Espaço configurável.

Requisitos do navegador

ServiceNow espaços de trabalho não são compatíveis com dispositivos móveis e, a partir da versão Orlando, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge-Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em Navegadores geralmente compatíveis Suporte ao navegador. Consulte o artigo Desempenho do Internet Explorer 11 [KB0683275] em Now Support para obter mais informações.

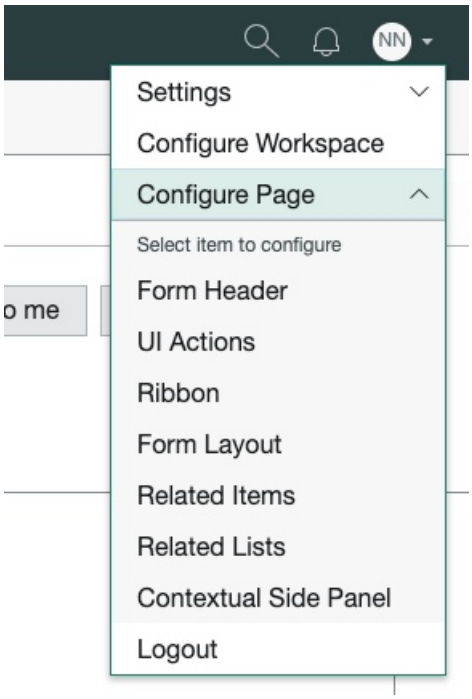
Diferentes maneiras de configurar componentes espaço legado

Você pode acessar as definições de configuração em um espaço legado das seguintes maneiras:

- Navegador de aplicações— Navegue até as páginas de configuração usando o navegador de aplicações, por exemplo, **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Configurações da Faixa de Opções**.
- espaço legado— No menu abaixo da sua imagem de perfil, você verá os seguintes itens de menu:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- **Configurar espaço**— Abre a página de configuração espaço legado, na qual você pode configurar categorias de lista, filtros de lista, páginas principais e os tipos de registro que os agentes podem criar. Você também pode configurar os módulos que aparecem na extremidade esquerda da tela, como Página inicial ( ) e Listas ( ).
- **Configurar página**— Fornece atalhos para definições de configuração baseadas no conteúdo da página. Esta opção só funciona quando você está na exibição de registro.

As instruções nesta documentação usam o navegador de aplicações.

Configuração do espaço legado

Configure espaço legado por:

- Seguindo a espaço legado Configuração assistida.

  A configuração assistida orienta você em uma sequência de tarefas que ajuda a configurar espaço legado. Para começar com espaço legado Configuração assistida, navegue até **Experiência de espaço** > **Configuração assistida do Espaço do agente.**

- Usando as instruções nas seções a seguir.

  As seções a seguir fornecem mais detalhes do que a configuração assistida sobre como configurar os componentes do espaço. Para começar, vá para Comece a configurar seu espaço legado.

Nota:
Depois de concluir os procedimentos de configuração deste guia, seu espaço pode ter alguns procedimentos de configuração adicionais que são exclusivos do seu espaço. Retorne à documentação do produto, como a Customer Service Management (CSM) documentação, e conclua esses procedimentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comece a configurar seu espaço legado

Configure funções de usuário, pesquisa global e catálogos de serviço para conceder aos agentes as permissões, os documentos de origem e os catálogos necessários para a resolução de problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essas seções fornecem instruções gerais de configuração. Após esses tópicos, há instruções de configuração para páginas principais, exibição de liste exibição de registro.

Procedimento

1. Ative os plug-ins do seu produto.

Os plug-ins do ITSM estão ativos por padrão. Se você estiver usando outro espaço, como o CSM, deverá ativar seus plug-ins.

a. Navegar até **Definição do sistema** > **Plug-ins**.

b. Na barra de pesquisa, insira o nome do produto.

c. Clique em **Instalar** para os plug-ins relacionados ao seu produto.

Para obter mais informações, consulte Activate a plugin .

Se você pretende usar a análise de desempenho e os relatórios nas páginas principais que cria, talvez precise obter e ativar uma assinatura do Performance Analytics .

2. Para atribuir funções a pessoas em sua organização, use a tabela a seguir.

Função	Descrição	Contém as funções
Agente do Workspace [agent_workspace_user]	Necessário para usar Espaço. O *itil* e *o sn_esm_agent para funções CSM* também contêm essa função.	Nenhum(a)
Administrador de lista do espaço [workspace_list_admin]	Necessário para criar categorias de lista e para criar e atribuir listas filtradas. Esta é uma função elevada. Para obter mais informações sobre funções elevadas, consulte Privilégio elevado .	agent_workspace_user
Administrador do espaço [workspace_admin]	Necessário para configurar Espaço.	○ admin_formulário ○ chat_admin ○ template_editor ○ iu_action_admin ○ personalize_form ○ interação_admin ○ workspace_list_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Identifique uma fonte de informações que os agentes usam ao fazer pesquisas em Espaço.

a. Navegar até **Experiência de espaço** > **Administração** > **Fontes de pesquisa**.

b. Clique em **Novo** ou abra um registro existente para editar.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Fonte de pesquisa

Campo	Descrição
Nome	Nome da fonte de pesquisa. Este nome aparece como uma categoria de pesquisa na pesquisa do espaço.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Tabela	Tabela à qual sua origem de pesquisa está associada.
Condições	Condições para sua origem de pesquisa.

d. Clique em **Enviar**.

4. Opcional: Configure a pesquisa global.

A pesquisa global é o campo na parte superior de Espaço que permite que os agentes pesquisem em todos os registros.

Pesquisa global

a. Abra o menu Configurações clicando na imagem do seu perfil.

b. Selecione **Configurar espaço**.

c. Em **Configuração de dados de pesquisa global**, clique no ícone de pesquisa ( ) e especifique uma configuração de pesquisa ou, para criar uma nova configuração, clique **em Novo** e preencha o formulário.

Formulário Configuração do contexto de pesquisa

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração.
ID da aplicação	Nome da aplicação para a qual esta configuração se destina.
Limite dos resultados da pesquisa	Número máximo de resultados de pesquisa retornados pela pesquisa global.
Limite de sugestões	Número máximo de sugestões autocompletáveis que aparecem como tipo de agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Em **Pesquisa global Configuração de exibição**, clique no ícone de pesquisa ( ) e especifique uma configuração de exibição ou, para criar uma nova configuração, clique em **Novo** e preencha o formulário.

Formulário Definições de configuração de pesquisa global

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração.
Contagem de itens recentes	Número de resultados de pesquisa selecionados recentemente que aparecem no campo de pesquisa global. O padrão é 5.
Contagem de termos recentes	Número de termos pesquisados recentemente que aparecem no campo de pesquisa global. O padrão é 5.
TTL recente (dias)	Tempo de vida, que é o período em dias que os termos pesquisados recentemente e os resultados de pesquisa selecionados recentemente permanecem no histórico de pesquisa. O padrão é 30.
Aplicação	Escopo desta pesquisa global. Normalmente, deixe o valor como **Global**.
Itens de detalhamento da guia por página	Número de resultados de pesquisa que aparecem de uma só vez quando você exibe os resultados de pesquisa de uma categoria de pesquisa específica. O padrão é 25.
Itens na guia visão geral por seção	Número de itens que aparecem nos resultados da pesquisa por seção. O padrão é 10.

e. Clique em **Enviar**.

f. Ao retornar ao formulário Espaço, marque a caixa de seleção **Pesquisa habilitada** para usar os parâmetros de pesquisa que você configurou.

(Optional) A caixa de seleção **Ativo** também deve ser marcada para que todos os parâmetros no formulário Espaço tenham efeito.

g. Clique em **Atualizar**.

Nota:
Se alguma lista de controle de acesso (ACLs) estiver configurada para impedir que os usuários acessem informações, os resultados da pesquisa mostrarão uma mensagem sobre restrições de segurança. Para obter mais informações sobre como limitar o acesso usando regras de ACL, consulte Regras da lista de controle de acesso .

h. Opcional: Oculte as contagens de resultados da pesquisa global, se desejar.

5. Opcional: Associe um Catálogo de serviços a Espaço e adicione itens a ele.

(Optional) Um catálogo de serviços lista itens que um agente pode enviar a um solicitante, por exemplo, um teclado, uma cadeira, um telefone e assim por diante. Sua implementação de Espaço pode ou não exigir que os agentes tenham acesso a um catálogo de serviços. Se você associar um catálogo de serviços a Espaço, todos os agentes terão acesso a ele. Para obter mais informações sobre como adicionar um catálogo de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a Espaço ou para adicionar itens a um catálogo, consulte Atribuir um Catálogo de serviços para Espaço. Os agentes normalmente usam catálogos de serviço no painel lateral contextual para resolver problemas do solicitante.

O que Fazer Depois

- Opcionalmente, personalize seu espaço com o logotipo e as cores da sua empresa.
- Se seus agentes usam um catálogo de serviços para enviar itens aos solicitantes, atribua um catálogo de serviços ao seu espaço.
- Configure uma página principal, que é a página que os agentes normalmente veem ao abrir o espaço.

Identifique o seu espaço

Personalize a aparência do seu espaço com o logotipo da sua empresa e até duas cores da marca.

Antes de Iniciar

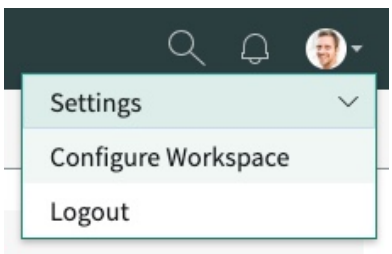
Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode substituir o logotipo ServiceNow pelo logotipo da sua empresa e usar as cores da sua empresa para personalizar a aparência do seu espaço.

Procedimento

1. Abra o espaço que você deseja personalizar.
   - Para criar uma identidade visual em um espaço que já está aberto, abra o menu Configurações clicando na sua imagem de perfil e selecionando **Configurar espaço**.

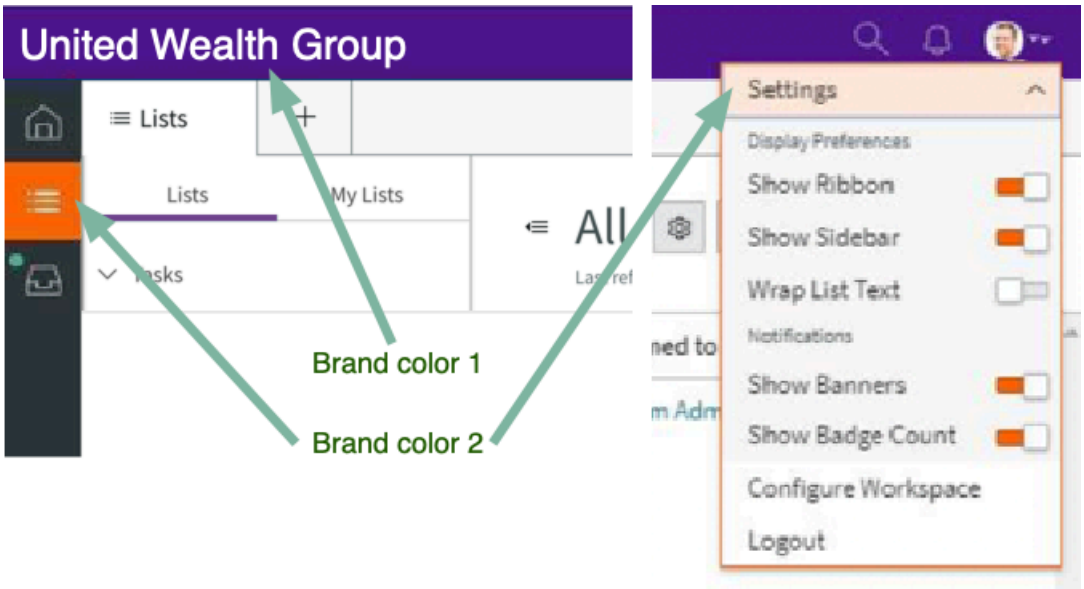
     

   - Navegar até **Experiência de trabalho** > **Administração** > **Todos os espaços** e clique em um espaço.
2. No formulário Espaço, insira valores hexadecimais usando o formato #FFFFFF como valores de cor para **Cor da marca 1** e **Cor da marca 2**.

   A cor da marca 1 especifica a cor da barra de identidade visual acima de Espaço. **A cor da marca 2** aparece no título do menu Configurações e no painel lateral esquerdo que contém os ícones para página inicial ( ) e lista ( ). Espaço aplica automaticamente diferentes intensidades das cores em diferentes locais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Algumas combinações de cores de marca podem tornar partes da interface do espaço ilegíveis ou falhar nos requisitos de acessibilidade. Para obter orientação sobre combinações de cores, consulte sites como Color Safe .

3. Carregue uma imagem para seu logotipo personalizado clicando em **Clique para adicionar** ao lado de **Logotipo personalizado**.

   A imagem não pode ser maior que 120 kb. Ele exibe 24 pixels de altura com uma largura máxima de 400 pixels. Os tipos de arquivo compatíveis incluem .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .icoe .SVG.

4. **Opcional:** Para reverter para as cores originais e o logotipo ServiceNow, remova as cores especificadas para **a cor da marca 1** e **a cor da marca 2** e exclua a imagem carregada.

O que Fazer Depois

Configure a página principal para seus agentes, que é a página que eles veem primeiro ao usar o espaço.

Atribuir Catálogo de serviços a um espaço

Atribua Catálogo de serviços a um espaço para permitir que os agentes encontrem e solicitem itens do catálogo para atender às solicitações do cliente.

Uma visão geral dos itens do catálogo no Catálogo de serviços: o que são e como criar e definir variáveis para eles.

Antes de Iniciar

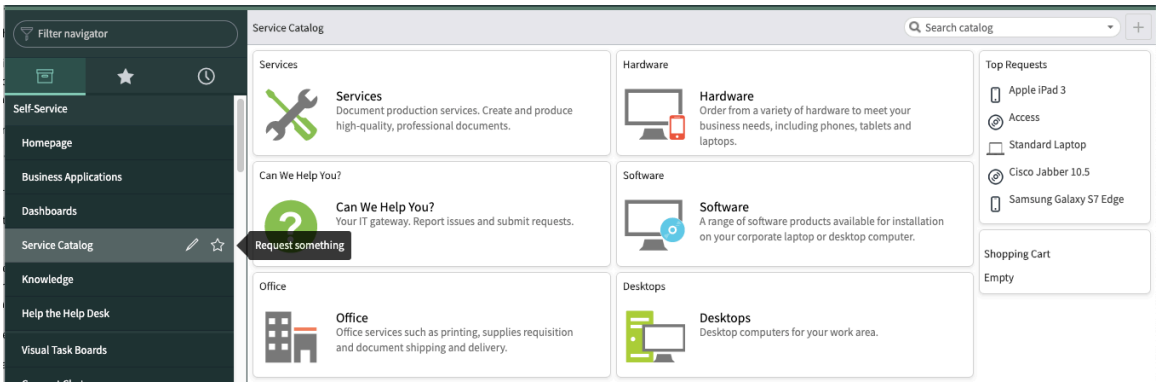
Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os catálogos de serviço oferecem aos agentes uma maneira de solicitar itens para atender às solicitações do cliente. A imagem a seguir mostra as categorias de itens que um agente pode solicitar de um catálogo de serviços.

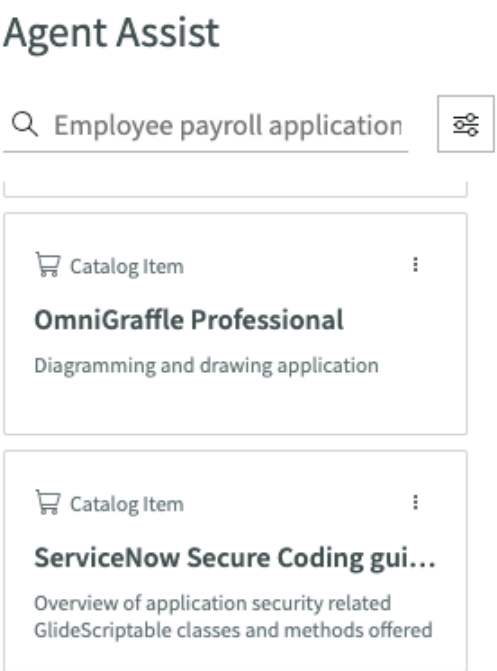
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode criar catálogos de serviço e preenchê-los somente com os itens aos quais os agentes devem ter acesso. Para obter informações sobre como criar um catálogo de serviços, consulte Service Catalog .

Os itens do catálogo podem aparecer nas recomendações da Assistência do agente.



Esta imagem mostra dois itens do catálogo como soluções recomendadas na Assistência do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Clique em um portal, por exemplo, **Portal do Espaço de serviços**.

   Como alternativa, você pode criar um novo portal. Para obter mais informações, consulte Criar um portal
3. Nas listas relacionadas, clique na guia **Catálogos** e clique em um catálogo, por exemplo, **Catálogo de serviços**.
4. **Opcional:** No formulário Catálogo, torne um catálogo ativo marcando a caixa de seleção **Ativo**.
5. **Opcional:** Nas listas relacionadas, clique na guia **Categorias** para ver as categorias de itens no catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. **Opcional:** Nas listas relacionadas, clique na guia **Páginas do Portal do catálogo** para configurar as páginas do catálogo.
   Para obter mais informações, consulte Configurar páginas do portal do catálogo .
7. **Opcional:** Nas listas relacionadas, clique na guia **Sites** para selecionar quais catálogos são compatíveis com os sites do sistema de gestão de conteúdo (CMS).

   (Optional) Quando sua organização usa um CMS, bem como um catálogo de serviços, você pode selecionar quais catálogos são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Gerenciar catálogos em sites do CMS .
8. **Opcional:** Nas listas relacionadas, clique na guia **Itens do catálogo** para ver os itens no catálogo.
9. **Opcional:** Para adicionar itens ao catálogo, clique em **Novo**.

   a. No formulário, preencha os campos.

   Novo formulário de registro do Catálogo do portal

Campo	Descrição
Nome	Nome do item.
Catálogos	Catálogos aos quais o item será adicionado.
Categoria	Tipo de item, por exemplo, escritório, software e laptops.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Ativo	Alterne para fazer o item aparecer no(s) catálogo(s).

   b. Nas listas relacionadas, clique na guia **Detalhes do item** e insira uma descrição resumida e longa do item.

   c. Nas listas relacionadas, clique na guia **Imagem** para carregar uma imagem do item.

   d. Nas listas relacionadas, clique na guia **Preços** para inserir o preço do item.

   e. **Opcional:** Clique em **Experimentar** para exibir como o item aparecerá no catálogo.

   f. Clique em **Enviar**.
10. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Configure a página principal para seus agentes, que é a página que eles normalmente veem primeiro ao usar o espaço.

Ocultar contagens de resultados de pesquisa global no seu espaço

Desabilite a exibição de contagens de resultados de pesquisa na pesquisa global de um espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A pesquisa global de um espaço exibe as contagens de resultados que refletem o número total de registros que correspondem a uma consulta. Alguns registros correspondentes podem estar inacessíveis para os usuários finais por motivos de segurança, fazendo com que as contagens de resultados da pesquisa global sejam imprecisas para esses usuários. Para não confundir os usuários, você pode ocultar as contagens de resultados da pesquisa global do seu espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Todos os espaços**.
   A lista Espaços é aberta, exibindo um registro para cada um dos espaços.
2. Configure o layout de lista , adicionando o campo **Ocultar contagem de resultados de pesquisa** à lista de campos selecionados.
   O campo **Ocultar contagem de resultados de pesquisa** aparece na lista Espaços.
3. Selecione a aplicação **Espaço do agente**.
4. Use o editor de lista para definir o valor do campo **Ocultar contagem de resultados de pesquisa** como **verdadeiro** para cada espaço em que você deseja ocultar as contagens de resultados de pesquisa global.

Configurar páginas principais em um espaço legado

Configure as páginas principais que foram fornecidas com o espaço legado ou crie páginas principais que comecem com uma página vazia para mostrar aos agentes os problemas que precisam ser resolvidos.

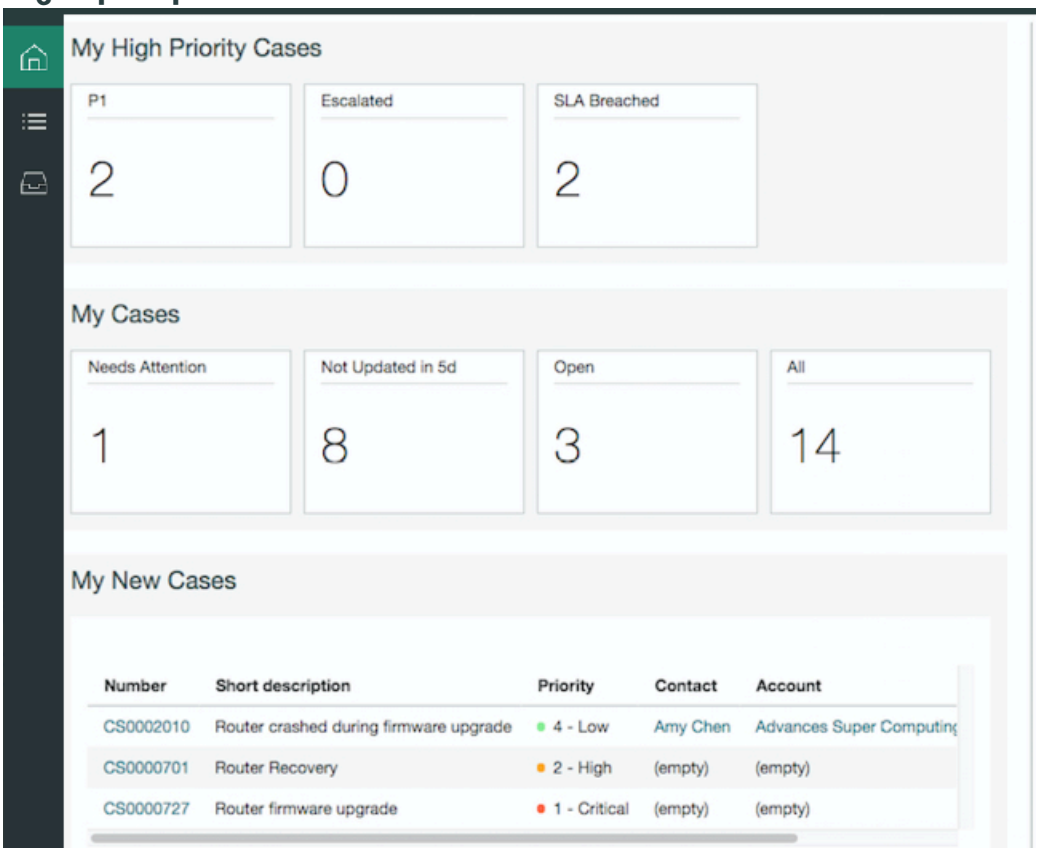
As páginas principais são as páginas exibidas para os agentes quando eles abrem o espaço deles. As páginas normalmente incluem:

- Visualizações e widgets do Performance Analytics e Emissão de relatórios (PAR), por exemplo, o número de problemas abertos
- Listas de registros, por exemplo, todos os registros atribuídos ao agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal



Cada espaço precisa ter pelo menos uma página principal. Você pode:

- Usar as páginas principais fornecidas ou modificá-las.
- Criar uma página principal a partir de uma página vazia usando o User Interface Builder legado (Construtor de IU). O Construtor de IU legado permite criar uma página principal. O novo Construtor de IU permite criar um espaço de trabalho configurável e é compatível apenas com o CSM. Para mais informações sobre o novo Construtor de IU, consulte Construtor de IU .

Páginas principais do Domain Separation

O Domain Separation ativa a seguinte funcionalidade para páginas principais.

- Criar uma página principal: você pode criar páginas principais separadas por domínios. O Domain Separation permite que as páginas principais substituam as definições para um domínio específico.

  Nota:
  Os macroponents não são separados por domínios. As mudanças efetuadas aos macroponents afetam todas as páginas principais que usam o valor armazenado neste campo de referência.

- Editar uma página principal em um subdomínio: para efetuar uma mudança em um subdomínio, você precisa criar uma cópia no domínio que pretende editar e editar a nova página principal.

  Você pode editar páginas principais em subdomínios que estão definidos como Global. Editar páginas principais em subdomínios permite alterar o nome ou elemento em um componente. As mudanças são guardadas na página principal global. A definição da página principal foi mudada e o domínio não é afetado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar páginas principais personalizadas para espaços

Use o User Interface Builder (Construtor de IU) para criar páginas principais personalizadas para seus agentes.

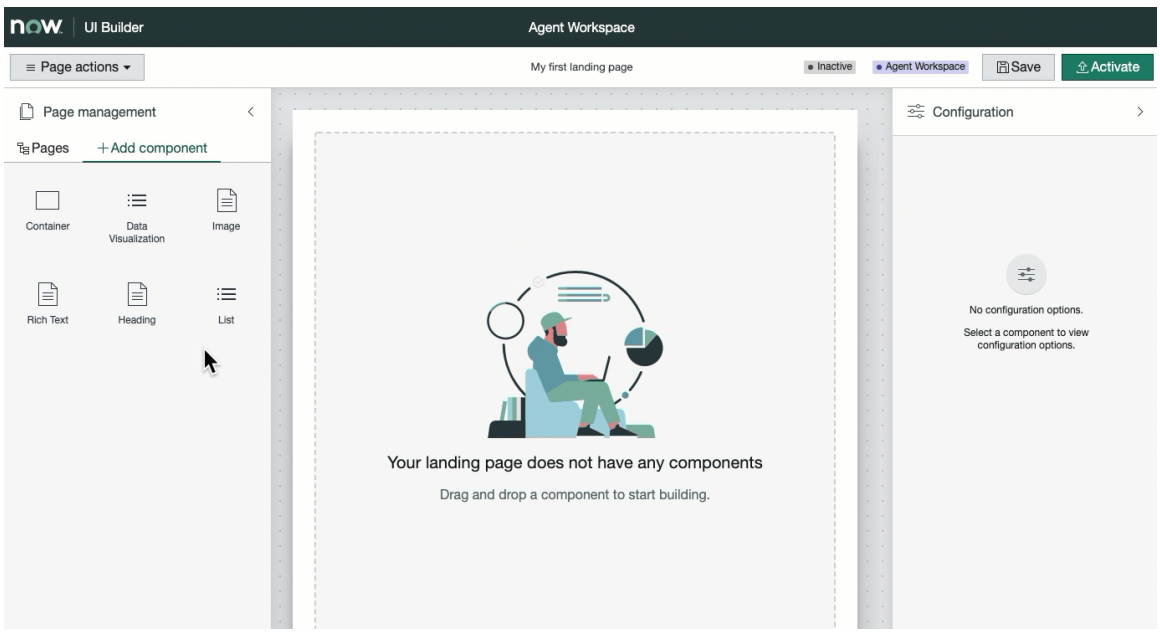
Importante:
O builder descrito nesta página destina-se a criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto o CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU .

Visão geral do Construtor de IU

O Construtor de IU é uma ferramenta de arrastar e soltar que permite organizar os componentes do espaço para criar páginas principais personalizadas. Para criar uma página, tudo que você precisa fazer é:

Nota:
Apenas páginas principais personalizadas podem ser criadas no Construtor de IU legado. Para criar espaços de trabalho configuráveis, consulte Construtor de IU .

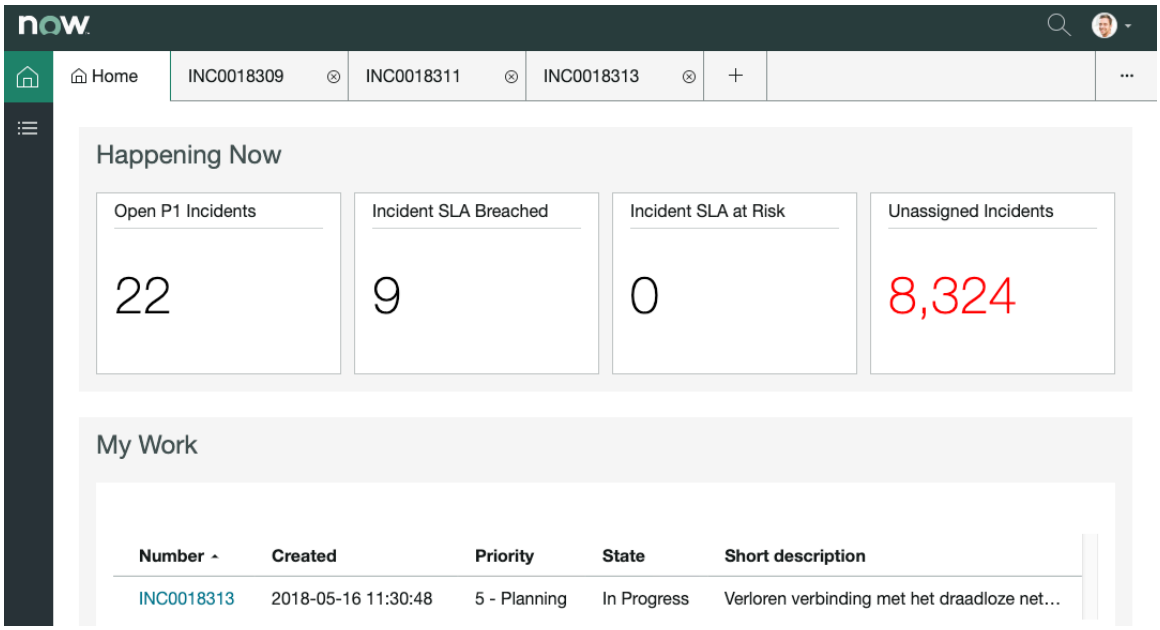
1. Arraste componentes da guia **+Adicionar componente** no painel Gestão de páginas para o painel no meio de Construtor de IU denominado Fase.
2. Selecione cada componente arrastado para a Fase. Em seguida, no painel Configuração, insira os valores de configuração para cada componente selecionado.



Você pode adicionar, remover e agrupar componentes para criar uma página principal que contenha as informações importantes que você quer que os agentes vejam quando abrirem seu espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Plug-in

O Construtor de IU requer o plug-in com.sn_ui_builder, que é fornecido por padrão em instâncias novas e atualizadas.

Se você quiser usar o Performance Analytics e o Emissão de relatórios nas páginas principais que criar, certifique-se de ativar o plug-in Performance Analytics. Ele está ativo por padrão nas novas instâncias que começam com o Orlando, mas não nas instâncias atualizadas.

Restrições

- A separação de domínios para as páginas principais Construtor de IU é igual à do espaço.
- O Construtor de IU não funciona na plataforma móvel.
- Os componentes não podem se comunicar.

Próximas etapas

Use o tutorial para se familiarizar com Construtor de IU.

Construtor de IU tutorial da página principal

Aprenda a usar o legado Construtor de IU para criar uma página principal personalizada.

Antes de Iniciar

Importante:
O builder descrito nesta página destina-se a criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto o CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU.

Esta tarefa pertence ao legado Construtor de IU, que só permite criar uma página principal. Use a nova versão do Construtor de IU para criar um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU.

Função necessária: workspace_admin ou ui_builder_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de criar sua página principal, vamos ver como Construtor de IU funciona explorando uma página principal existente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Todos os espaços** e clique em um espaço para abri-lo.
2. Se a página que é aberta não for editável, clique no link **aqui** em **Para editar este registro, clique aqui** para tornar a página editável.
3. Clique em **Abrir no Construtor de IU**
4. No painel Gestão de páginas, na guia **Páginas**, clique na página principal **Visão geral do incidente**.

   Esta página principal aparece no painel Fase. Observe os campos **Status** e **Aplicação** acima do painel Configuração. O status **ativo** significa que a página principal está sendo usada no momento. O campo **Aplicação** mostra que a página principal está sendo usada pelo ITSM Espaço do agente. Se você clicou em:

   - **Desative o**, o status mudará para **Inativo** e a página principal não será mais exibida no espaço.

     O botão**Desativar** seria substituído pelo botão **Ativar**, o que permitiria que você publicasse a página principal no espaço.

     Normalmente, você desativa as páginas principais quando está trabalhando nelas. Por exemplo, para atualizar a página principal atual, você pode:

     a. Clone sua página principal atual.

     b. Trabalhe nele no estado inativo.

     c. Tornar a versão atualizada **Ativa**.

     d. Tornar a versão original **inativa**.
   - Botão**Salvar**, você salvará todas as mudanças feitas na página principal. Se o **Status** for:
     - **Ativo**, as mudanças aparecem imediatamente no espaço.
     - **Inativo**, as mudanças são salvas, mas não publicadas.
5. Clique nos componentes e veja como os parâmetros de configuração mudam no painel Configuração.
6. Clique em **Acontecendo agora**.

   O contêiner se torna visível em torno dos quatro componentes menores. **Acontecendo agora** é o rótulo do contêiner. Procure no painel Configuração em **Rótulo**. Os contêineres são como você agrupa outros componentes.
7. Com o contêiner ainda realçado, deslize o controle deslizante **Mostrar borda** para a direita.

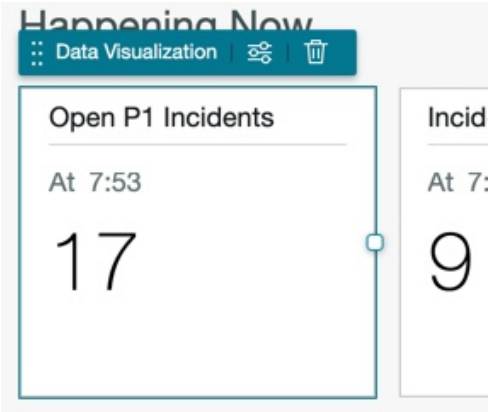
   Uma borda é exibida, mostrando o contêiner.
8. Deslize o controle deslizante **Pode recolher** para a direita.

   Um ícone de acento circunflexo (^) aparece acima do contêiner. Um agente pode clicar no cursor para recolher o contêiner e tudo o que há nele.
9. No canto superior direito do painel Configuração, clique na seta para a direita (>) para recolher o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. No painel Fase, clique no contêiner e em seu ícone de configuração ( ).



O painel Configuração é reaberto.

Você também notará o ícone de movimentação ( ) que pode ser usado para arrastar um componente. Não faça isso ainda.

O controle deslizante **Recolhido** no painel Configuração significa que o contêiner começa recolhido e aparece como uma seta para baixo ( ) na qual um agente pode clicar para expandir o contêiner.

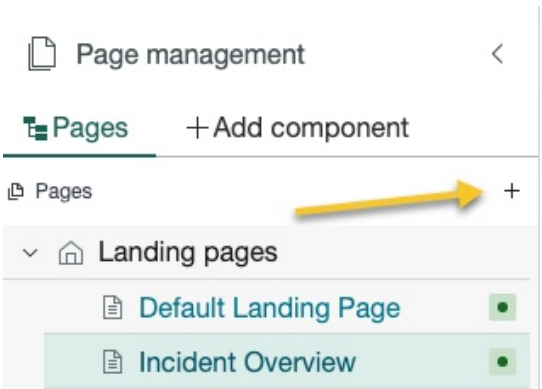
Agora que você viu como usar as diferentes partes da interface, vamos ver como criar uma página principal.

Criar novo tutorial de página principal

Crie uma nova página principal.

Procedimento

1. Na guia **Páginas**, clique no ícone mais (+) para abrir uma nova página principal.



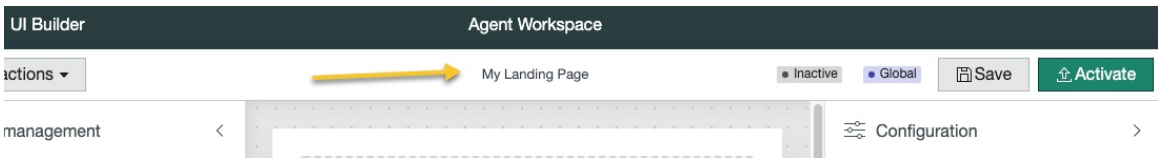
Você também pode criar uma nova página clicando em **Ações da página** > **+Nova página**.

2. No **OK. Vamos obter algumas informações gerais para este modal de página**, insira o nome da sua página principal e clique em **Criar página principal**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este título é apresentado acima da Fase, mas não na sua página principal.



Tutorial de como adicionar e configurar componentes

Adicionar e configurar componentes em uma página principal.

Procedimento

1. Clique na guia **+Adicionar componente** e arraste um componente de imagem para o painel Fase.

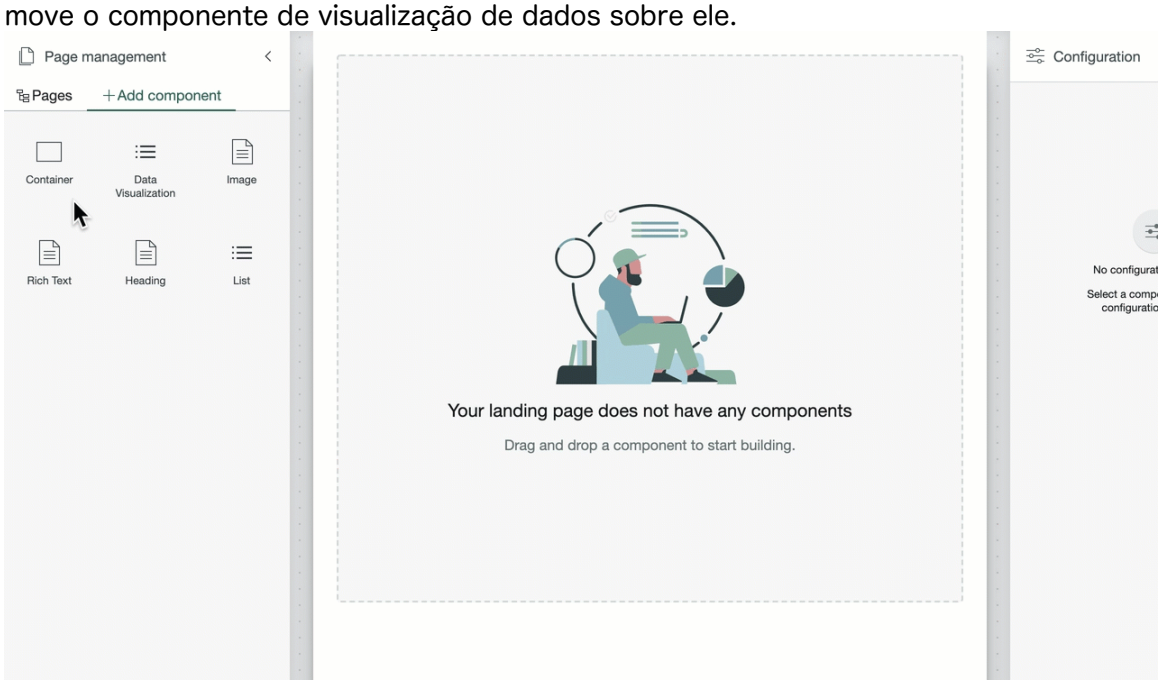
   Os parâmetros da imagem aparecem no painel Configuração.

2. Arraste um componente de visualização de dados bem abaixo da imagem e solte-o.

   O componente não aparece no painel Fase.

3. Arraste um componente de visualização de dados sobre o componente de imagem, mas não o solte. Mova o componente de visualização de dados em torno das bordas do componente de imagem.

   O lado do componente de imagem é realçado quando você move o componente de visualização de dados sobre ele.



4. Segure o componente de visualização de dados sobre o lado esquerdo da imagem e solte-o.

   O componente de visualização de dados aparece à esquerda do componente de imagem.

5. Clique e segure o ícone de movimentação ( ) acima do componente de visualização de dados, arraste-o sobre a borda inferior do componente de imagem e solte-o.

   Agora, você sabe como mover um componente no espaço de destino. O componente de visualização de dados está em branco. Vamos preenchê-lo para que fique visível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No painel Configuração, no campo **Relatório**, digite incidente.

   Uma lista autocompletável de entradas possíveis é exibida.

7. Clique em **Incidentes abertos por prioridade** na lista.
   Esse relatório é aberto no componente.

8. No painel Configuração, exclua **Incidentes abertos por Prioridade** e no campo **Widget do PA**, digite incidente.
   Uma lista autocompletável de entradas possíveis é exibida. Essas entradas são widgets Performance Analytics (PA).

   Você só pode colocar uma visualização de dados no componente. Portanto, você pode exibir um relatório ou um widget do PA, mas não ambos. Se você colocar entradas para um relatório e um widget do PA, Construtor de IU exibirá somente o relatório.

   Agora você sabe como adicionar e organizar componentes em uma página principal. Vejamos agora como agrupá-los.

Tutorial de agrupar e organizar componentes

Agrupe e organize componentes em uma página principal.

Procedimento

1. Clique em **Ações da página**, selecione **Excluir página**e confirme a exclusão.

2. Selecione o componente de visualização de dados, clique no ícone da lixeira ( ) e no ícone da marca de seleção de exclusão ( ) acima do componente para removê-lo.
   Agora você excluiu componentes em uma página principal. Se quiser, você também pode remover o componente de imagem.

3. Arraste um componente de contêiner para o painel Fase.

4. No painel Componente, insira um valor no campo **Rótulo** do contêiner e empurre o controle deslizante **Mostrar borda** para a direita para que você possa ver o contêiner.

5. No campo **Rótulo**, adicione um título ao contêiner, por exemplo, Listas importantes.

6. Arraste um componente de lista para o contêiner.

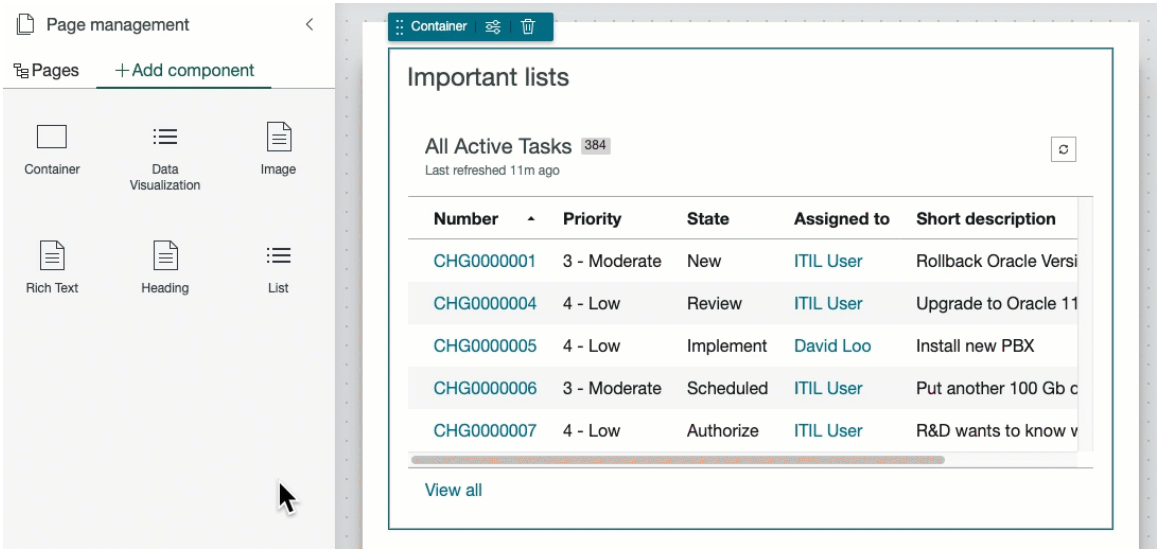
7. No painel Componente, no campo **Tabela**, insira um valor para a tabela de onde vem a lista de registros, por exemplo, incidente.

8. Arraste outro componente de lista para o contêiner.

   Você pode soltar a lista dentro ou fora do contêiner. Solte-o dentro do contêiner.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. No painel Componente, no campo **Tabela**, insira um valor para uma tabela diferente de onde vem a lista de registros, por exemplo, tarefa.

   Agora você tem dois componentes de lista dentro de um componente de contêiner, que tem um rótulo que descreve as listas.

10. Continue adicionando componentes dentro ou fora do contêiner e usando o ícone de movimentação ( ) para arrastar os componentes e acostumá-los a adicionar, excluir, mover e agrupar componentes.
11. Clique em **Salvar**.

    Se você estivesse criando uma página principal real, também clicaria em **Ativar**. Como você não está criando uma página principal real neste tutorial, vamos excluir esta página principal de prática.

Tutorial "Exclua uma página principal"

Exclua uma página principal.

Procedimento

1. Na guia **Páginas**, selecione a sua página principal.
2. Em **Ações da página**, clique em **Excluir página**.

O que Fazer Depois

Agora você tem uma ideia de como usar o Construtor de IU. Você já pode criar a sua primeira página principal.

Criar uma página principal personalizada no Construtor de IU

Crie uma página principal personalizada para mostrar aos agentes as tarefas importantes que podem realizar.

Antes de Iniciar

Importante:
O builder descrito nesta página destina-se a criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto o CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU .

Função necessária: workspace_admin ou ui_builder_admin

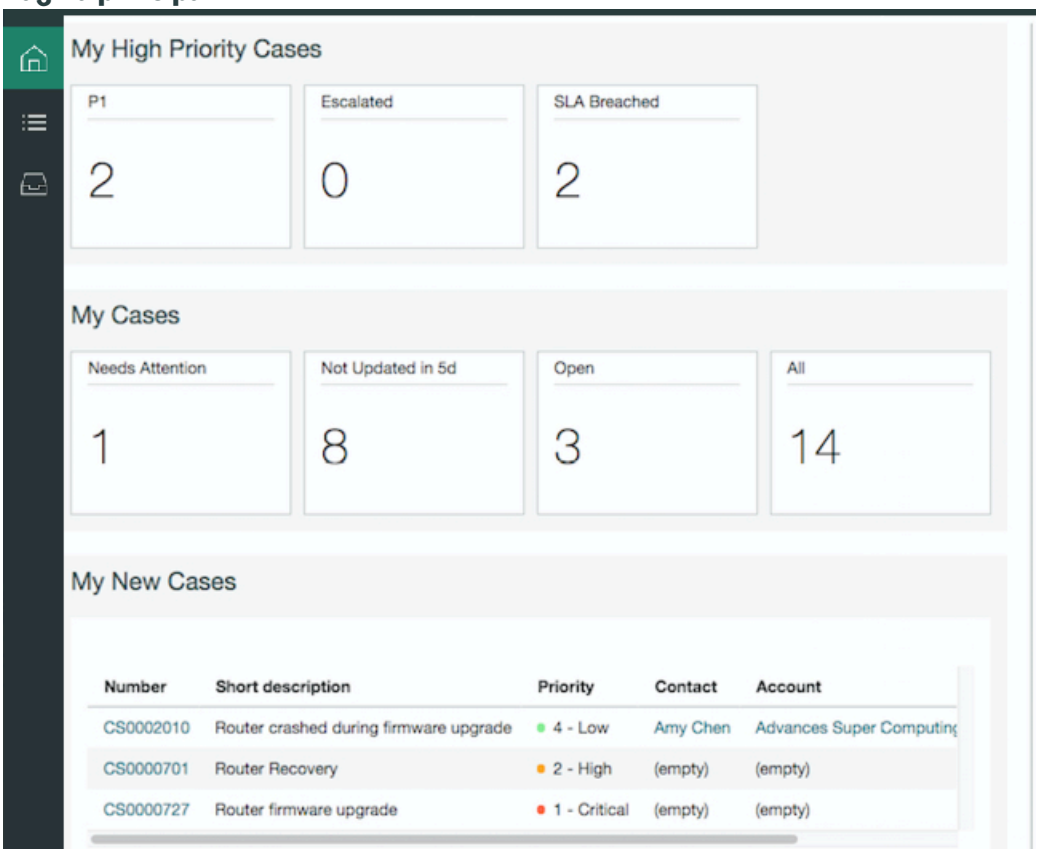
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma página principal é a vista inicial do espaço de um agente. Preencha a página principal com a quantidade mínima de informações de que os seus agentes necessitam para que possam começar a trabalhar nas tarefas mais importantes. A sua instância precisam ter, pelo menos, uma página principal.

Página principal



Procedimento

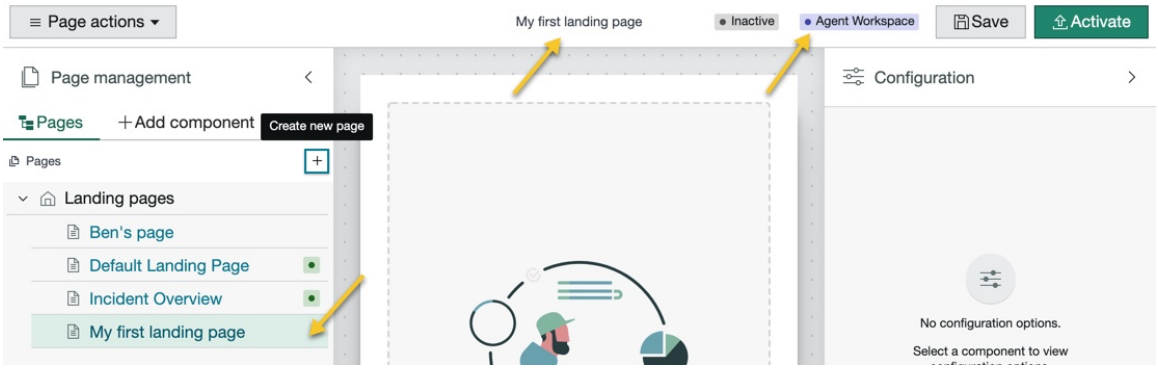
1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Todos os espaços** e clique em um espaço.
2. Se a página que abrir não for editável, clique no link **aqui**, em **Para editar este registro, clique aqui.**
3. Clique em **Abrir no Construtor de IU**
4. Para criar uma página principal, execute um dos procedimentos a seguir.
5. Clique em **Salvar**.

Example:

No exemplo a seguir, você pode ver os dois locais onde o valor, `Minha primeira página principal`, para **Insira o nome da sua página principal** é apresentado e onde o valor para **Aplicação**, `Espaço do agente` aparece.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O que Fazer Depois

Agora que você criou uma página principal, você pode adicionar componentes a ela.

Adicione componentes a uma página principal em Construtor de IU

Arraste e solte componentes no painel Fase para criar uma página principal.

Antes de Iniciar

Importante:
O builder descrito nesta página destina-se a criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto o CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU .

- Você precisa ter criado uma página principal.
- Função necessária: workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar componentes às páginas principais arrastando e soltando os componentes da guia **+Adicionar componente** para o painel Fase.

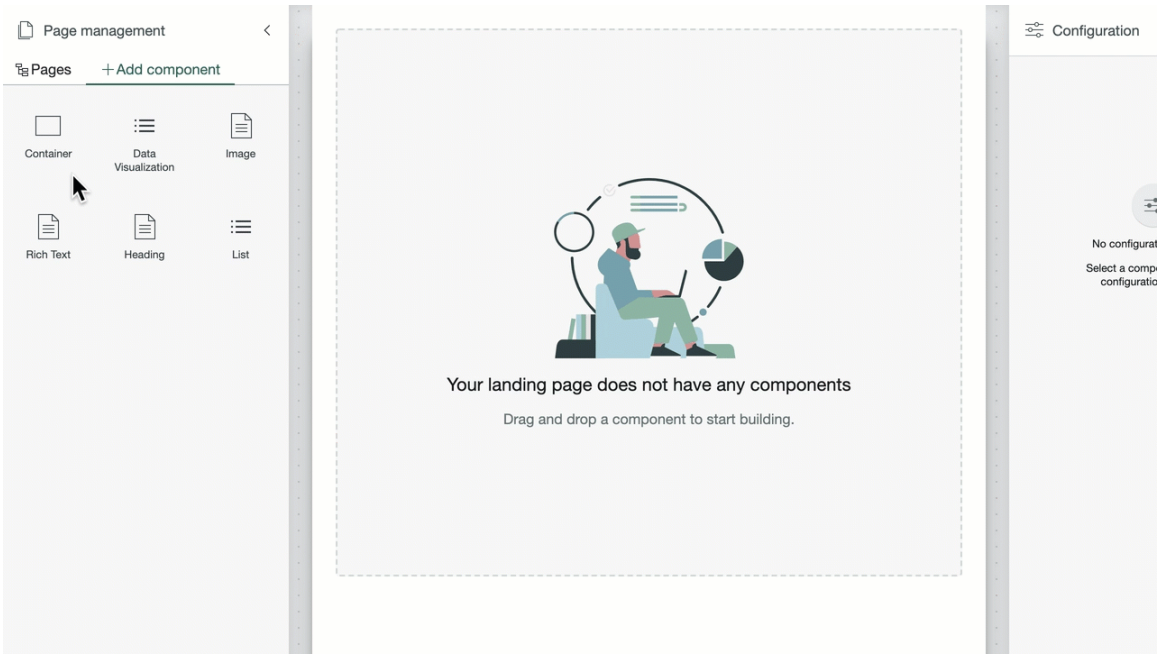
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Todos os espaços** e clique em um espaço para abri-lo.
2. Se a página que abrir não for editável, clique no link **aqui**, em **Para editar este registro, clique aqui.**
3. Clique em **Abrir no Construtor de IU**
4. No painel Gestão de páginas, na guia **Páginas**, clique na página principal à qual você pretende adicionar componentes.
5. Clique na guia **+Adicionar componente** para abrir a lista de componentes que você pode adicionar à sua página principal.
6. Adicione componentes arrastando e soltando um componente por vez da guia **+Adicionar componente** para o painel Fase.

   Ao arrastar um componente, clique primeiro para selecioná-lo. Uma caixa vai aparecer em torno do componente quando ele for selecionado. Ao soltar componentes no painel Fase, certifique-se de apontar para um componente que já esteja na página principal. Os realces aprecem onde você pode soltar o componente. Para obter mais informações sobre como arrastar e soltar, consulte o tutorial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode adicionar estes componentes:

- Contêiner — Contêiner no qual você pode agrupar outros componentes, por exemplo, um cabeçalho e dois relatórios de visualização de dados. Para obter mais informações, consulte Componente de contêiner em Construtor de IU.
- Widget de relatório/PA — Performance Analytics e visualizações de Emissão de relatórios. Estes valores podem ser atualizados periodicamente. Para obter mais informações, consulte Componente de visualização de dados .
- Imagem — Imagem. Para obter mais informações, consulte Componente de imagem em Construtor de IU.
- Rich text — cadeia de caracteres a ser usada em qualquer lugar na página principal. Para obter mais informações, consulte Componente Rich Text no Construtor de IU.
- Visualização de dados— Novas visualizações de relatórios e visualizações de relatórios e widgets existentes. Estes valores podem ser atualizados periodicamente. Para obter mais informações, consulte Componente de contêiner no Construtor de IU .
- Cabeçalho — cadeia de caracteres a ser utilizada como título de uma página principal. Para obter mais informações, consulte Componente de título em Construtor de IU.
- Lista — Lista de registros provenientes de uma única tabela. Para obter mais informações, consulte Listar componente em Construtor de IU.

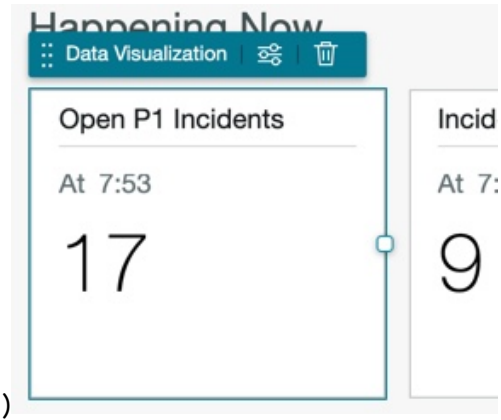
7. **Opcional:** Para remover um componente da sua página principal:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

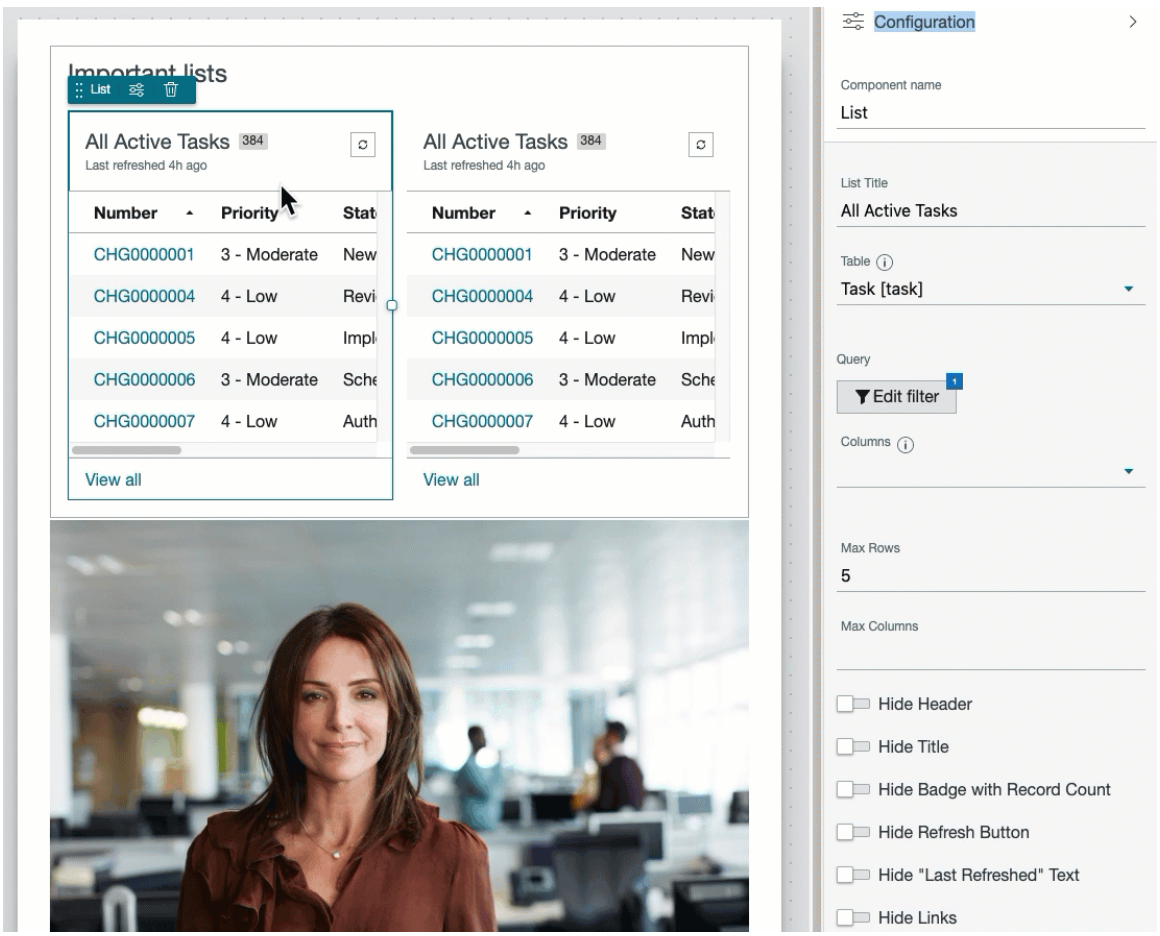
a. Clique no componente e clique no ícone de lixeira ( ) que aparece.

(Optional)



b. Confirme a exclusão, clicando no ícone de marca de verificação ( ) na janela pop-up "Excluir elemento?".

8. **Opcional:** Para mover um componente, clique nele, use o mouse para segurar o ícone de mover ( ) e arraste o componente para outro local.
9. Clique em cada componente no painel Fase e introduza valores para as propriedades do componente que aparecem no painel Configuração.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter descrições das propriedades do componente, consulte Referência de componente para Construtor de IU.

10. Clique em **Salvar**.
11. Clique em **Ativar** quando estiver tudo pronto para usar a página principal.

Atualizar o nome de uma página principal no Construtor de IU

Atualize o nome de uma página principal para refletir melhor a sua finalidade.

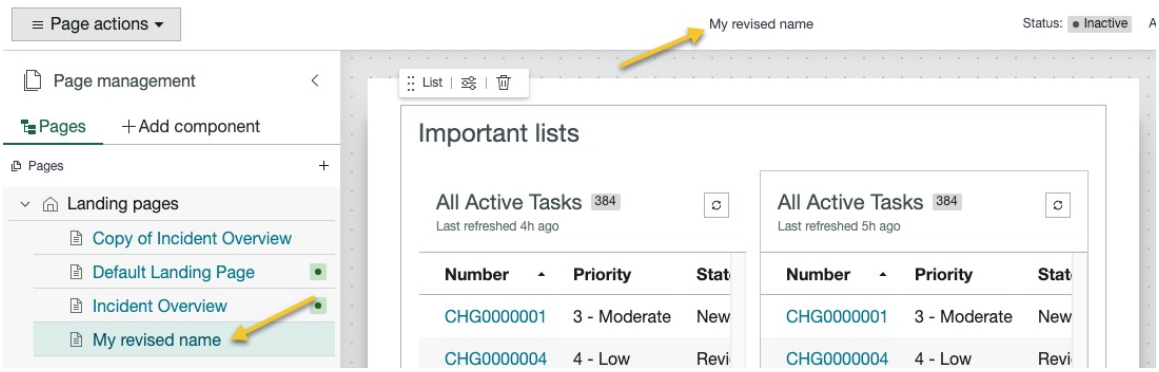
Antes de Iniciar

Importante:
O builder descrito nesta página destina-se a criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto o CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU .

Função necessária: workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode rever o nome da página principal, mas não as propriedades, como a aplicação associada à página principal. O nome da página principal não aparece na própria página principal. Ele aparece apenas acima do painel Fase e na guia **Páginas** no Construtor de IU, conforme mostrado na figura seguinte. Para colocar um nome na sua página de principal, adicione um componente de cabeçalho.

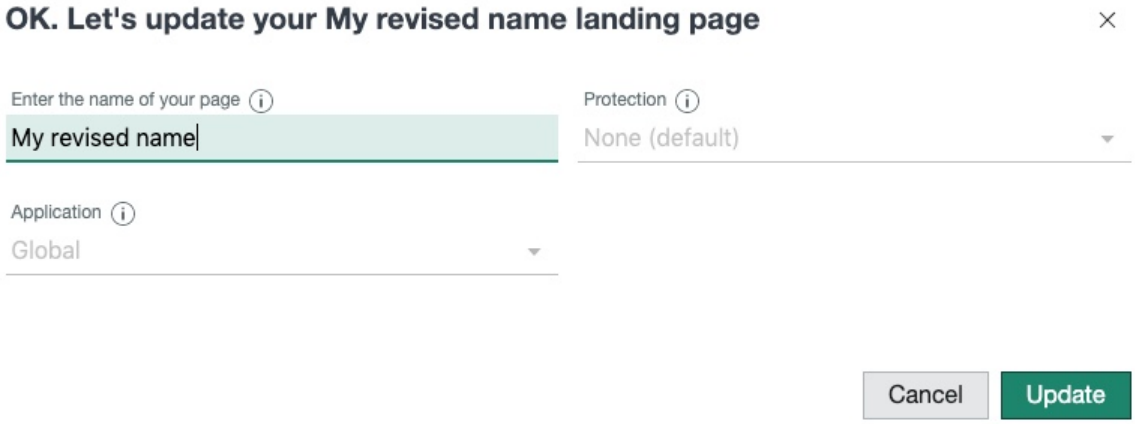


Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Todos os espaços** e clique em um espaço.
2. Se a página que abrir não for editável, clique no link **aqui**, em **Para editar este registro, clique aqui.**
3. Clique em **Abrir no Construtor de IU**
4. No painel Gestão de páginas, na guia **Páginas**, clique na página principal que você pretende modificar.
5. Clique em **Ações da página** e selecione **Editar propriedades da página**.
6. Em **Introduza o nome da sua página**, reveja o nome da página principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Esta imagem mostra que o nome da nova página principal é Meu nome revisado.

7. Clique em **Atualizar**.

Eliminar uma página principal em Construtor de IU

Elimine uma página principal quando já não for necessária.

Antes de Iniciar

Importante:
O builder descrito nesta página destina-se a criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto o CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU .

Função necessária: workspace_admin ou ui_builder_admin

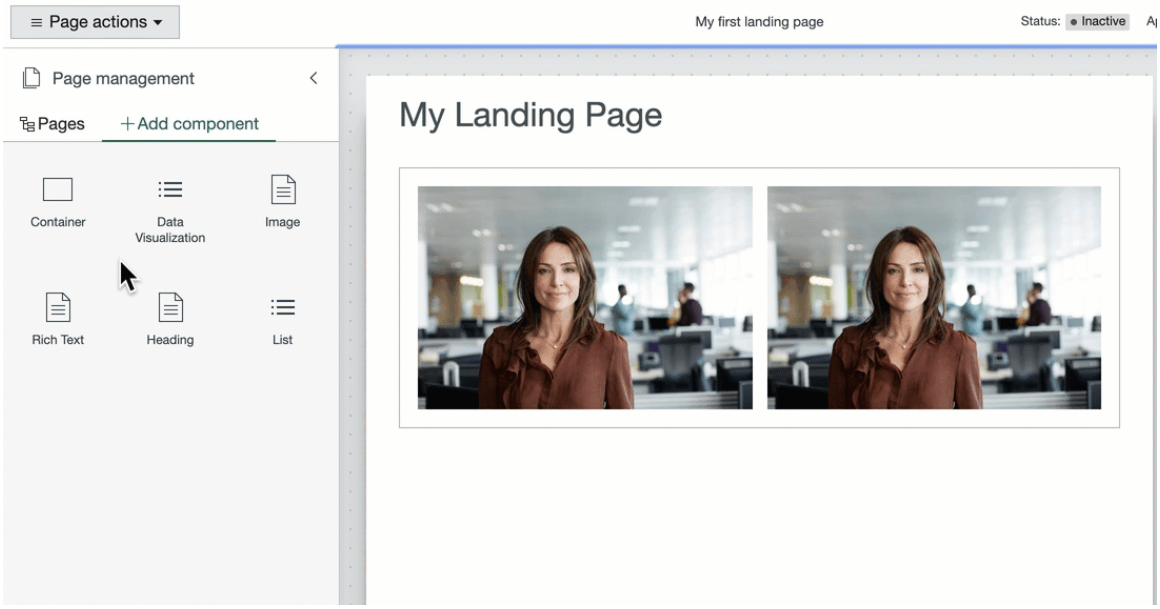
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Todos os espaços** e clique em um espaço.
2. Se a página que abrir não for editável, clique no link **aqui**, em **Para editar este registro, clique aqui.**
3. Clique em **Abrir no Construtor de IU**
4. No painel Gestão de páginas, na guia **Páginas**, clique na página principal que você pretende excluir.
5. Clique em **Ações da página** e selecione **Eliminar página**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Confirmar a exclusão.



Referência de componente para Construtor de IU

As informações nas seções a seguir ajudam a entender os parâmetros do componentes que são usados em Construtor de IU.

Importante:
O construtor descrito nesta página serve para criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU .

Componentes de contêiner no Construtor de IU

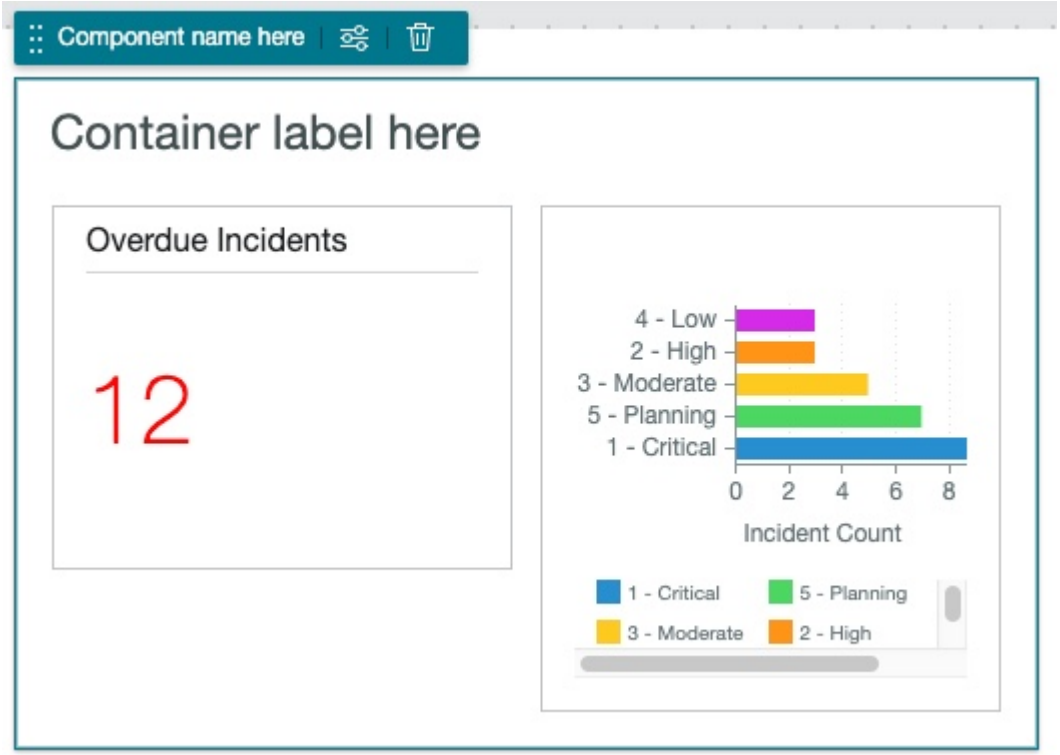
Use um componente de contêiner em Construtor de IU para agrupar outros componentes semelhantes, como vários componentes de visualização de dados. Você pode adicionar um título a um contêiner para ajudar os agentes a entender o motivo do agrupamento.

Importante:
O builder descrito nesta página destina-se a criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto o CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU .

Você pode inserir qualquer componente em um componente de contêiner. O contêiner tem um rótulo que ajuda os agentes a entender o agrupamento dos outros componentes. No exemplo a seguir, o contêiner contém dois componentes de visualização de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tabela a seguir explica os parâmetros do componente do contêiner.

Parâmetros do componente do contêiner

Parâmetro	Descrição
Nome de componente	Nome que aparece nos controles do componente acima de um componente no painel Fase. O número máximo de caracteres é 18.
Rótulo	Cadeia de caracteres que aparece como um título para o contêiner. Na imagem anterior, consulte "Rótulo do contêiner aqui".
Tipo	Componente de estilo. Use o tipo **Visualizações** para escurecer o contêiner, o que faz com que os componentes dentro dele se destaquem.
Tipo	Componente de estilo. Use o tipo **Neutro-1** para escurecer o contêiner. Use o tipo **Neutro-0** para evitar que o contêiner fique escuro. Ambos os valores substituem o tipo **de visualizações**.
Mostrar borda	Alternar para mostrar ou ocultar um contorno em torno de um componente. A borda do contêiner é mais escura e mais fina do que as bordas de outros componentes.
Pode recolher	Alternar para habilitar/desabilitar um componente para recolher. Quando habilitado, um ícone de cursor ( ) aparece no componente em que um usuário pode clicar para recolher o componente.
Recolhido	Alterne para iniciar ou não o componente em um estado recolhido. Quando habilitado, o componente recolhido aparece como uma seta para baixo ( ) na página principal.

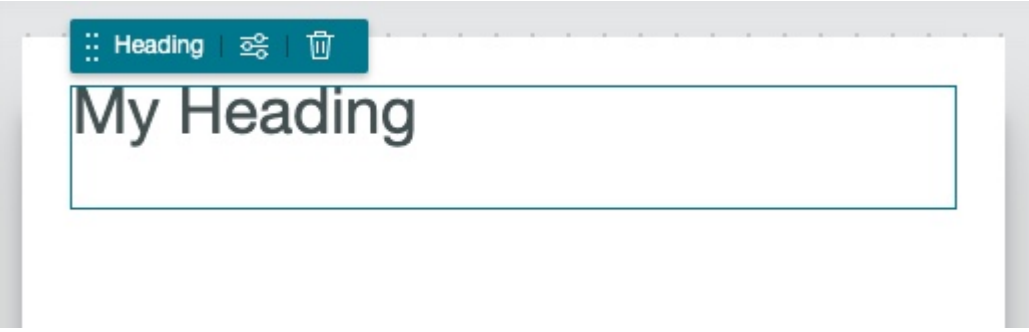
Componentes de título em Construtor de IU

Adicione um título à sua página principal usando um componente de cabeçalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

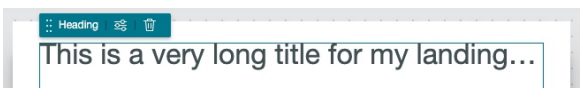
Importante:
O builder descrito nesta página destina-se a criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto o CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU .

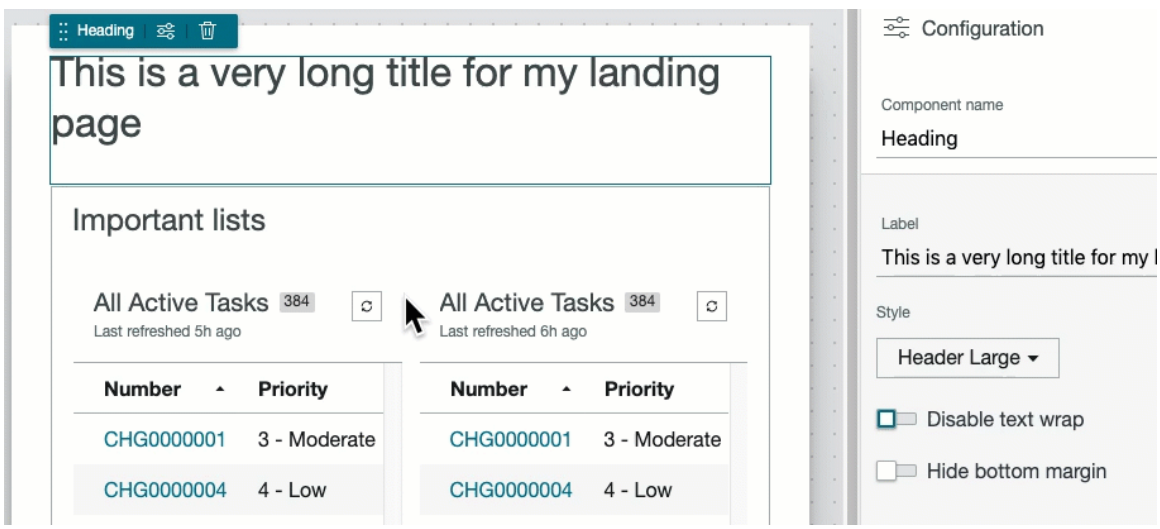


A imagem mostra o título, Meu título, como o título de uma página principal.

A tabela a seguir explica os parâmetros do componente de título.

Parâmetros do componente de título

Parâmetro	Descrição
Nome de componente	Nome que aparece nos controles do componente acima de um componente no painel Fase. O número máximo de caracteres é 18.
Rótulo	Texto do título.
Estilo	Tamanho do texto do título.
Desabilitar a quebra automática de texto	Alternar para quebrar ou não o texto do título. Se você definir o texto do título para não ser quebrado e o título for mais largo do que a página principal, Construtor de IU truncará o final do título e adicionará reticências. Se o usuário ampliar a página principal, mais do texto do título será exibido. 
Ocultar margem inferior	Alternar para mostrar ou ocultar uma linha em branco abaixo do texto do título.



Tradução automática

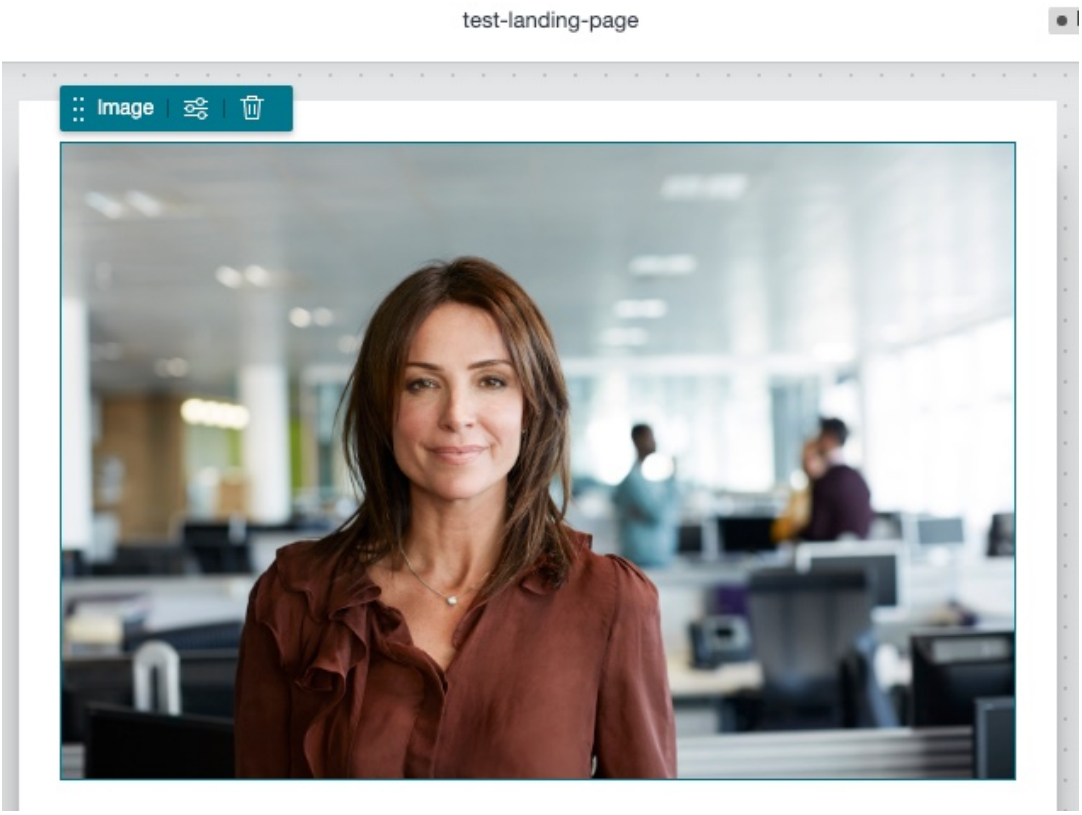
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes de imagem no Construtor de IU

Adicione imagens à sua página principal com um componente de imagem.

Importante:
O builder descrito nesta página destina-se a criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto o CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU .

Quando você arrasta o ícone do componente de imagem (Image) para o painel Fase, é exibida uma imagem de estoque que você pode alterar e redimensionar. Você pode mudar a imagem do estoque fornecendo o URL da sua imagem.



A tabela a seguir explica os parâmetros do componente de imagem.

Parâmetros do componente de imagem

Parâmetro	Descrição
Nome de componente	Nome que aparece nos controles do componente acima de um componente no painel Fase. O número máximo de caracteres é 18.
Texto alternativo	Elemento HTML Alt que rotula as imagens para que estejam em conformidade com as WCAG.
URL da imagem	URL da imagem.
Ajuste	Controle de tamanho de imagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros do componente de imagem

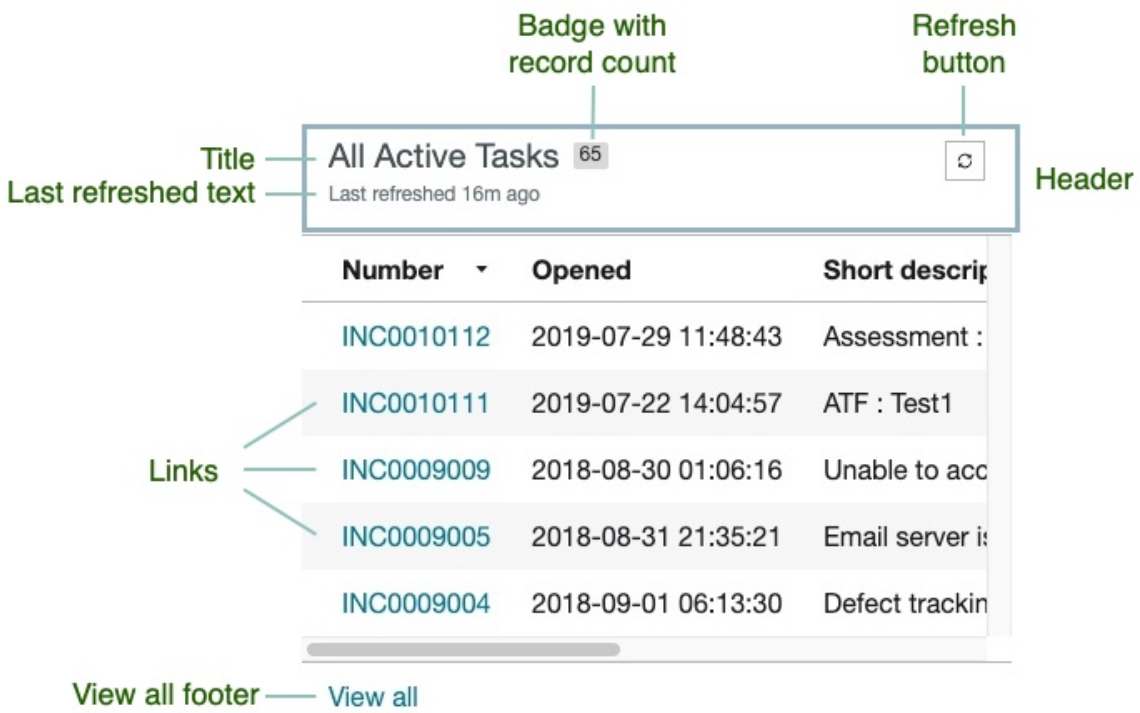
Parâmetro	Descrição
	• **Expandir para preencher** amplia ou reduz a imagem nos eixos X e Y proporcionalmente para que a imagem preencha o contêiner. • **Esticar para caber** amplia a imagem para que ela preencha o contêiner, mas a imagem não se expande proporcionalmente. • **Manter tamanho original** exibe a imagem em seu tamanho original, que pode ser maior ou menor que o contêiner.
Posição	Local da imagem no contêiner. Por exemplo, **Inferior-direita** coloca a imagem na parte inferior direita do contêiner. Este parâmetro só funciona quando a imagem é menor que o contêiner.
Altura	Altura da imagem medida pelo número de pixels de altura. Se essa altura for mais curta do que a altura da imagem, o parâmetro cortará a parte superior da imagem. A largura não é reduzida proporcionalmente.

Listar componentes em Construtor de IU

Use um componente de lista para adicionar listas à sua página principal.

Importante:
O builder descrito nesta página destina-se a criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto o CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU .

Quando você arrasta o ícone do componente de lista (List) para o painel Fase, uma lista de amostra é exibida. Os componentes de lista têm as seguintes partes:

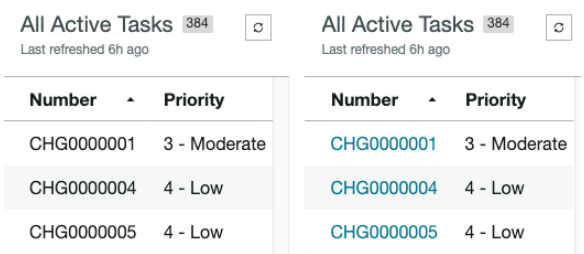


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir explica os parâmetros do componente de lista. Use a imagem anterior para o local dos valores de parâmetro no componente de lista.

Listar parâmetros do componente

Parâmetro	Descrição
Nome de componente	Nome que aparece nos controles do componente acima de um componente no painel Fase. O número máximo de caracteres é 18.
Título da Lista	Título da sua lista.
Tabela	Tabela de banco de dados de onde vêm os registros que aparecem na lista.
Consulta	Botão que você usa para abrir o Construtor de condições, que permite filtrar os registros incluídos na lista. Por exemplo, você pode exibir somente registros de lista da **Tabela** que atendam às condições: **Ativo é verdadeiro** e **Prioridade é 1 – Crítica**. O selo e o ícone de contagem ( ) mostram o número de filtros aplicados. Se não houver selo, não há filtros.
Colunas	Número de colunas que você especifica para aparecer na lista em vez das colunas padrão. Use o parâmetro várias vezes para exibir várias colunas.
Máximo de linhas	Número máximo de linhas que você especifica para aparecer na lista. O padrão é 5. O máximo é 100.
Máximo de colunas	Número máximo de colunas que você especifica para aparecer na lista. O padrão é 5. Se o número de colunas for maior que o valor deste parâmetro, somente as primeiras colunas serão exibidas.
Ocultar cabeçalho	Alternar para mostrar ou ocultar o cabeçalho da lista.
Ocultar Título	Alternar para mostrar ou ocultar o título da lista.
Ocultar selo com contagem de registros	Alternar para mostrar ou ocultar o selo da lista e a contagem de registros. O número é o número total de registros na lista. Somente alguns registros podem ser vistos na exibição atual.
Ocultar botão Atualizar	Alternar para mostrar ou ocultar o botão Atualizar.
Ocultar texto de "Última atualização"	Alternar para mostrar ou ocultar o texto "Última atualização".
Ocultar links	Alterne para vincular os valores na coluna Número ou não. Se não forem links, o texto do número será preto. Na imagem a seguir, os números em preto não são links. Os números em verde são links. 
Ocultar rodapé "Exibir tudo"	Alternar para mostrar ou ocultar o link Exibir tudo no rodapé.
Ocultar os valores realçados	Alternar para mostrar ou ocultar os destaques que foram configurados para aparecer nos campos de lista especificados. Para obter mais informações, consulte Realçar campos de lista no espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

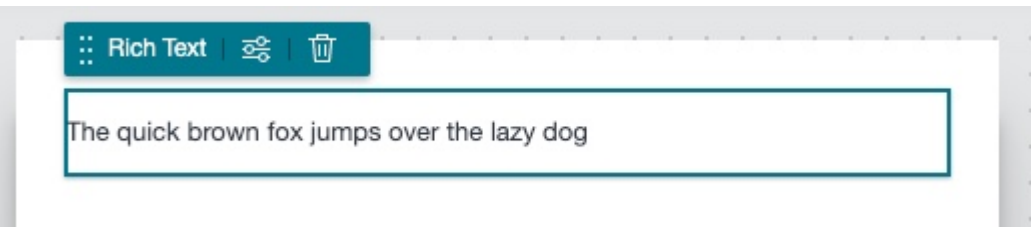
Listar parâmetros do componente

Parâmetro	Descrição
Ocultar imagem de estado vazio	Alternar para mostrar ou ocultar a imagem que aparece quando as condições do filtro impedem que qualquer registro apareça na lista. A intenção é mostrar uma resposta para que os agentes saibam que a lista está vazia. Você não pode mudar a imagem.

Componentes de rich text Construtor de IU

Adicione texto à página principal com um componente de rich text para explicar partes da página principal, por exemplo, "Resolva esses incidentes de prioridade 1 primeiro".

Importante:
O builder descrito nesta página destina-se a criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto o CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU .



A tabela a seguir explica os parâmetros do componente de rich text.

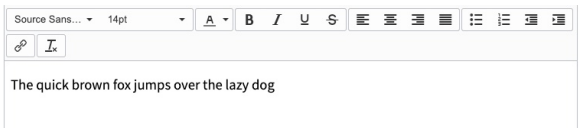
Parâmetros de rich text

Parâmetro	Descrição
Nome de componente	Nome que aparece nos controles do componente acima de um componente no painel Fase. O número máximo de caracteres é 18.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de rich text

Parâmetro	Descrição
HTML	Editor de HTML que você usa para inserir texto. 

Criar filtros de experiência do usuário

Crie um único filtro para uso em todas as visualizações em um espaço.

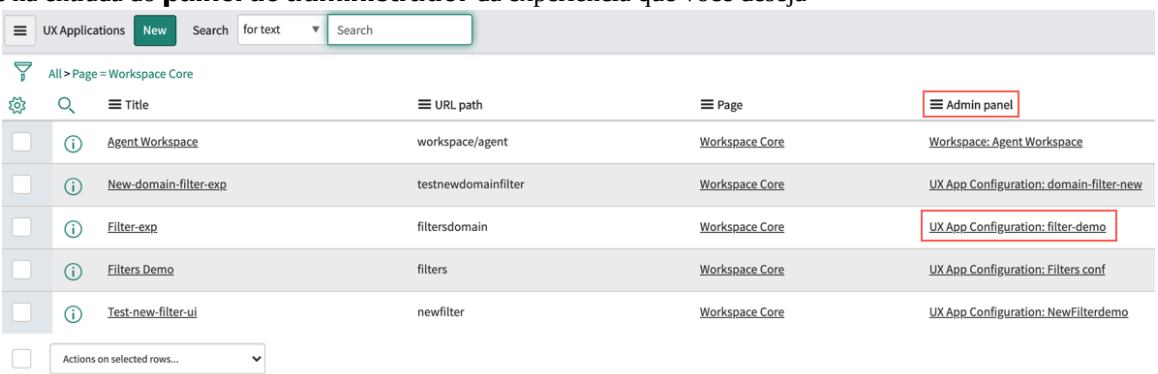
Antes de Iniciar

Importante:
O builder descrito nesta página destina-se a criar e editar páginas principais em todos os espaços, exceto o CSM. Para obter informações sobre o novo Construtor de IU que cria e edita todas as páginas no CSM Workspace, consulte Construtor de IU .

Função necessária: administrador

Procedimento

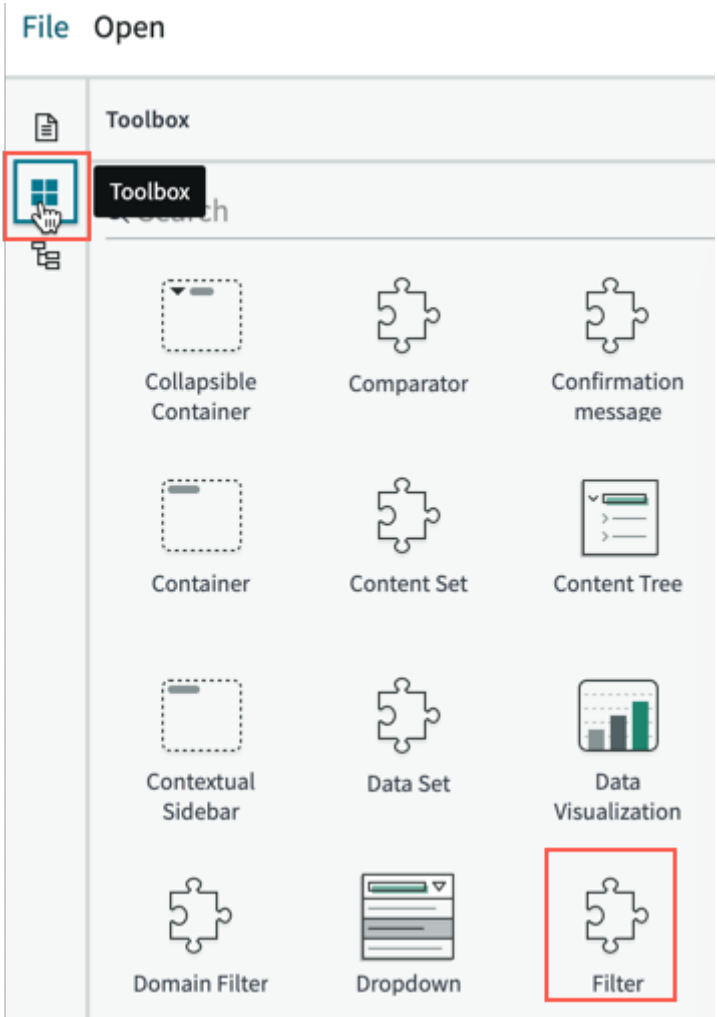
1. Navegar até **Tudo** > **Estrutura de experiência do usuário** > **Experiências**.
2. Clique na entrada do **painel do administrador** da experiência que você deseja filtrar.



3. Na página de configuração, clique em **Abrir no Construtor de IU**.
   O Construtor de IU é aberto em uma nova janela ou guia.
4. Crie um modelo de página.
5. Selecione a variante da página que você deseja filtrar.
6. Selecione o ícone da caixa de ferramentas e arraste um filtro para o espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Na barra lateral, nomeie o filtro e selecione a primeira tabela e o primeiro campo que você deseja filtrar. Por exemplo, Incidente e Estado.
8. **Opcional:** Clique em **Adicionar** para adicionar outra tabela.
   Quando sua Experiência do usuário contém informações de várias tabelas, por exemplo, Problemas e Incidentes, você pode filtrar no mesmo campo, como Estado, em ambos.
9. **Opcional:** Selecione os valores que aparecem no filtro.

   Em Fonte de dados, clique no ícone Configurar . Configurar os valores será útil se você estiver filtrando algo como Criado por. O campo Criado por usa a tabela do usuário, que pode ter milhares de entradas. Um filtro dinâmico que mostra somente os problemas criados pelos subordinados diretos do gerente que está usando a experiência. Nesse caso, você pode configurar o filtro com a condição Gerente | é (dinâmico) | Eu.
10. Clique em **Salvar**.

Resultado
O filtro criado está disponível no espaço em que você o criou.

Configurar as páginas principais fornecidas no espaço

Defina relatórios pré-configurados e dados relevantes para os agentes na página principal para ajudar os agentes a encontrar rapidamente problemas a serem resolvidos.

Antes de Iniciar
Função requerida: uxframework_designer

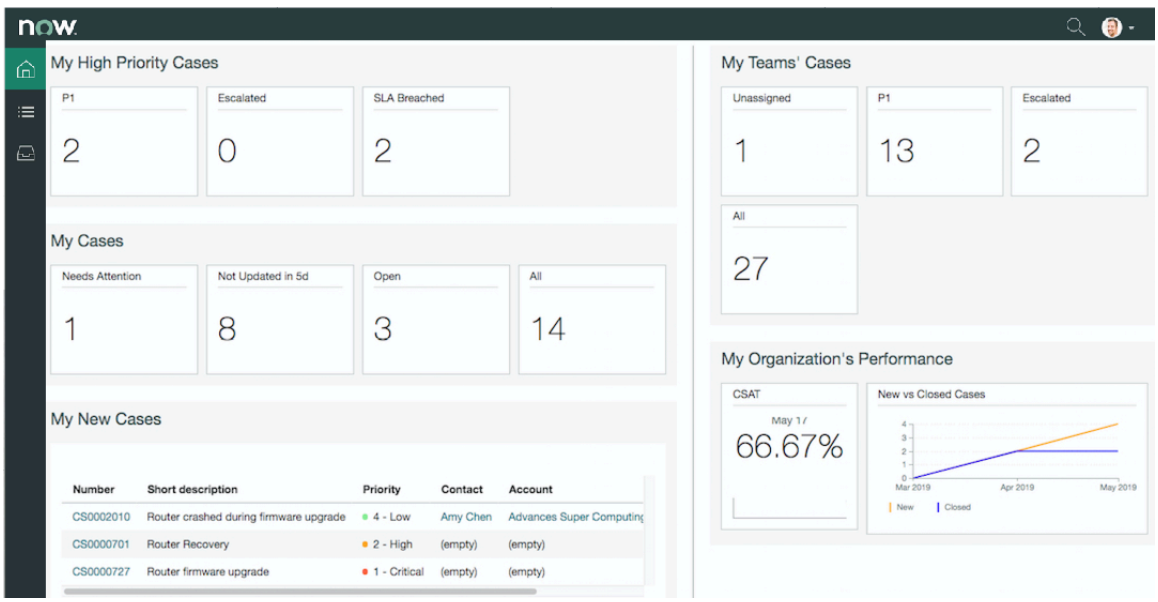
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página principal é uma vista inicial do agente de Espaço. A sua instância precisa ter, pelo menos, uma página principal, dependendo das funcionalidades e produtos que você tem. As páginas principais são configuráveis e consistem em um layout com contêineres e widgets que aparecem na página. Você pode utilizar qualquer uma das páginas principais fornecidas sem modificações ou pode clonar uma página principal e fazer atualizações para a instalação.

Nota:
Os widgets, como os relatórios que aparecem em uma página principal, precisam ser pré-configurados. Se precisar configurar um widget, consulte Performance Analytics and Reporting para Workspace .



Você pode incluir estes componentes em uma página principal:

- Listas — Mostra uma lista filtrada de registros.
- Pontuação única — Mostra o número de registros em uma lista filtrada.
- Séries temporais/Tendências por — Mostra um gráfico dos valores de registro ao longo do tempo.

Para projetar sua própria página principal e adicionar componentes personalizados a ela, consulte Criar páginas principais personalizadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Páginas principais**.
2. **Opcional:** Clique em uma página principal para modificar.
   Se o formulário da página principal for só de leitura, clique **aqui** em **Para editar este registro, clique aqui.**
3. **Opcional:** Crie uma nova página principal de uma das formas abaixo.

Opção	Descrição
Criar uma nova página principal com base em uma página existente	Selecione uma página principal. Se o formulário da página principal for só de leitura, clique **aqui** em **Para editar este registro, clique aqui.** Você pode modificar esta página principal e salvar com um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	nome diferente para criar uma nova página principal baseada nela.
Criar uma página principal	Clique em **Nova**.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de extensão de conteúdo personalizado de UX

Campo	Descrição
Nome	Nome da página principal.
Ordem	Ordem em que a página é exibida. Se você configurar várias páginas principais, a página com um valor mais baixo terá precedência sobre as páginas com valores mais altos. **Nota:** Se permissões existirem em qualquer página ativa, um agente verá a página com o seu grupo ou função definidos. As permissões têm precedência sobre um usuário que vê uma página sem permissões que está na ordem mais baixa.
Capacidade de aplicação	Se a aplicabilidade for para qualquer página ou uma página específica.
Registro de Página Aplicável	Página no registro de página UX Selecione **Espaço do agente**. Este campo só é aparece quando você define a **Aplicabilidade** como **Página específica**.
Aplicação	Nome da aplicação à qual esta página principal se aplica. Por exemplo, se este valor for **Páginas principais do ITSM**, esta página principal vai ser aplicar apenas ao ITSM.
Ativo	Opção que você seleciona para determinar se a página principal será exibida. Uma página que não está ativa não aparece.
Títulos de Página Opcionais	Título a ser exibido na página.
Slots Secundários Disponíveis	Localização nomeada predefinida para elementos secundários.
Layout	Lista predefinida de contêineres para definir o número de intervalos (colunas) exibidas em um layout.

5. Clique com o botão direito em qualquer parte da faixa superior e clique em **Salvar**.
6. Coloque contêineres na sua página principal.
   Os contêineres mantêm os componentes da sua página principal. Configure os contêineres na página principal antes de colocar os componentes neles.

   a. Na guia **Elementos de página de UX**, clique em **Novo contêiner**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário do Elemento de Página UX

Campo	Descrição
Nome	Nome do contêiner.
Componente	Nome do componente do contêiner.
Elemento primário	Página principal em que este contêiner se encontra.
Borda	Opção para selecionar um limite em torno do contêiner.
Pode Recolher	Alterne para permitir que os agentes recolham este contêiner na página principal.
Títulos de Contêiner Opcionais	Título a ser exibido no contêiner.
Tipo	Tipo de estilo para sua visualização. Você pode escolher o estilo padrão (sem cor de fundo) ou o estilo de visualização (fundo cinzento).
Recolhido	Alterne para o estado inicial do contêiner. Selecione esta opção para recolher o contêiner quando a página principal abrir.
Ordem	Ordem em que o contêiner aparece na página principal. Quanto mais baixo for o valor, mais alto aparecerá na página principal.
Slots Secundários Disponíveis	Lista predefinida de contêineres para definir o número de intervalos (colunas) que aparecem em um layout.
Layout	Layout de coluna na página. Os valores válidos dependem do valor de **Intervalos secundários disponíveis**. O número total de colunas em uma página é 12. Por exemplo, se você escolher **Contêiner – 3 acima** para **Intervalos secundários disponíveis**, o valor **Layout** permitirá especificar a largura das três colunas.

c. Clique em **Enviar**.

Você criou um contêiner para colocar os componentes da sua página principal.

7. Adicione componentes aos contêineres na sua página principal.

a. No separador **Permissões de elemento de página de UX**, clique em **Nova visualização**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário do Elemento de Página UX

Campo	Descrição
Nome	Nome do seu componente.
Componente	Nome do componente de visualização.
Elemento primário	Contêiner no qual este componente é introduzido.
Ordem	Ordem em que o componente aparece no contentor, se houver mais de um componente.
Relatório	Relatório que você pretende apresentar no contêiner, por exemplo, **Abrir problemas com mais de 30 dias** ou **Transações por mês pelos últimos 12 meses**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você precisa selecionar um Relatório ou Widget de PA, mas não pode exibir ambos em um único contêiner. Se você definir ambos, apenas o relatório será exibido.
is_realtime	Alterne para atualizar os valores de **Relatório** ou **Widget de PA** em tempo real.
Widget de PA	Widget de PA que você quer exibir no contêiner, por exemplo, uma pontuação única ou uma série temporal. **Nota:** Você precisa selecionar um Relatório ou Widget de PA, mas não pode exibir ambos em um único contêiner. Se você definir ambos, apenas o relatório será exibido.
Rótulos de Widget Opcionais	Título a ser exibido com o Widget de PA.
Variantes de Tamanho	Tamanho do **Widget de PA**. A escolha de um tamanho depende do número de contêineres na página principal e do que você quer destacar. **Nota:** Nem todos os tamanhos se aplicam a todos os widgets.
Borda	Alterne para colocar uma margem em torno do relatório ou widget de PA.
Intervalo de Atualização	Número de minutos antes que os valores do upgrade deste sejam atualizados. O intervalo começa quando um agente sai de uma página principal e termina quando ele volta para a página principal. **Nota:** Não existe atualização automática, mas um agente pode clicar no botão de atualização do navegador a qualquer momento.
SysID das Visualizações	ID designado para o widget.
Tipo de relatório	Tipo de relatório que é exibido.

c. Clique em **Enviar**.

8. Configure permissões para que os agentes acessem a página principal:

a. Na guia **Permissões do elementos de página de UX**, clique em **Novo**.

b. Na página, preencha o formulário.

Formulário de permissões dos elementos da página de UX

Campo	Descrição
Elemento	Valor do **Título de Página Opcional**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

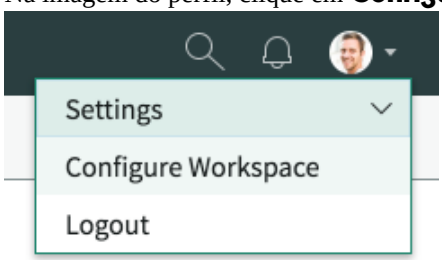
Campo	Descrição
Função	Função que um agente precisa ter para ver esta página principal.
Grupo	Grupo ao qual um agente tem de pertencer para ver esta página principal.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.

Qualquer elemento de página (incluindo subelementos) pode ter uma restrição para um determinado conjunto de funções ou grupos. Se não houver permissões de elementos definidas em funções ou grupos, todos os agentes verão o elemento. Se algumas permissões de elemento estiverem definidas, um agente precisará de apenas uma atribuição de função ou grupo para ver o elemento.

c. Clique em **Enviar**.

9. Para ver as suas páginas principais:

a. Na imagem do perfil, clique em **Configurar espaço**.



Configurar espaço permite configurar categorias de listas, filtros de listas, páginas principais, os tipos de registro que os agentes podem criar e os módulos que aparecem no painel na extremidade esquerda da tela.

b. No formulário Espaço de trabalho, clique na guia **Páginas principais**.

O que Fazer Depois

Configure listas para seus agentes para que eles possam encontrar problemas adicionais para solucionar

Configurar permissões da página principal

Configure permissões para páginas principal para que as pessoas vejam as páginas principal adequadas às funções delas ou aos grupos a que pertencem.

Antes de Iniciar

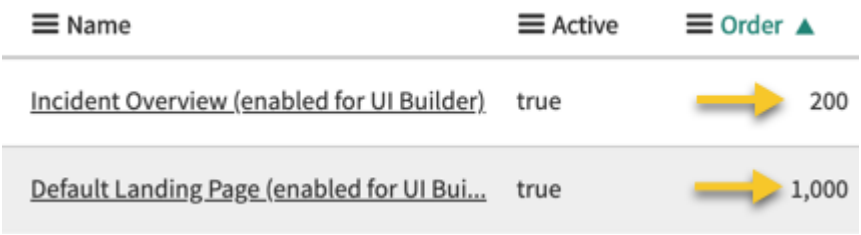
Função necessária: workspace_admin ou ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você tem várias páginas principal associadas a um espaço de trabalho, vários fatores determinam qual delas aparece. Um fator é a ordem da página principal; a que aparece é a que tem o menor valor para **Ordem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O segundo fator são as permissões, que se baseiam em funções e grupos. Você pode definir permissões nas páginas principais para que sejam apresentadas apenas se o usuário tiver a função exigida ou se pertencer a um grupo especificado. Por exemplo, você pode definir permissões para que os gerentes vejam uma página principal e os agentes vejam outra. Se as permissões impedirem a exibição de uma página principal, a página principal seguinte será apresentada em **Ordem**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Páginas principais** e clique na página principal para a qual você deseja definir permissões.
2. Na guia Permissões do elementos de página de UX, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Permissões dos Elementos da Página de UX

Campo	Descrição
Elemento	Nome da página principal.
Função	Função, se existir, que um usuário precisa ter para ver a página principal. Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione uma função.
Grupo	Grupo, se existir, a que um usuário precisa pertencer para ver a página principal. Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione um grupo.
Aplicação	Escopo destas permissões da página principal. Global é o padrão.

4. Clique em **Enviar**.
5. Repita o procedimento a partir da etapa 2 para adicionar outras funções ou grupos que restringem quem pode ver a página principal.

   Embora várias páginas principais possam ter o mesmo valor de **Ordem**, os usuários podem ver páginas principais diferentes com base nas suas funções ou nos grupos a que pertencem.

Como configurar a exibição de lista em um espaço legado

A exibição de lista mostra listas filtradas de registros, como Todas as tarefas, Tarefas abertas e Minhas tarefas. Ao configurar categorias de lista e listas filtradas, você ajuda seus agentes a encontrar rapidamente os registros nos quais precisam trabalhar.

Os agentes usam a exibição de lista para ver os registros nos quais desejam trabalhar. Para acessar a exibição de lista, eles clicam no ícone de lista ( ) na barra de navegação. Quando um agente clica em um registro na exibição de lista, o registro é aberto na exibição de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Em uma situação típica, se você clicar em um campo em um registro de uma lista de registros, esse registro será aberto. No entanto, se o campo for clicável (uma referência, ID de documento ou URL), clicar nele não abrirá o registro. Em vez disso, ele abre o registro ou a URL para o qual o campo clicável aponta.

Tipos de listas

O painel de lista em tem as seguintes seções:

Listas

Listas criadas pelo administrador do sistema que estão visíveis para todos os agentes. Inclui categorias de lista e listas filtradas que os administradores do sistema podem atribuir a agentes por função ou grupo de atribuição.

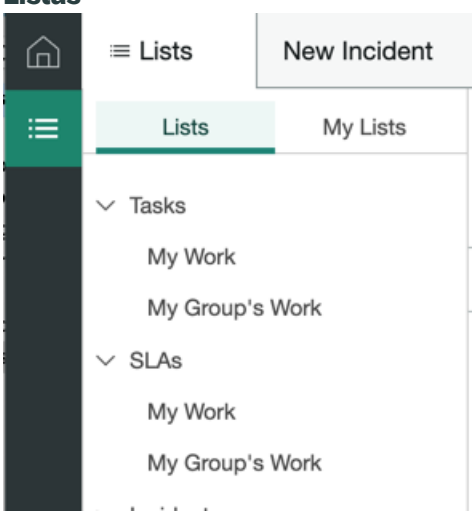
Para saber o que os administradores do sistema podem configurar na guia **Listas**, consulte Configurar categorias de lista.

Minhas listas

Listas criadas por agentes que não estão visíveis para outros agentes.

Para saber o que os agentes podem configurar em **Minhas listas**, consulte Como criar uma lista filtrada em um espaço.

Listas



O que configurar nas listas

Criar categorias de lista

Crie categorias para listas, como Todos os casos, Meus casos e Casos em aberto. Você deve criar uma categoria de lista antes de criar um filtro de lista. As categorias de lista são apenas nomes e não podem ser clicadas. As categorias de lista não aparecem, a menos que contenham listas filtradas.

Criar listas filtradas

Crie um subconjunto de todos os registros no banco de dados, como Todos os casos, Meus casos e Casos em aberto. Os nomes das listas filtradas são clicáveis.

Realçar campos de lista

Realce os campos de registro na exibição de lista para chamar a atenção para eles.

Acelerar o carregamento de listas grandes

Remova a paginação da lista para melhorar o desempenho ao carregar listas grandes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar operações de lista personalizadas

Use uma ação para criar um botão que executa uma função nos registros da lista. Por exemplo, você pode criar um botão que atribui um registro selecionado a um agente.

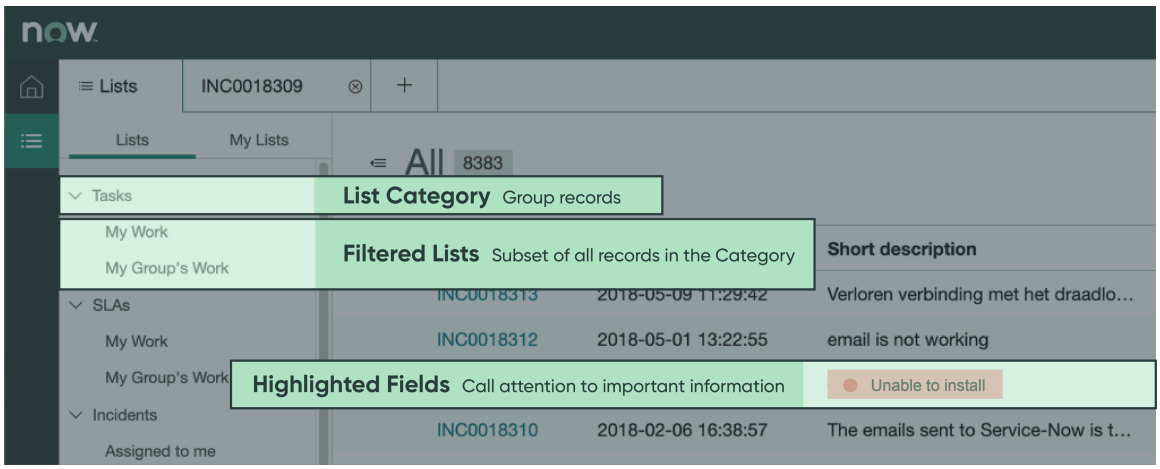
Configurar comprimentos de campo para exportações para o Excel

Configure o número máximo de caracteres que são exportados em campos de condição para evitar o truncamento de valores.

Próxima

Clique no componente para configurar o próximo.

- Categoria de lista— Um nome para um grupo de listas filtradas. Você deve criar uma categoria de lista antes de criar uma lista filtrada. A categoria de lista não é clicável.
- Lista filtrada— Um subconjunto das tabelas no banco de dados. Você deve criar uma categoria de lista antes de criar uma lista filtrada. Se você não criar uma lista filtrada, a categoria de lista não será exibida na guia Listas.
- Campos realçados: chama a atenção para os campos na exibição de lista.



Configurar categorias de lista em um espaço legado

Crie categorias de lista em um espaço para agrupar registros para que os agentes possam encontrar os registros nos quais precisam trabalhar.

Antes de Iniciar
Para criar categorias de lista, você precisa da função workspace_list_admin elevada. Se você tiver a função workspace_list_admin, poderá elevar seus privilégios usando o menu Configurações de perfil. Para obter mais informações sobre como obter uma função elevada, consulte Privilégio elevado .

Função necessária: administrador

Adicionar uma categoria de lista

Nota:
A abertura do vídeo mostra um usuário que está acessando as categorias de lista por meio do navegador de aplicações. A partir de Yokohama, esse módulo não está mais no navegador de aplicações. O restante do vídeo, no entanto, mostra como criar categorias de lista. Em seguida, consulte o procedimento a seguir para saber como acessar as categorias de lista.

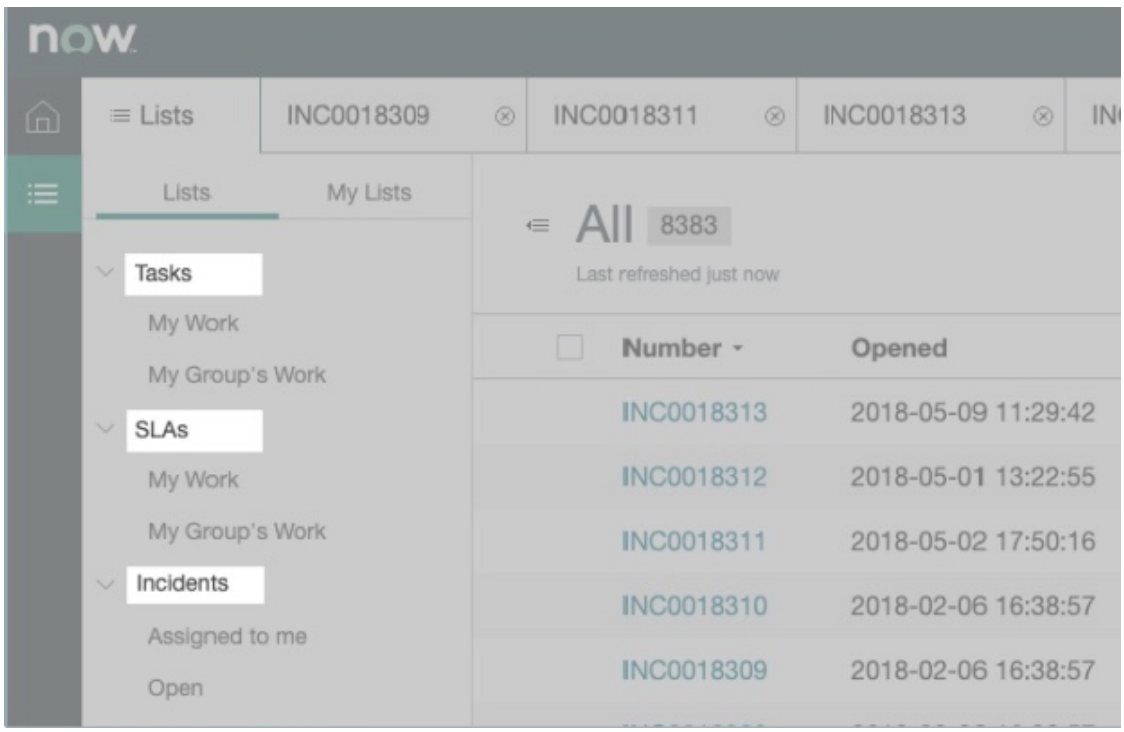
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

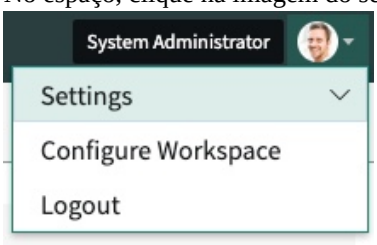
Categorias de lista agrupam registros de que seus agentes precisam para fazer o trabalho. Espaço fornece muitas categorias de lista, mas você pode criar categorias adicionais para beneficiar seus agentes. As categorias estão associadas a tabelas de banco de dados, por exemplo, incidentes, casos, tarefas e acordos de nível de serviço (ANSs).

As categorias de lista aparecem no painel de listas, conforme mostrado na imagem a seguir, mas não recuperam registros quando você clica nelas. As listas filtradas nas categorias recuperam registros. Ao criar uma categoria de lista, você deve adicionar filtros de lista a ela ou a categoria não aparecerá.



Procedimento

1. No espaço, clique na imagem do seu perfil e, no menu Configurações, selecione **Configurar espaço**.



2. Na guia **Categorias da lista do espaço**, clique em **Novo**.

Nota:

Se você não vir o botão **Novo**, clique no ícone de engrenagem ( ) e selecione **Desenvolvedor** > **Espaço do agente**.

3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

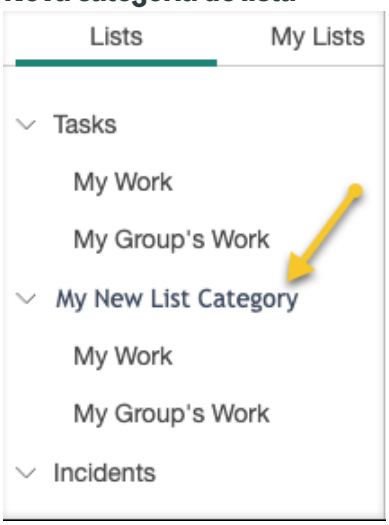
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de espaço

Campo	Descrição
Título	Nome da categoria. O título geralmente se aplica a uma tabela de registros, por exemplo, Usuáriosou Casos.
Ordem	Ordem na qual a categoria de lista aparece no painel de listas. Números menores aparecem primeiro. Por exemplo, uma categoria de lista com uma ordem de 100 aparece acima de uma categoria de lista com 200.
Ativo	Alternar para fazer a categoria de lista aparecer ou desaparecer no painel de lista. **Nota:** Uma categoria não aparecerá se não tiver uma lista filtrada associada, mesmo se você selecionar **Ativo**.
Descrição	Justificativa para criar a categoria.

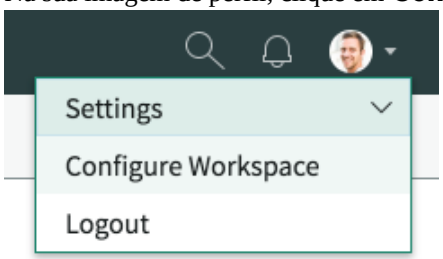
4. Clique em **Enviar**.
   Uma nova categoria de lista aparece no painel de listas.

Nova categoria de lista



5. Veja suas categorias de lista:

   a. Na sua imagem de perfil, clique em **Configurar espaço**.



   b. No formulário Espaço, clique na guia **Categorias de lista do espaço**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você deve configurar uma lista filtrada na categoria que criou para que a categoria seja exibida.

Configurar listas filtradas em um espaço legado

Configure listas filtradas para agrupar registros que ajudam os agentes a fazer seu trabalho com mais eficiência. Os agrupamentos de exemplo são Casos ativos, Meus casos e Todos os casos.

Antes de Iniciar

Antes de criar uma lista filtrada, você deve Criar uma categoria de lista para a lista filtrada.

Função necessária: administrador

Configurar listas filtradas

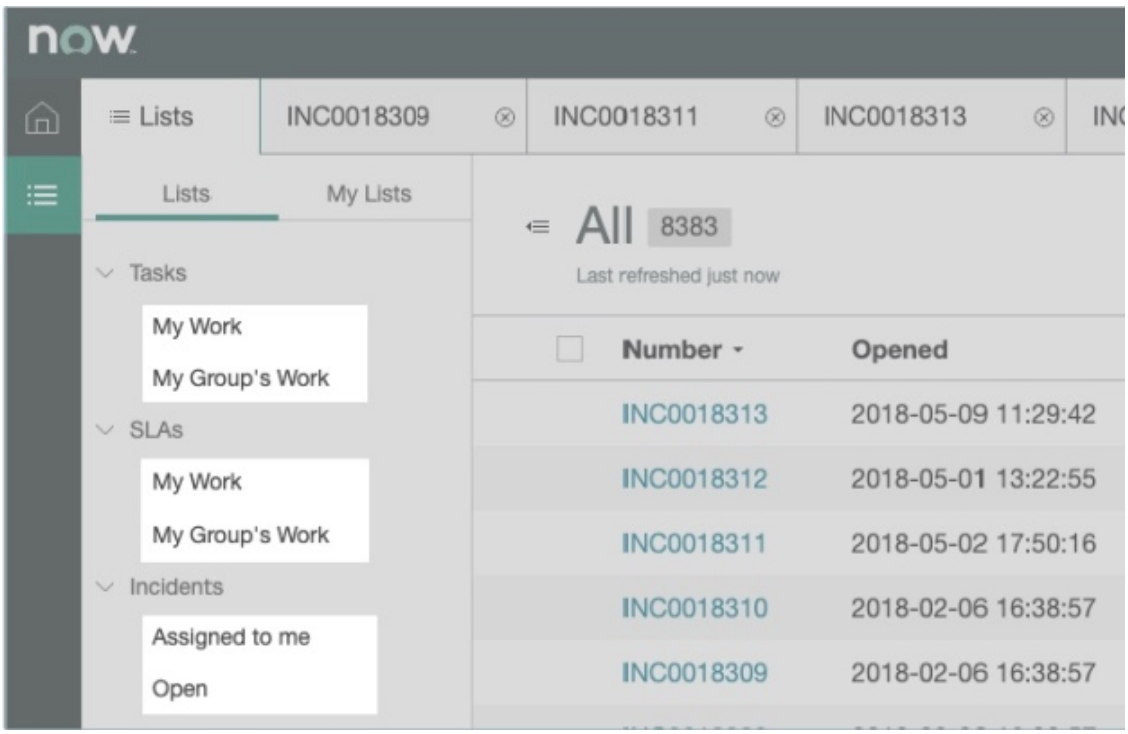
Nota:
O valor **de Função necessária** no vídeo diz Workplace_list_admin, mas a função correta é workspace_list_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os filtros de lista exibem um subconjunto dos registros em uma tabela. Por exemplo, na categoria Incidente, uma lista filtrada pode exibir somente os registros na tabela Incidente que têm o status **aberto**. Você pode chamar essa lista filtrada de Incidentes em aberto.

Os filtros de lista, conforme mostrado na imagem a seguir, aparecem como subseções em categorias de lista no painel de listas. Quando clicadas, as categorias de lista não exibem listas de registros, mas os filtros de lista sim. Configure os filtros de lista de que os agentes precisam para fazer seu trabalho. Por exemplo, você pode configurar filtros de lista para Incidentes em aberto, Incidentes de alta prioridade e Meus incidentes.

As regras de negócio "BeforeQuery" que aplicam condições adicionais não serão exibidas no construtor de condições.

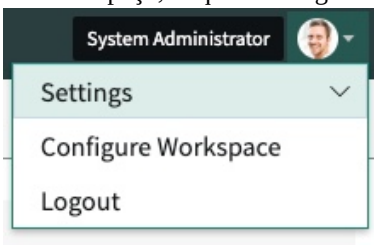


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No seu espaço, clique na imagem do seu perfil e, no menu Configurações, selecione **Configurar espaço**.



2. Na guia **Listas de espaço**, clique em **Novo**.

> **Nota:**
>
> Se você não vir o botão **Novo**, clique no ícone de engrenagem ( ) e selecione **Desenvolvedor** > **Espaço do agente**.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de filtro de lista

Campo	Descrição
Nome da lista	Nome do filtro de lista que aparece no painel de listas. Escolha uma ou duas palavras que os agentes possam entender facilmente, por exemplo, Incidentes em aberto.
Categoria	Categoria em que um filtro de lista aparece no painel de listas. A categoria já deve existir.
Tabela	Tabela da qual você deseja recuperar registros. Por exemplo, um filtro de lista sobre incidentes em aberto deve recuperar registros da tabela de incidentes.
Espaço	Espaço em que o filtro de lista aparece.
Condições	Restrições que se aplicam à lista de registros que aparecem com este filtro de lista. Por exemplo, Ativo é verdadeiro significa que os registros inativos não aparecem. Para obter mais informações sobre como criar um filtro, consulte Criação de um filtro.
Colunas	Colunas que aparecem na lista filtrada.
Grupos	Lista de usuários que podem exibir a lista. Adicione qualquer grupo para limitar o acesso à lista apenas a esse grupo. Por exemplo, você pode adicionar Suporte ao atendimento ao cliente. Você pode adicionar mais de um grupo à lista. Se você não adicionar um grupo, qualquer usuário que possa acessar Espaço poderá acessar a lista.
Funções	Funções que podem exibir este filtro de lista. Remova a desordem dos espaços dos agentes se eles não precisarem deste filtro de lista. Se você não adicionar uma função, este filtro de lista aparecerá para todos os agentes.
Aplicação	Escopo ao qual o filtro se aplica. Global significa que você pode usar este filtro para todas as aplicações.
Ordem	Ordem na qual o filtro de lista aparece na categoria de lista no painel de listas em Espaço. Números menores aparecem acima dos filtros de lista com números menores. Por exemplo, um filtro de lista com uma ordem de 100 aparece acima de um filtro de lista com 200 em uma categoria de lista.

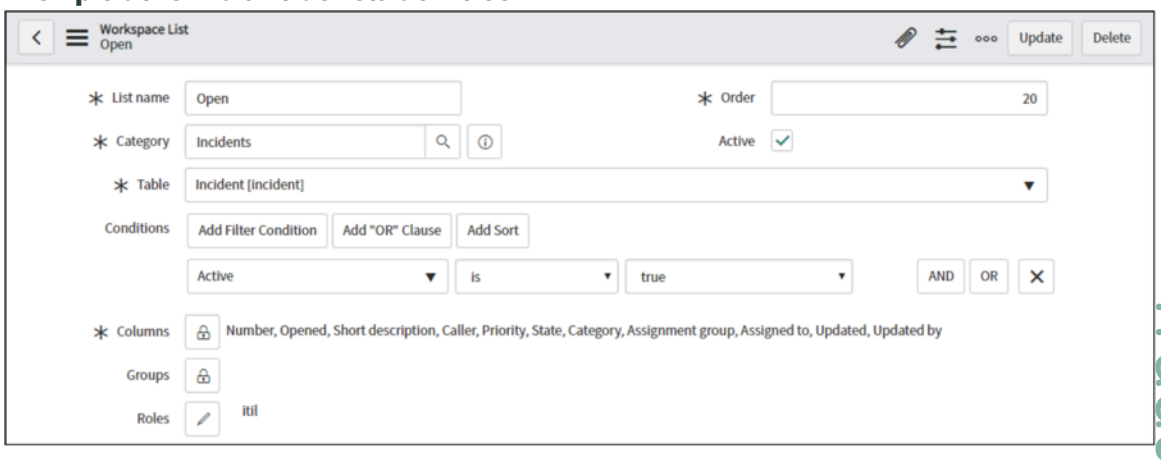
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Alterar a ordem na tabela sys_aw_list também mudará a ordem em Espaço.
Ativo	Alternar para fazer o filtro de lista aparecer ou desaparecer no painel de lista.

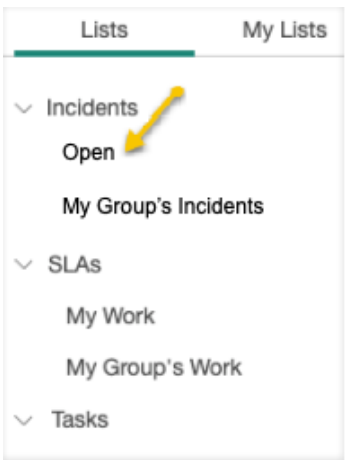
Por exemplo, a lista filtrada a seguir, chamada Aberta, exibe somente incidentes ativos.

Exemplo de formulário de lista de filtros



4. Clique em **Enviar**.
   O filtro de lista aparece no painel de lista na categoria que você especificou. Usando o exemplo da etapa anterior, o filtro de lista, **Aberto**, aparece na categoria de lista **Incidentes**.

O novo filtro de lista é exibido em uma categoria

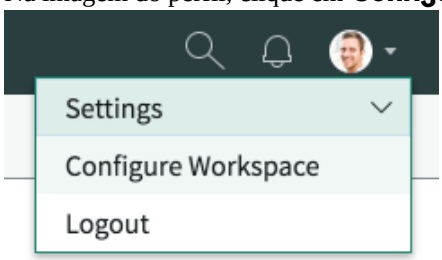


5. Para ver suas listas filtradas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na imagem do perfil, clique em **Configurar espaço**.



b. Clique na guia **Listas de espaço**.

O que Fazer Depois

- Destaque os campos que aparecem na exibição de lista para chamar a atenção dos agentes para eles, por exemplo, quando a prioridade for crítica.
- Se você terminou de configurar os componentes da lista, agora poderá configurar os componentes na exibição de registro.

Realçar campos de lista em um espaço legado

Use cores para realçar os campos da lista para que você possa chamar a atenção de um agente para eles.

Antes de Iniciar

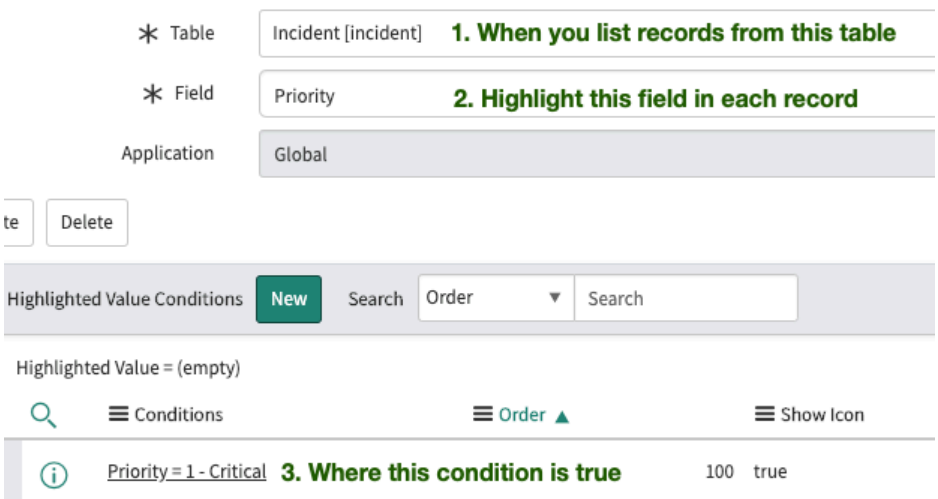
Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os campos de lista realçados aparecem coloridos e, opcionalmente, têm um marcador inicial.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

A configuração envolve a especificação do campo que será realçado e a condição que aciona o realce.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As cores disponíveis são:

Espaço não é compatível com o realce dos seguintes tipos de campo:

- Referência
- URL
- IDs do documento

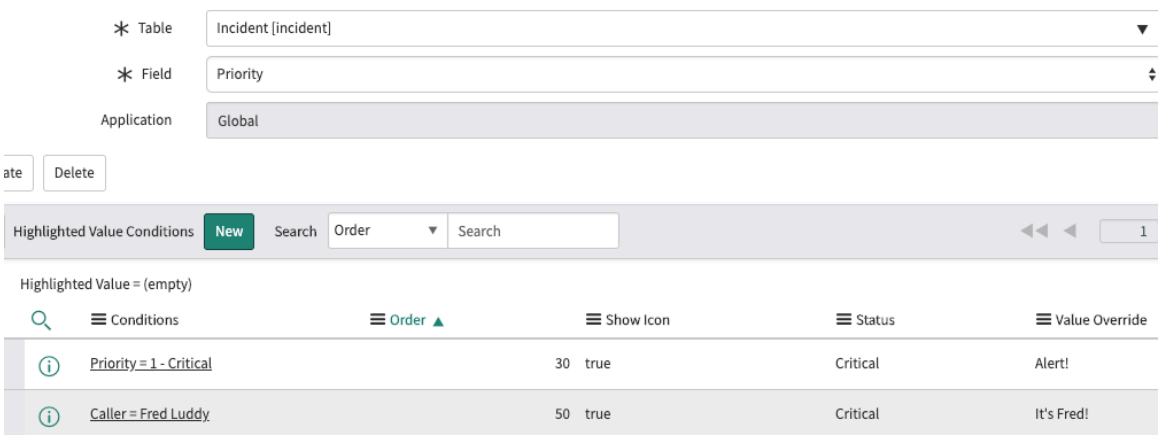
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Valores Em Destaque** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Valor realçado

Campo	Definição
Tabela	Nome da tabela que contém os campos que você deseja realçar.
Campo	Nome do campo que você deseja destacar se as condições de acionamento forem atendidas.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Espaço	Espaço ao qual este realce se aplica.

O valor **do campo** pode não estar relacionado à condição que aciona o realce. No exemplo a seguir, se o **Solicitante** for Fred Luddy, o espaço realçará o campo **Prioridade**, não o campo **Solicitante**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
   Você especificou o campo em que os realces aparecem. Agora, é hora de especificar as condições que acionam o realce.
4. Em **Condições de valor realçado**, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Condição de valor realçado

Campo	Descrição
Condições	Condições que acionam o realce. A condição pode ser diferente do campo realçado. Por exemplo, se o **Solicitante** nesse registro for Fred Luddy, você poderá realçar o campo **Prioridade** no registro. Um exemplo mais simples é realçar o campo **Prioridade** se o valor da prioridade for **crítico**.
Status	Cor de realce.
Mostrar Ícone	Alternar para exibir (selecionado) ou ocultar o marcador inicial ao realçar.
Substituição de Valor	Texto que substitui os valores de campo da tabela. Se você não fornecer uma **Substituição de valor**, o espaço realçará o valor do campo da tabela. Se você fornecer um valor, o espaço substituirá o valor do campo pelo seu texto e o destacará.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Ordem	Ordem na qual as condições serão avaliadas. Quando você tem várias condições para realçar o mesmo campo, elas são avaliadas em ordem, da condição mais baixa para a mais alta. Se alguma das condições for verdadeira, o espaço realçará o campo.

6. Clique em **Enviar**.

No exemplo a seguir, o realce foi acionado no campo **Prioridade** porque o valor de prioridade era crítico.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. **Opcional:** Clique em **Novo** na lista relacionada Condições de valor realçado e crie outra condição para realçar o mesmo campo.
   Por exemplo, realce o campo **Prioridade** que está associado à tabela Incidente quando o valor **de Prioridade** for "crítico" ou quando o valor **do Solicitante** for "Fred Luddy". As condições são classificadas de acordo com o valor **do pedido**. Espaço avalia o valor mais baixo primeiro.

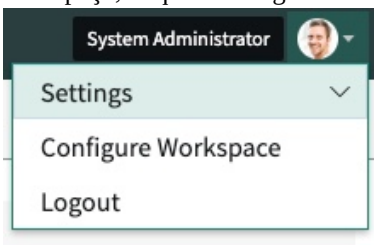
Conditions	Order ▲	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

8. **Opcional:** Remova o realce de uma lista filtrada que, de outra forma, teria realce.
   Ao configurar o realce para uma tabela, todas as listas filtradas associadas à tabela exibem os campos realçados, a menos que você desabilite o realce para listas filtradas específicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No espaço, clique na imagem do seu perfil e, no menu Configurações, selecione **Configurar espaço**.



b. Clique em **Configurar atributos de lista**.

c. Na coluna Desabilitar valores realçados, marque a caixa de seleção na barra de título de uma categoria de lista para remover o realce de todos os campos na categoria de lista associada ou selecione a lista filtrada em cada categoria de lista em que deseja ocultar o realce.

O que Fazer Depois

Configure os componentes na exibição de registro.

Acelerar a rapidez com que as listas são carregadas no espaço legado

Acelere o carregamento rápido das listas removendo o cálculo do número total de registros em uma lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Calcular o número total de registros incluídos em uma lista filtrada de tabelas grandes pode levar muito tempo. Depois de calcular o número de registros, o espaço calcula o número de páginas que esses registros preenchem e exibe a contagem de páginas.

Para carregar listas mais rapidamente, você pode remover o cálculo de página de todas ou somente das listas filtradas especificadas. Quando você remove o cálculo, a contagem total de registros não é exibida e o espaço remove o ícone de ir para o fim da lista ( ).

Procedimento

1. No espaço, clique na imagem do seu perfil e, no menu Configurações, clique em **Configurar espaço**.

2. Clique em **Configurar atributos de lista**.

3. Para omitir o cálculo da página, na coluna **Omitir contagem** :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Marque a caixa de seleção na barra de título de uma categoria de lista para remover o cálculo de paginação de todas as listas filtradas na categoria de lista associada.
- Selecione as listas filtradas em cada categoria de lista em que você deseja omitir o cálculo da página.

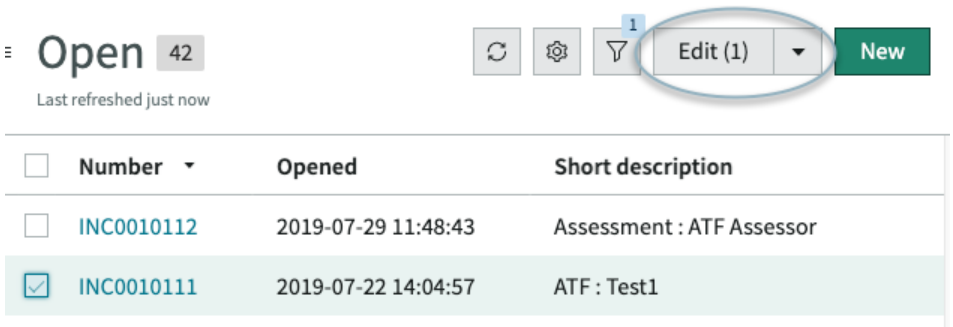
4. Clique em **Salvar**.

Criar operações de lista personalizadas em um espaço legado

Crie uma ação que permite que os agentes executem funções nos registros da lista. Por exemplo, você pode criar um botão que atribui um registro selecionado a um agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma ação de lista aparece como um botão na exibição de lista.



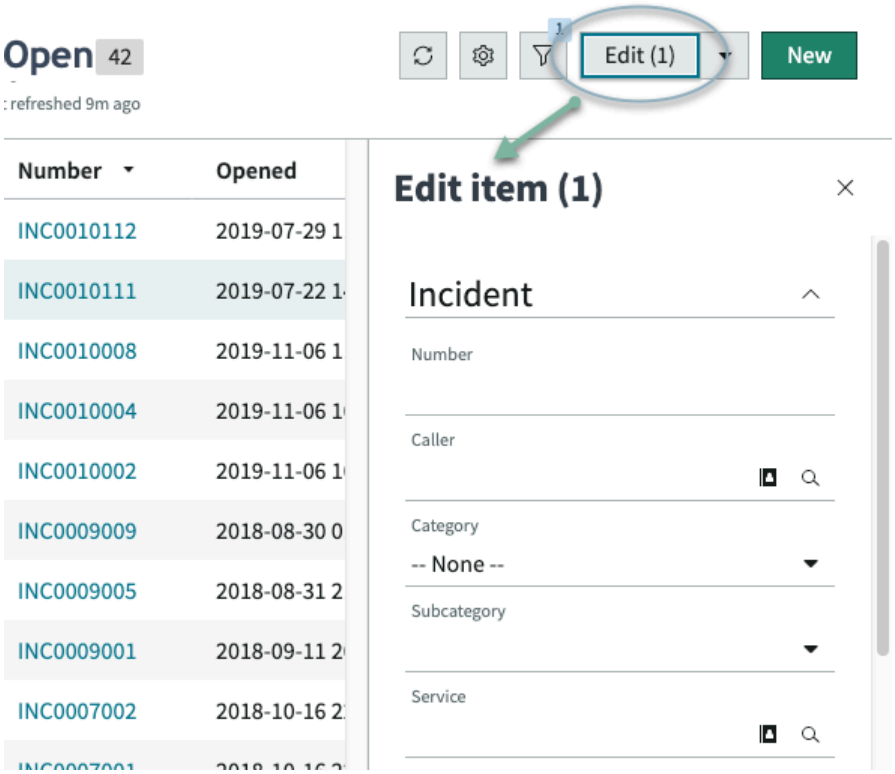
Quando clicado, o botão expede uma ação predefinida em Espaço. Você pode criar ações de lista para:

- Criar um novo registro (ação do cliente)
- Atribuir um registro ao usuário (ação do lado do cliente)
- Ações de grupo, como selecionar vários registros e excluí-los (ação do lado do servidor)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Edite um registro. Os agentes podem clicar em um botão para abrir um painel lateral na exibição de lista para editar detalhes do registro enquanto ainda estão na exibição de lista.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Ações de lista** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Nome da ação de lista. Os nomes típicos são Editar, Criar novo e Atualizar.
Nome da ação	Nome que descreve o que você está adicionando.
Implementados como	Tipo de ação. Selecionar **ação do cliente**. A ação de lista ocorre no lado do cliente, como discar um número de telefone, abrir um registro ou abrir um formulário para editar um registro.
Especificar componente de IU	Componente a ser adicionado à IU para esta ação. Mostrado somente quando **Implementado como** é **o componente de IU**. Clique no ícone de lupa ( ) e selecione o componente a ser adicionado como uma ação de lista.
Especificar ação do cliente	Ação realizada pelo cliente quando um agente clica no ícone de ação. Mostrado somente quando **Implementado como** é **a ação do cliente**. Clique no ícone de lupa ( ) e selecione a ação do cliente a ser adicionada como uma lista relacionada.
Tipo de botão	Botão verde primário, como **Novo** na imagem a seguir. O botão secundário está cinza.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Dica da ferramenta	Texto exibido quando um agente aponta o mouse para o ícone.
Descrição	Descrição resumida deste componente.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Espaço	Espaço ao qual este componente pertence, por exemplo, Espaço do agente, ITSM, CSM e assim por diante.
Tabela	Tabela à qual este componente está vinculado. Quando um registro desta tabela estiver aberto, esta ação de lista será exibida.
Exibição	Conjunto de configurações visuais. Esse valor normalmente é **Workspace**.
Ativo	Alterne para fazer o ícone desta ação de lista aparecer.
Ordem	Número inteiro que controla o posicionamento deste ícone na lista de ações de lista. Um número menor significa que ele está em uma posição superior na lista. A prática típica é transformar esses números em centenas, por exemplo, 100, 200, 300 e 400, para que você possa colocar novos ícones entre os existentes no futuro.

3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
4. No campo de valor, especifique a ação que o botão executa.
5. **Opcional:** Na guia **Condições**, use o construtor de condições para criar filtros que impedem que as ações da lista apareçam no espaço.
   Por exemplo, você pode ocultar um botão para criar um novo registro para tabelas específicas ou se o usuário tiver as permissões incorretas.
6. **Opcional:** Na guia **Configurações de confirmações**, marque a caixa de seleção **Confirmação necessária** se quiser exibir uma janela pop-up que solicita que o agente confirme o uso desta ação de lista.
7. **Opcional:** Na guia **Exclusão de ação**, clique **em Novo** para impedir que tabelas secundárias herdem esta ação de lista ou esta tabela herde componentes de uma tabela primária.

   a. No formulário, preencha os campos.

Formulário de exclusão de ação

Campo	Descrição
Atribuição de ação	Função que a ação executa, como **criar novo** ou **assistência do agente**. Clique no ícone de lupa ( ) e selecione uma atribuição de ação.
Tabela	Tabela associada a este componente. Cada vez que Espaço abre um registro desta tabela, o ícone deste componente aparece no menu Itens relacionados.
Excluir esta tabela	Alternar para impedir que esta **Tabela** herde este componente de sua tabela primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Excluir todas as tabelas secundárias	Alternar para impedir que tabelas secundárias de **Tabela** herdem este componente no menu Itens relacionados.

b. Clique em **Enviar**.

8. Clique em **Atualizar**.

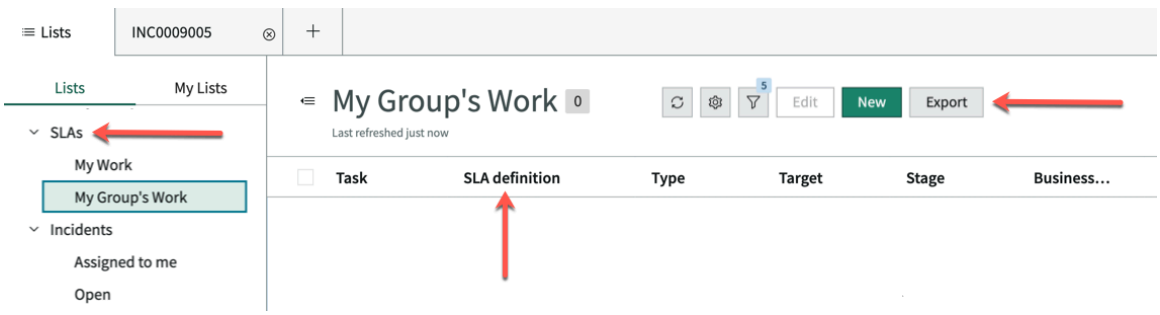
Configurar o comprimento do campo de condição nas exportações

Configure o número máximo de caracteres que podem ser exportados em campos de condição para evitar valores truncados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta configuração se refere somente à exportação de tipos de campo de condição, por exemplo, **definição do ANS**.

O número padrão de caracteres nos tipos de campo de condição que você pode exportar para planilhas do Microsoft Excel é 80. Se os dados contiverem valores mais longos, você poderá usar a propriedade do sistema `glide.ui.export.choice_list_max_characters` para aumentar o número de caracteres exportados. Esta propriedade não tem efeito no comprimento dos valores do campo de condição nas tabelas.



Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

2. No campo **Nome**, pesquise e clique em `glide.ui.export.choice_list_max_characters` na lista de propriedades do sistema.

3. No formulário Propriedade do sistema, no campo **Valor**, defina o número máximo de caracteres a serem exportados nos campos de condição.

O que Fazer Depois
Configure os componentes na exibição de registro.

Adicionar um SYS ID a uma lista

Adicione um campo que contém um identificador numérico exclusivo para cada registro a uma lista.

Antes de Iniciar

Perigo:
Modificar ou excluir um SYS ID pode resultar em dados inválidos ou perdidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Listas**.
2. Selecione um registro na Exibição de IU que você deseja modificar.
   Por exemplo, **padrão**.
3. Selecione o registro da Tabela e Exibição que você deseja modificar.
4. Na lista relacionada Elementos da lista, clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Novo registro de elemento de seção

Campo	Descrição
Elemento	O elemento que você está adicionando a esta lista. Insira `sys_id`.
Posição	Um número para o local do elemento de seção na lista.

6. Selecione **Enviar**.
7. Execute uma limpeza de cache anexando sua URL com `/cache.do`.

Resultado
O campo SYS ID agora está visível na sua lista.

Habilitar o aviso de atualização da lista

Receba um aviso para atualizar uma lista quando um item de lista for alterado. Um aviso indica quando atualizar a lista e, após a atualização, você vê uma indicação visual mostrando quais registros foram alterados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As listas são solicitadas a atualizar quando as seguintes mudanças são feitas.

- Criação de um registro ou quando um registro atende às condições de consulta
- Exclusão ou quando um registro não atende mais às condições de consulta
- Quando uma coluna na lista tiver sido atualizada

A funcionalidade de aviso de atualização de lista funciona em listas que atendem aos critérios a seguir.

- A lista não excede 500 registros (ou o número definido em glide.lists.live_list_threshold).
- A lista não é uma exibição de banco de dados.
- Pelo menos uma condição foi aplicada à lista.
- A lista não contém colunas de referência com pontos.
- A lista não contém campos de referência com pontos em um filtro ou consulta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Omitir contagem não está habilitado.
- A lista é uma sys_aw_list ou uma sys_aw_my_list. Listas relacionadas não são compatíveis.

Procedimento

1. Habilite a propriedade do sistema de aviso de atualização de lista.

   a. Insira `sys_properties.list` no navegador de filtros Espaço.

   b. Pesquise `glide.lists.live_list_enabled` na barra de pesquisa da lista Propriedades do sistema.

   c. Clique no campo **Coluna Valor** e altere o valor para **verdadeiro**.

   Nota:
   A propriedade do sistema da lista em tempo real é definida como **falsa** por padrão.

   d. Selecione o ícone de marca de seleção ( ) para salvar a seleção.

2. **Opcional:** Altere o número máximo de registros que a lista pode conter com o prompt de atualização de lista habilitado.

   a. Insira `sys_properties.list` no navegador de filtros Espaço.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Descrição
Nome	Nome da propriedade do sistema. Insira `glide.lists.live_list_threshold`.
Descrição	Descrição exibida na lista Propriedades do sistema.
Escolhas	Opções para a propriedade do sistema. Deixe este campo em branco.
Tipo	Tipo de propriedade do sistema. Selecione **Inteiro**.
Valor	Valor para o número inteiro. Este valor controla o número máximo de registros que a lista pode conter enquanto habilita o prompt de atualização da lista. Por padrão, o valor é definido como **500**. **Nota:** Embora o valor possa ser aumentado, esteja ciente do impacto em seus nós.
Ignorar cache	Opção para ignorar o cache.

Tradução automática

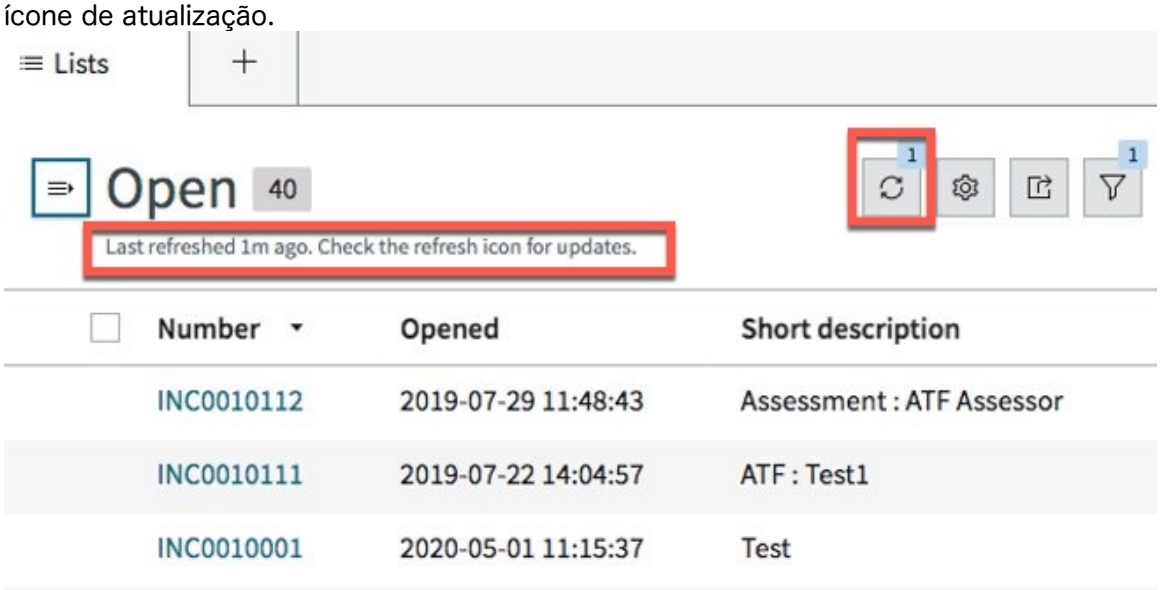
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Privado	Opção para manter a propriedade do sistema privada.
Ler funções	Funções que podem ler a propriedade do sistema.
Funções de gravação	Funções que podem gravar a propriedade do sistema.
Aplicação	Aplicação para a propriedade do sistema. **Global** aplica a propriedade do sistema a todas as aplicações quando a propriedade do sistema está definida como **verdadeira**.

d. Clique em **Enviar**.

Resultado

Antes de atualizar a lista, o ícone de atualização ( ) exibe um indicador com o número de registros alterados e o cabeçalho da lista solicita que você verifique se há atualizações no ícone de atualização.

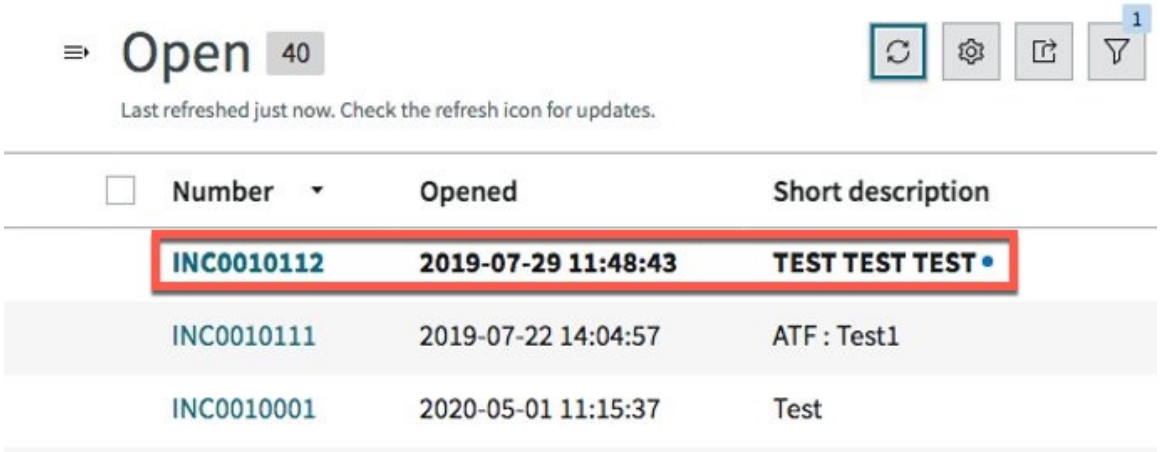


Depois de atualizar a lista, as linhas afetadas são exibidas em texto em negrito com um selo indicador.

Nota:
O registro adicionado ou atualizado mais recentemente pode não estar no topo da sua lista. Os registros removidos da lista não são exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Desabilitar exportação de lista

Crie uma ação para habilitar ou desabilitar o botão de exportação para que o botão não seja exibido na IU espaço legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O botão Exportar é uma ação de lista padrão. Você pode controlar quem vê esta ação e quando com base na função de um agente ou seguindo qualquer regra configurada com Ações e Componentes. Para configurar Ações e Componentes de lista, consulte Criar operações de lista personalizadas em um espaço legado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Ações de lista**.
2. Na lista Atribuições de ação, selecione **Exportar**.
3. No formulário, alterne **para Ativo**.
4. Clique no ícone de menu (⋮) e selecione **Salvar**.

Desativar a edição em linha em listas

Desative a edição em linha para espaço legado listas para que você possa concluir a edição em linha para uma ou várias células em uma coluna de lista.

Antes de Iniciar

A edição em linha permite que você altere automaticamente um campo em uma lista em vez de abrir o registro e alterá-lo no formulário.

Depois de iniciar a edição em linha, os direitos para editar o campo são verificados. Se o campo tiver um relacionamento de dependência, por exemplo, Categoria ou Subcategoria, o popover exibirá todos os campos dependentes. Botões aparecem com interações complexas para confirmar ou cancelar a edição em linha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A edição em linha é compatível com os tipos de campo mais comuns. Esses tipos de campo incluem: booliano, cadeia de caracteres, opção, referência, número inteiro, data e data/hora.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.

   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Selecione *glide.lists.inline_editing_enabled*.
3. Defina o valor como **falso**.

Habilitar importação de registro em Espaço listas

Importe registros novos ou atualizados de uma unidade local para suas listas Espaço.

Antes de Iniciar

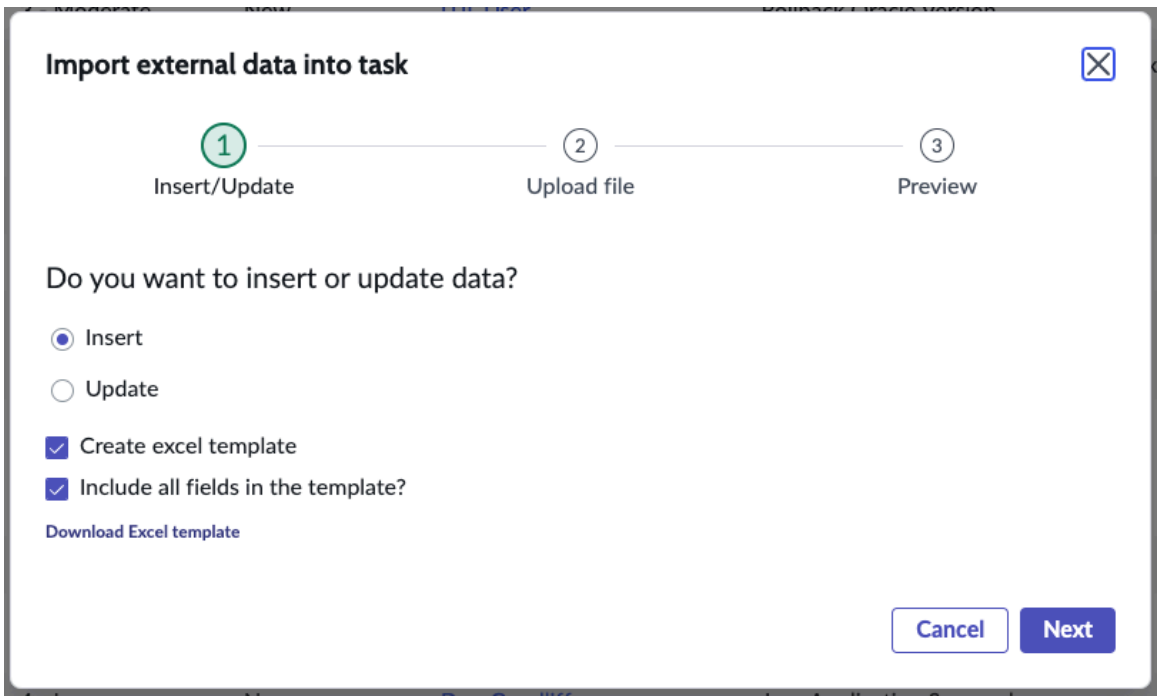
- A importação de lista está desabilitada por padrão.
- A importação de lista é compatível com planilhas do Excel.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O botão Importar é exibido em Espaço listas.

Quando você seleciona o botão Importar, um modal é exibido com um assistente para importar seus registros. Você pode inserir novos registros ou atualizar registros que já estão na sua lista.



Tradução automática

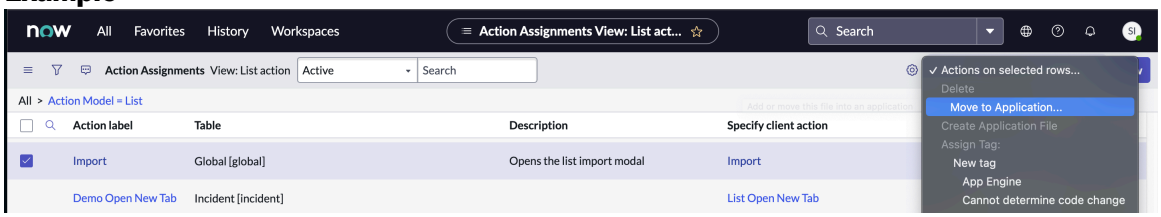
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procure arquivos locais e selecione carregar. Uma visualização do arquivo é exibida e você pode confirmar a conclusão da importação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Ações de lista**.
2. Selecione o rótulo Ação **de importação** na lista.
3. No formulário Atribuição de ação, selecione **Ativo** para ativar a importação de lista.
4. No formulário **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Mover para a aplicação**.

Example



5. Insira o nome da aplicação que receberá o rótulo da ação de importação.
6. Clique em **Mover**.

Selecionar recursos de sinalizador de lista

Selecione as opções do recurso de sinalizador de lista para editar a funcionalidade da lista Espaço. Este formulário permite editar ou desabilitar a funcionalidade de IU para uma lista específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até uma lista Espaço.
2. Selecione o menu do usuário.
   O menu do usuário exibe dinamicamente itens para as páginas Espaço e Espaço.
3. Navegar até **Configurar espaço** > **Configurar página** > **Configurações de lista**.
4. No formulário, role até Listar sinalizadores de recurso.
5. Edite a lista em que você está.
6. Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.

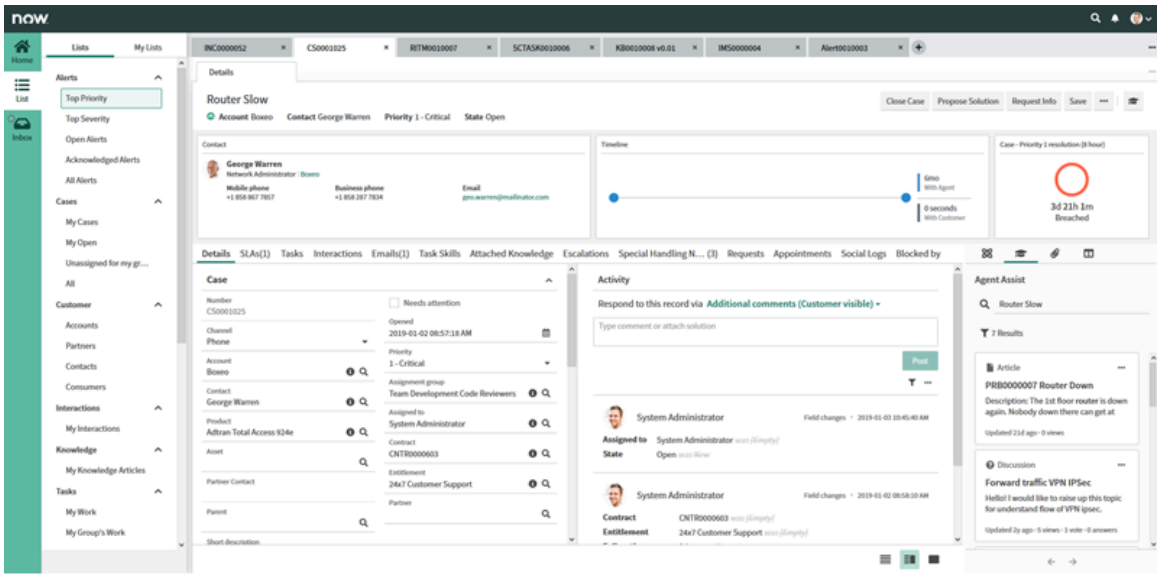
Como configurar a exibição de registros no espaço legado

Configure os componentes na Espaço Exibição de registro para otimizar a interface do usuário em que os agentes fazem a maior parte do trabalho.

Depois que os agentes selecionam um registro para trabalhar na exibição de lista ou em uma página principal, o registro é exibido na exibição de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nessa exibição, os agentes obtêm detalhes do registro, podem atribuir registros a si próprios, obter informações sobre como resolver o problema e comunicar as resoluções ao solicitante. Como administrador do sistema, seu trabalho é otimizar as informações apresentadas na Exibição de registro para que os agentes possam concluir seu trabalho facilmente.

Como adicionar componentes personalizados

Cada área de componente na Exibição de registro vem com componentes padrão que você configura. Nas seguintes áreas de componentes, você também pode adicionar componentes usando a biblioteca de componentes:

- Faixa de opções
- Painel lateral contextual
- Listas relacionadas
- Itens relacionados
- Ação da lista
- Decorador de campo
- Modal

Componentes são os blocos de construção de Espaço, como listas, pontuações do PAR e contêineres.

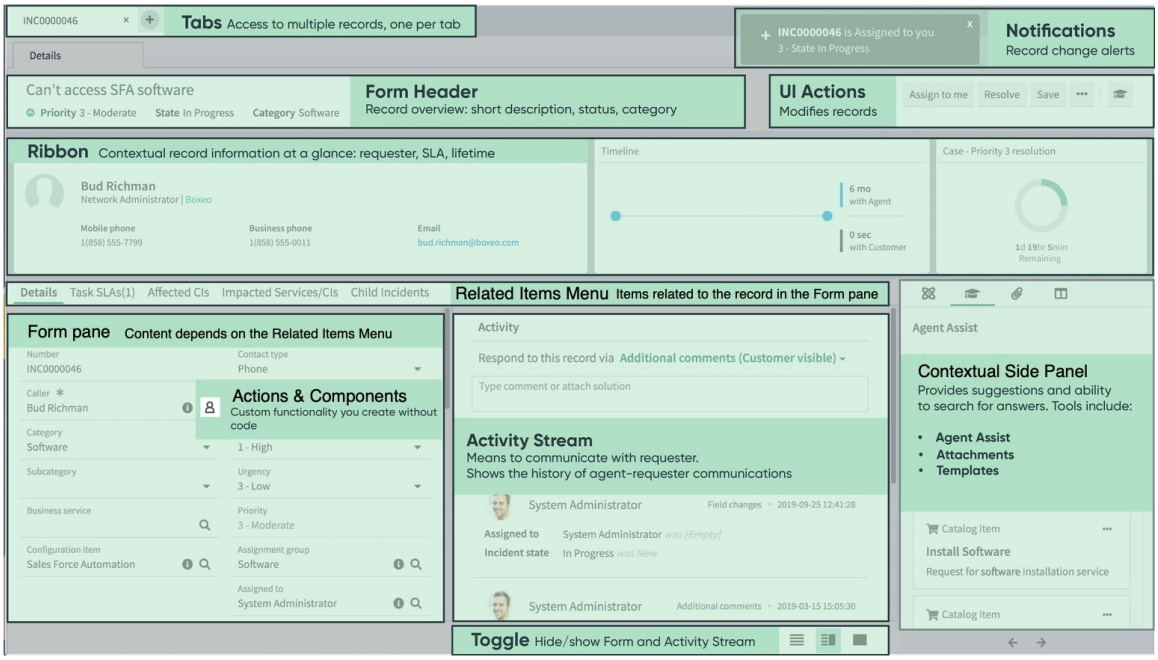
Configuração de componentes de exibição de registro

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione os registros que os agentes podem criar em espaço legado

Permita que os agentes criem os registros necessários para que possam fazer seu trabalho em Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes acessam os registros abertos clicando nas guias acima do cabeçalho do formulário. Os agentes criam novos registros clicando no ícone de adição (+). Você configura as tabelas nas quais os agentes podem inserir novos registros.

Criar um registro

Por padrão, os agentes criam registros somente na tabela Interação. Esses registros armazenam informações sobre interações, como conversas por telefone ou bate-papo entre agentes e clientes. Os agentes normalmente criam incidentes ou problemas a partir dessas conversas. Como mostra a imagem anterior, o agente só pode criar registros nas tabelas Interação e Incidente.

O novo registro aparece em uma nova guia. Dessa forma, os agentes podem alternar entre registros abertos apenas clicando nas guias. As guias nesta imagem mostram que dois registros de incidentes já estão abertos. Seu trabalho é configurar a lista correta de tabelas nas quais os agentes podem inserir registros. Os agentes devem ter permissões de criação nessas tabelas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do agente** > **Menu Novo registro**.
2. No formulário Novos itens do menu de registro, clique em **Novo**.

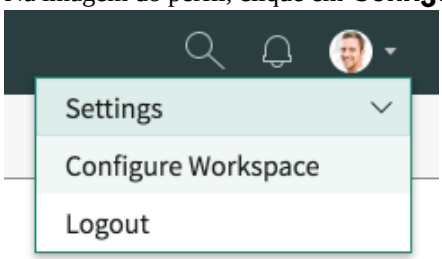
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Novo registro, preencha os valores.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela que contém os registros aos quais você deseja conceder acesso aos agentes, por exemplo, Incidente ou Caso.
Configurações de espaço	Espaço em que os agentes estão trabalhando.
Aplicação	Escopo da aplicabilidade desta configuração. Global significa que todos os espaços podem usar esta configuração.
Ordem	Posicionamento desta tabela na lista de tabelas na lista sob o ícone de mais (+). Números mais baixos aparecem mais acima na lista. A lista aparece quando você passa o mouse sobre o ícone de mais (+).
Ativo	Alterne para fazer com que a tabela apareça (selecionada) ou não na lista de tabelas sob o ícone de adição (+).

4. Clique em **Enviar**.
5. Para ver os registros que seus agentes podem abrir:
   a. Na imagem do perfil, clique em **Configurar espaço**.



   b. No formulário Espaço, clique na guia **Novos itens do menu de registro**.

Example:
Se você adicionou a tabela Incidente e tornou o valor **de Pedido** da tabela de Incidentes menor do que o valor de **Pedido** da tabela Interação, o Incidente aparecerá acima da Interação na lista de registros que um agente pode criar.

O que Fazer Depois

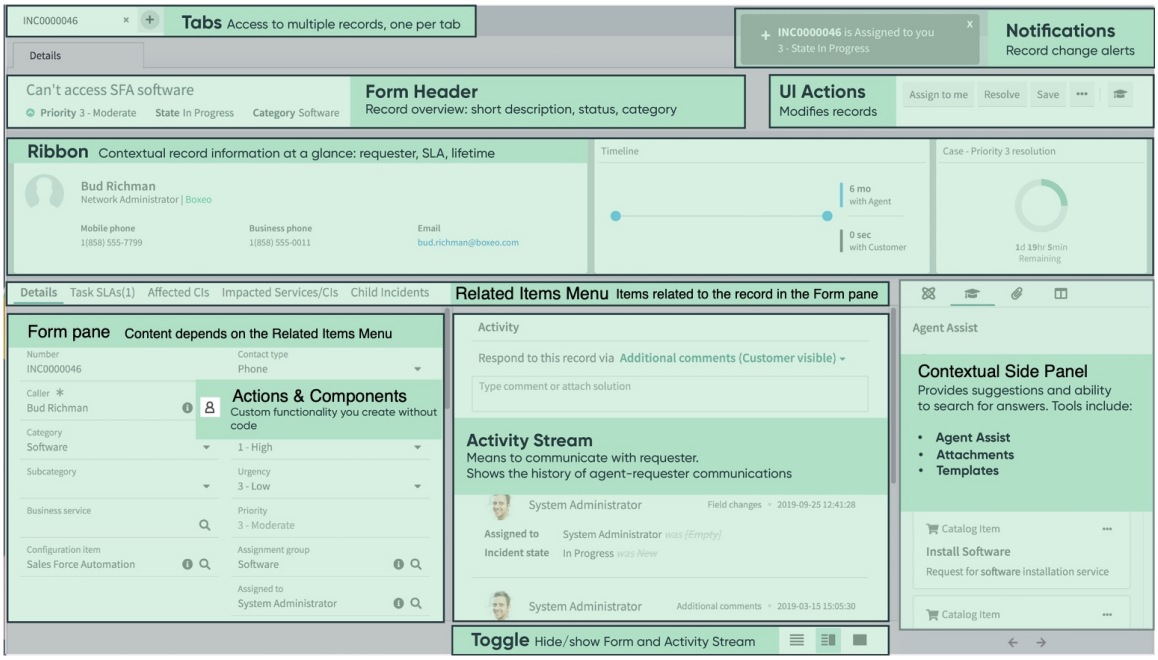
Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Faixa de opções
- Activity Stream
- Notificações
- Itens relacionados
- Painel lateral contextual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cabeçalho do Formulário
- Painel de formulário
- Ações de IU
- Ações e Componentes



Configurar formulários no espaço legado

Selecione os campos que aparecem no painel de formulário para ajudar os agentes a fazer seu trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin

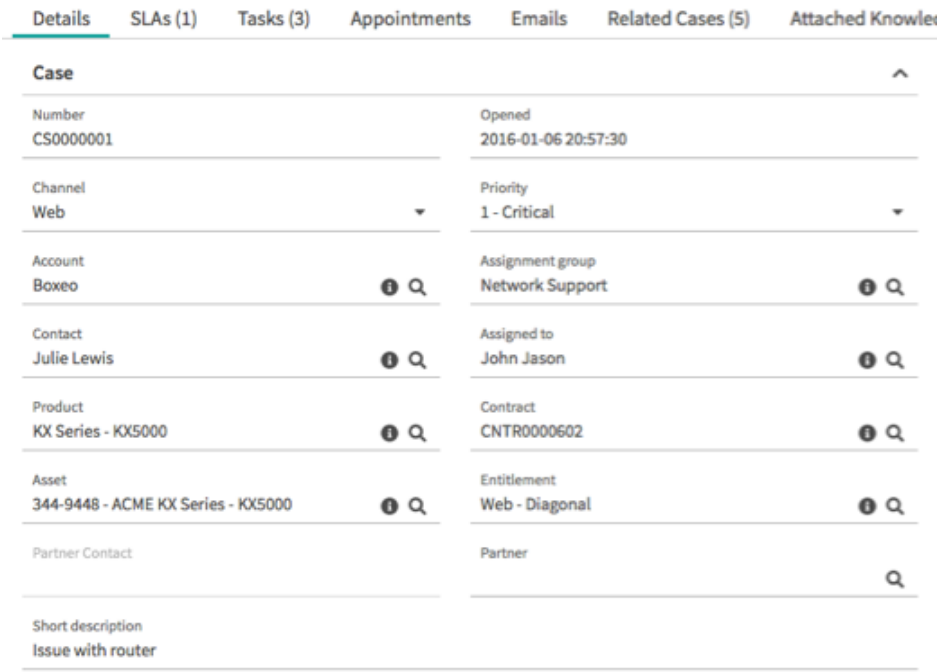
Configuração do layout do formulário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel de formulário em Espaço exibe informações detalhadas armazenadas no registro selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cada registro contém mais campos do que pode caber razoavelmente na tela. Seu trabalho é exibir somente os campos de que os agentes precisam. Você executa esta tarefa para cada tabela que o agente pode acessar. Por exemplo, os painéis de formulário mostram os mesmos campos para todos os registros de incidentes, o que provavelmente é diferente dos campos exibidos para todos os registros de casos. Você pode saber a quais tabelas os agentes têm acesso observando a lista sob o ícone de mais (+).

Os campos exibidos nos formulários podem variar de acordo com a função do agente.

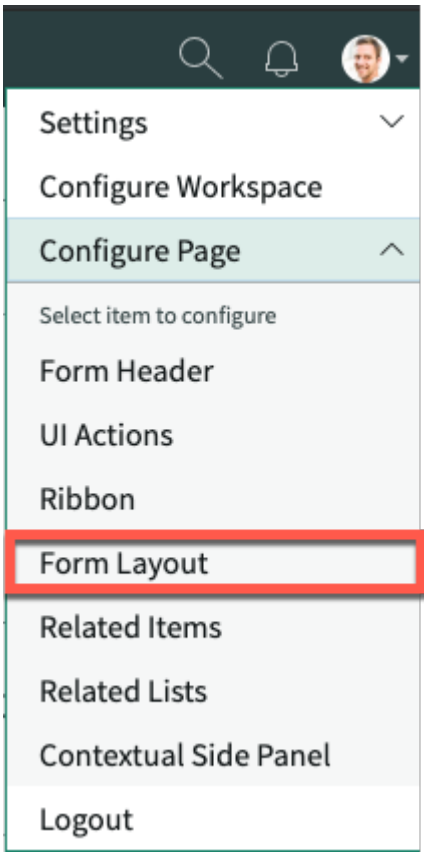
Nota:
Espaço não é compatível com a exibição de todos os campos que podem estar em um registro. Para obter mais informações sobre campos compatíveis, consulte Campos compatíveis nos painéis de formulário do espaço.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço** > **Menu Novo registro**.
2. Clique no seu avatar.
3. Selecionar **Configurar página** > **Layout do Formulário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



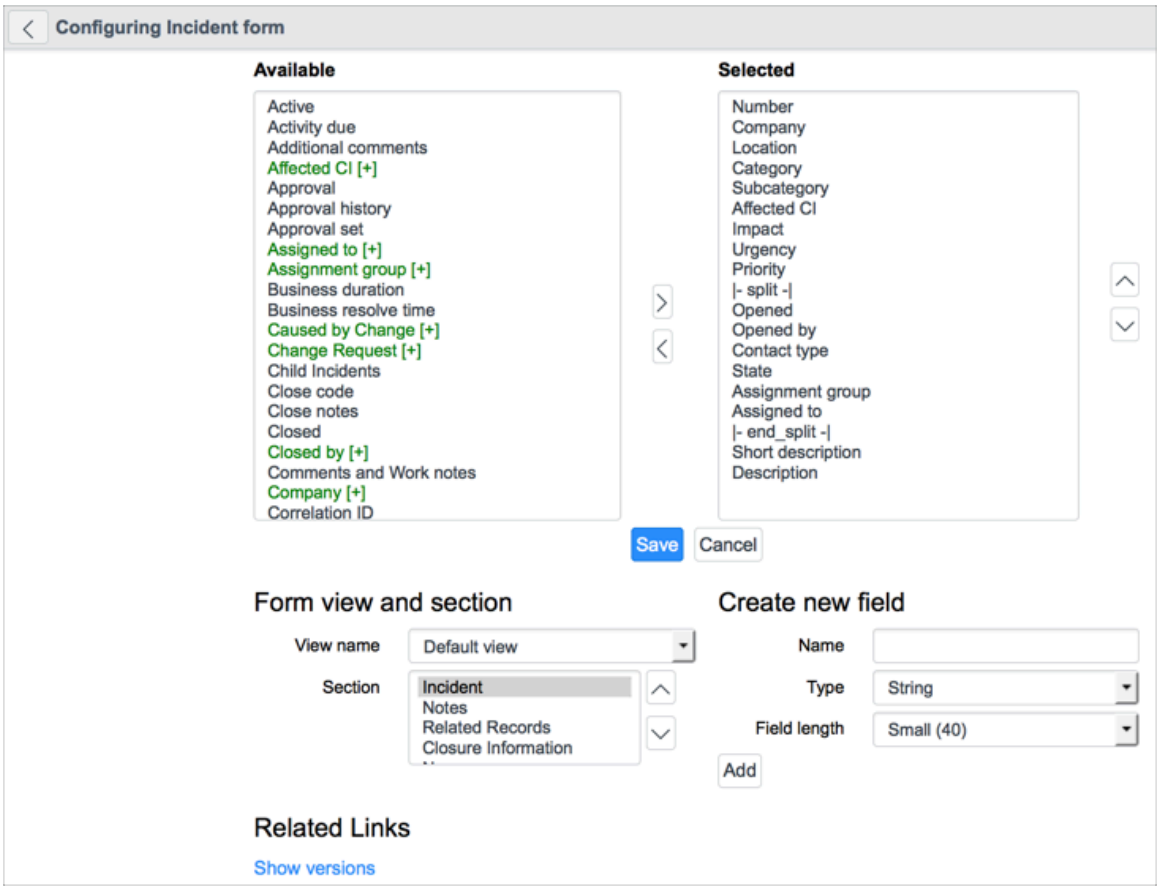
4. No formulário de configuração, mova os campos para dentro ou para fora da coluna **Selecionado** usando as setas entre as colunas **Disponível** e **Selecionado**.

   Os campos na coluna **Selecionado** aparecem no painel de formulário. Para obter uma descrição de alguns dos campos, consulte Campos compatíveis nos painéis de formulário do espaço.

   Os itens disponíveis que aparecem em verde seguidos por um sinal de adição (+) representam tabelas relacionadas. Para acessar os campos dessas tabelas, use a referência com pontos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Use as setas para cima e para baixo à direita da coluna **Selecionada** para mover os campos realçados para cima ou para baixo na coluna.
6. Na lista **Nome de exibição**, selecione o espaço que você está configurando, por exemplo, **Workspace_itil**.
   Essas exibições correspondem às funções de agente.
7. **Opcional:** Adicione um campo à coluna **Selecionado** que não esteja na coluna **Disponível**.

   a. Em **Criar novo campo**, preencha os campos.

Criar novo campo

Campo	Descrição
Nome	Nome do novo campo.
Tipo	Tipo de dados dos valores no campo.
Comprimento do campo	Tamanho máximo do valor da cadeia de caracteres, se você selecionar Cadeia de caracteres como o **Tipo**. Este campo não é exibido para outros tipos.

   b. Clique em **Adicionar**.

Tradução automática

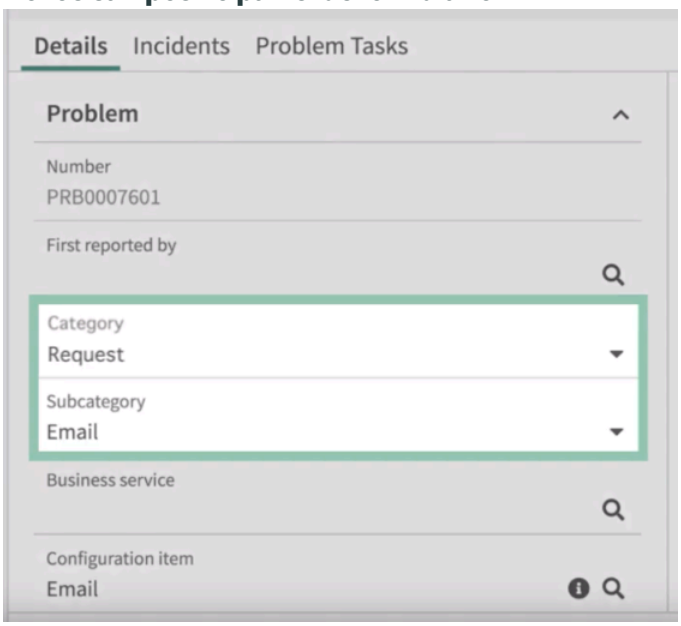
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Clique em **Salvar**.

Nota:
Não adicione o mesmo campo a mais de uma seção de um formulário, a menos que o campo exiba dados somente leitura. Ter duas ou mais instâncias de um campo editável pode causar perda de dados e impedir o funcionamento adequado da IU e das políticas de dados.

Example:
A imagem a seguir mostra a adição dos campos **Categoria** e **Subcategoria** no painel do formulário.

Novos campos no painel de formulário



O que Fazer Depois

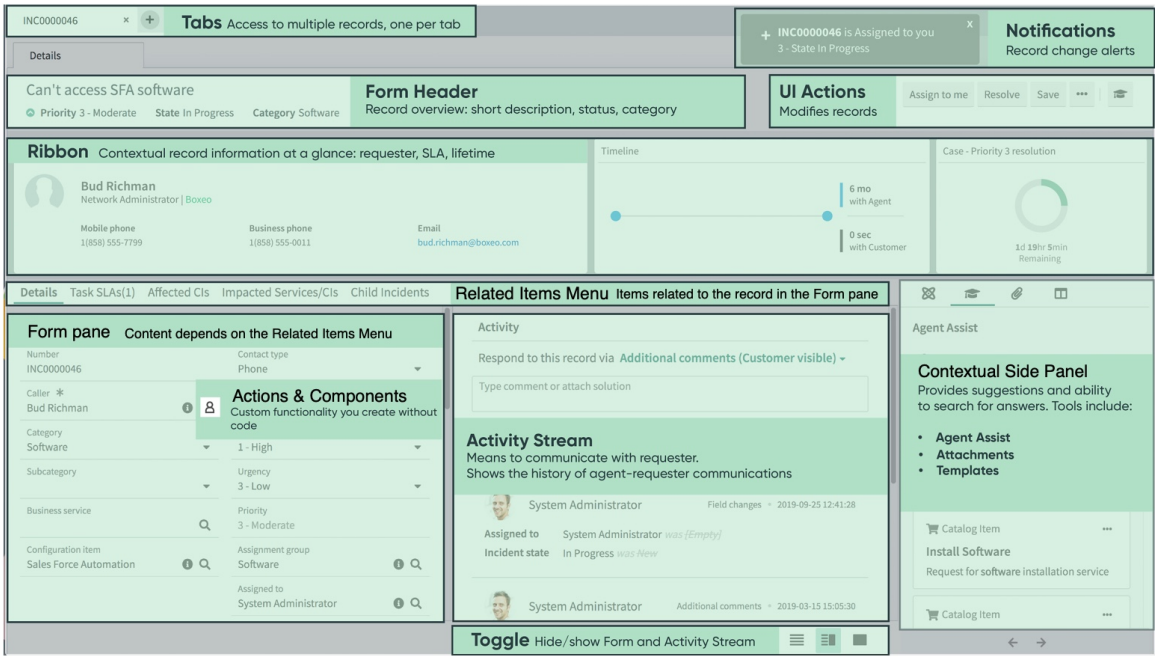
Oculte alguns dos campos exibidos em formulários com base nas permissões de um agente ou configure um componente diferente.

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ocultar campos dos agentes no espaço legado

Especifique os campos que são exibidos no painel de formulário, dependendo da função do agente. Exibe somente os campos no painel de formulário que os agentes precisam para fazer seu trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os agentes veem todos os campos de registro configurados para exibição no painel de formulário. Você pode ocultar campos dos agentes de acordo com a função deles. Ocultar valores de campo desorganiza o painel de formulário para eles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Regras de exibição do espaço**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Regra de exibição do espaço, preencha os campos.

Regra de exibição do espaço

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra. Normalmente, o nome expressa quais agentes são afetados pela regra e quais informações privilegiadas eles têm permissão para ver.
Tabela	Tabela à qual esta regra se aplica. Você pode definir regras de exibição somente no nível da tabela e apenas uma vez por tabela.
Exibição	Selecione a exibição de formulário a ser renderizada para o conjunto de condições. Uma exibição define os elementos que aparecem quando um agente abre um formulário ou lista. A exibição corresponde à função de um agente.
Aplicação	Aplicação à qual esta regra se aplica. Global significa que a regra se aplica a todas as aplicações.
Espaço	Espaço afetado.

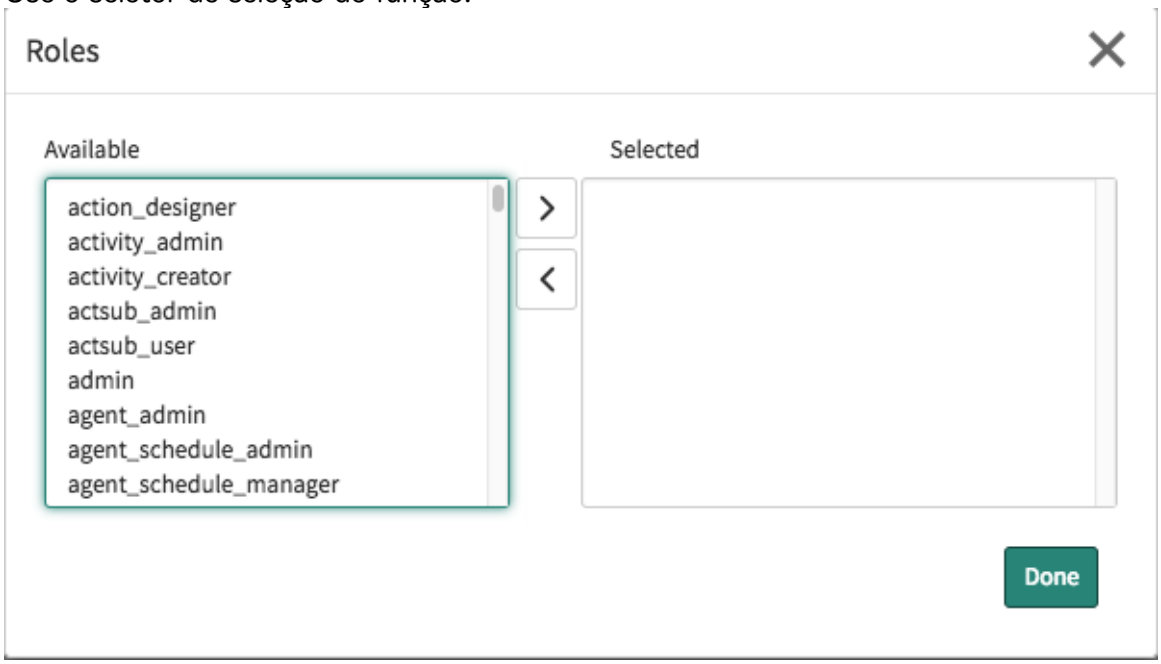
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

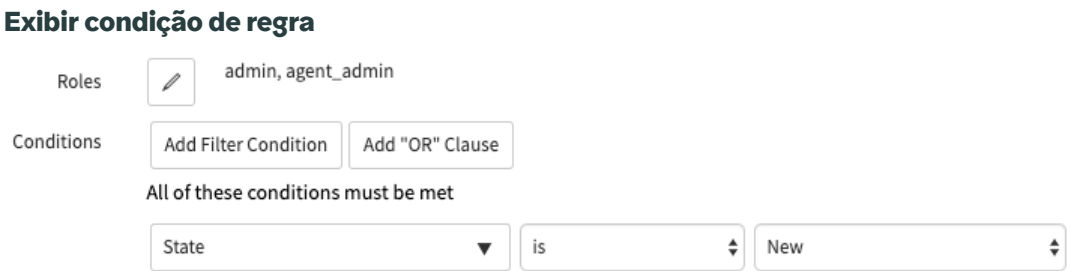
Campo	Descrição
Ativo	Alterne para tornar esta regra ativa (selecionada) ou não.

4. **Opcional:** Na guia **Condições**, selecione as funções que as pessoas devem ter para ver o campo.

Use o seletor de seleção de função:



No exemplo a seguir, somente um administrador ou agent_admin verá o campo **Estado** no painel de formulário se o **Estado** for **Novo**. Todos verão o campo **Estado** no painel do formulário se o campo **Estado** tiver um valor diferente.



5. Clique em **Enviar**.

Resultado

Usuários com as funções especificadas podem ver os campos da tabela especificada.

Se houver várias regras de exibição do espaço em vigor, a regra com a ordem de execução mais baixa será aplicada. Se a ordem de execução for a mesma para várias regras, a primeira regra criada será aplicada.

O que Fazer Depois

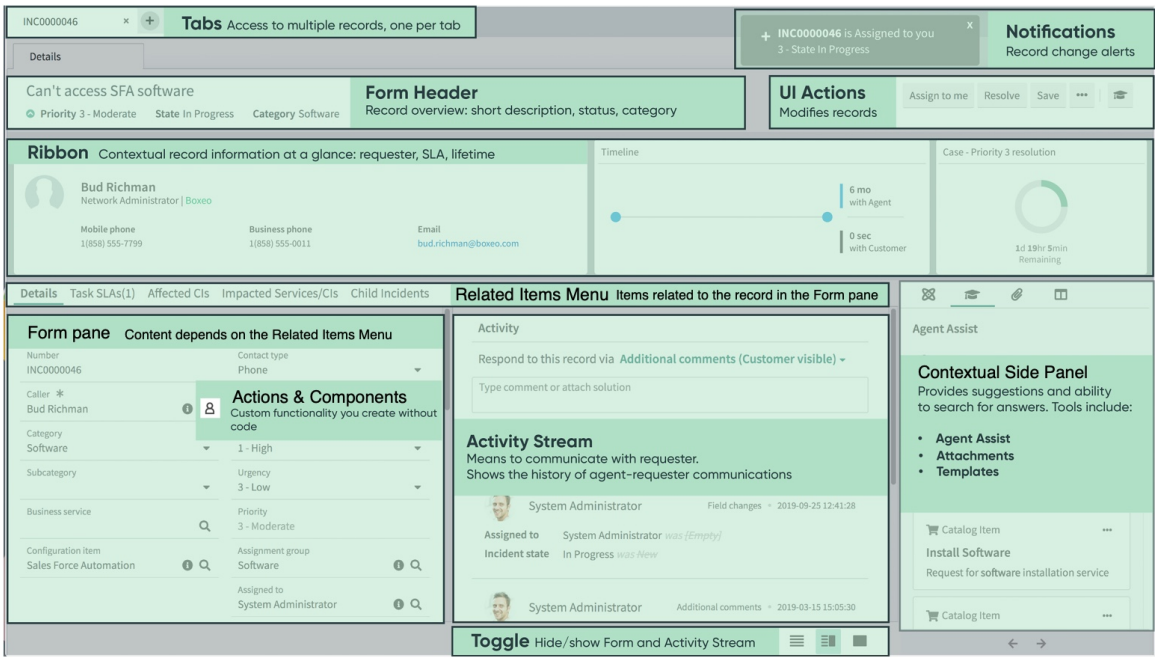
Configure anotações de formuláriopara realçar campos de formulário ou configure um componente diferente.

Clique em um componente para configurá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Configurar exibições de formulário com base nas funções do agente

Defina diferentes exibições de formulário para diferentes funções de agente a serem exibidas nos campos que o agente precisa ver.

As funções de agente podem ser baseadas em níveis de permissão ou produtos, por exemplo, CSM (para casos) ou ITSM (para incidentes). Uma exibição do espaço é configurada para cada tipo de agente. As exibições usam a seguinte hierarquia baseada em função para determinar qual formulário o agente vê em Espaço.

Qualquer combinação de exibição/função que resulte na exibição de formulário **padrão** é somente leitura.

Função	Exibição de formulário
itil	**1.** workspace_itil **2.** espaço **3.** padrão
sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** espaço **3.** padrão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Exibição de formulário
itil e sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** workspace_itil **3.** espaço **4.** padrão
admin ou workspace_admin	**1.** espaço **2.** padrão
outro	Se o agente não tiver nenhuma das funções, mas tiver outra função que ainda forneça acesso aos formulários: **1.** Espaço **2.** Padrão

Campos compatíveis em painéis de formulário Espaço

Verifique quais campos Espaço são compatíveis para que você possa planejar quais campos serão exibidos no painel de formulário.

Espaço pode exibir no painel de formulário todos os seguintes campos encontrados em registros.

Tipo de campo	Descrição	Propriedades compatíveis
Condições	Campo que adiciona o construtor de condições a um formulário. Você deve especificar um campo dependente que faça referência ao nome da tabela.	N/D
Moeda	Campo decimal com quatro dígitos após a vírgula decimal. Quando exibido em um formulário, um campo **Moeda** também inclui uma lista adicional de opções para selecionar o tipo de moeda. Se não houver um valor padrão para o campo, os campos **Moeda** vazios usarão a moeda de referência. Adicionar um valor faz com que o campo use a moeda da sessão do usuário ativo. Consulte Change default currency decimal places para saber como usar dois dígitos fracionários.	• glide.currency_Price.use_all_fraction_digits • glide.system.locale • glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code • glide.currency_Price.use_all_fraction_digits

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de campo	Descrição	Propriedades compatíveis
	Nota: Depois de atribuir este tipo de campo a um campo, você não poderá alterá-lo para o tipo de campo **Moeda de FX**.	
Data	Campo de data que exibe um dia, que pode ser selecionado com um widget de calendário.	glide.ui.date_picker.first_day_of_week
Data/hora	Campo de data/hora que pode ser selecionado com um widget de calendário. É usado para entradas específicas de data e é ideal para carimbos de data/hora e programação.	glide.ui.date_picker.first_day_of_week
Decimal	Campo de número com até dois dígitos após as casas decimais. Por exemplo, 12.34.	glide.system.locale
ID do documento	Campo de ID do documento que faz referência a um registro em uma tabela.	N/D
ID do domínio	Campo do sistema que contém uma referência ao domínio. Os usuários selecionam somente nos domínios aos quais têm acesso. Quando o formulário é salvo, o caminho do domínio é exibido abaixo do campo. O padrão do campo é global.	N/D
Data de vencimento	Campo de entrada de cadeia de caracteres que armazena uma data/hora para identificar datas de vencimento.	N/D
E-mail	Campo para um endereço de e-mail. As entradas devem conter @ e um domínio de nível superior, como .com ou .edu.	N/D
Texto criptografado	Campo que é criptografado por segurança. Dependendo do módulo criptográfico, o campo pode estar oculto, o valor pode estar oculto ou o campo e o valor podem ser exibidos.	N/D
Nome do campo	Campo de referência para um nome de campo na tabela selecionada em um tipo de campo **Nome da tabela**. Torne este campo dependente do campo **Nome da tabela**.	N/D
Moeda de FX (Câmbio Estrangeiro)	Campos usados como uma alternativa aos campos de moeda padrão. Os campos FX são altamente configuráveis, oferecem suporte ao uso de tabelas de taxas personalizadas, agregações de relatório e fornecem visibilidade aprimorada dos cálculos de conversão.	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de campo	Descrição	Propriedades compatíveis
HTML	Campo de cadeia de caracteres com um editor de HTML integrado. Ele oferece suporte a texto formatado com o editor de rich text e é útil para descrições que precisam de legibilidade aprimorada.	• glide.sys.language • glide.ui.html.editor.idiomas • glide.ui.html.editor.v4.toolbar.valid.buttons • glide.ui.html.editor.v4.font.collection • glide.ui.html.editor.remove_host • glide.ui.html.editor.relative_urls • glide.ui.html.editor.convert_urls • glide.ui.html.editor.extended_valid_element
Endereço IP	Campo de caracteres variável que armazena endereços IPv4 e IPv6. Consulte Tipo de campo de endereço IP para obter mais informações.	N/D
Imagem	Campo que permite o carregamento de imagens. Depois que a imagem é carregada, ela é exibida no visualizador de documentos. Compatível com os seguintes tipos de arquivo: .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico e .svg.	N/D
Números inteiros	Campo de número sem casas decimais. **Nota:** Para pesquisar um número inteiro, insira = seguido pelo número inteiro na barra de pesquisa. Por exemplo, se você quiser pesquisar uma Ordem de 100, insira =100.	glide.system.locale
Entrada do diário	Campo de entrada de diário que aceita entradas de texto, mas não exibe entradas anteriores.	glide.ui.textarea.character_counter
Pares de nome-valor	Campo de pares de nome-valor que mapeia valores de texto. Cada mapeamento é individual, mas um único campo **de Pares Nome-Valor** pode conter vários mapeamentos. Cada mapeamento deve usar um nome exclusivo e o nome não pode ficar em branco. Por exemplo, você pode usar um campo **Pares de nome-valor** para conter informações de cabeçalho para uma solicitação de serviço web. Neste exemplo,	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de campo	Descrição	Propriedades compatíveis
	o nome de cada mapeamento é o cabeçalho, como `Content-Type`, e o valor é o valor do cabeçalho, como `Application/json`. Para obter informações sobre como criar scripts de campos **de Pares Nome-Valor**, consulte Name-value pairs field type .	
Outra data	Campo que permite adicionar outra data ao formulário.	N/D
Senha (unidirecional criptografada)	Campo de texto que armazena senhas com criptografia unidirecional. A criptografia unidirecional armazena a senha como um valor de hash seguro que não pode ser descriptografado.	N/D
Senha (criptografada bidirecional)	Campo de texto que armazena senhas com criptografia bidirecional. A criptografia bidirecional armazena a senha como um valor criptografado seguro que pode ser descriptografado programaticamente na instância. Você pode usar a criptografia de senha 2 com variáveis de formulário. Para criptografar campos de texto em formulários, consulte Criptografia Password2 com KMF . O tamanho dos valores do campo password2 deve ser de pelo menos 255 caracteres.	N/D
Porcentagem de conclusão	Campo que aceita entrada decimal e aparece como barras de andamento quando exibido em listas.	N/D
Número de telefone	Campo de cadeia de caracteres que fornece formatação e validação compatíveis com E164 para números de telefone.	glide.ui.format_phone
Preço	Campo de moeda que permite o controle sobre conversões e exibição. Alterne entre estes três tipos de valor de preço: • Calculado (padrão) • Fixo • Multi Para obter mais informações, consulte Campos de preço .	• glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code
Escolha do botão de opção	Botão de múltipla escolha usado para selecionar uma opção entre duas ou mais opções.	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de campo	Descrição	Propriedades compatíveis
Referência	Campo de consulta que exibe registros de outra tabela, o que é crucial para estruturas de dados relacionais.	• glide.ui.max_ref_dropdown • glide.ui.reference.readonly.clickthrough
Script (texto sem formatação)	Campo de texto que aceita entrada de código JavaScript e fornece controles, como verificação de sintaxe e formatação.	N/D
Valores de nome simples	Campo que mapeia valores de texto. Cada mapeamento é individual. Um único campo Pares de nome-valor, no entanto, pode conter vários mapeamentos. Cada mapeamento deve usar um nome exclusivo e o nome não pode ficar em branco. Por exemplo, você pode usar um campo Pares de nome-valor para conter informações de cabeçalho para uma solicitação de serviço web. Neste exemplo, o nome de cada mapeamento é o cabeçalho, como Content-Type, e o valor é o valor do cabeçalho, como Application/json. Atributos do dicionário: • key_readonly • valor_readonly • sem_ações Para obter mais informações, consulte Tipo de campo Pares nome-valor .	N/D
Anexo de arquivo único	Referência de anexo que permite fazer referência a um único arquivo anexado ao item de menu ou registro de seção.	N/D
Cadeia de caracteres	Campo de cadeia de caracteres que contém uma cadeia de caracteres de caracteres. Cadeias de caracteres de até 255 caracteres aparecem em uma caixa de texto de linha única. Qualquer coisa com 256 caracteres ou mais aparece como uma caixa de texto de várias linhas.	glide.ui.textarea.character_counter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de campo	Descrição	Propriedades compatíveis
	Nota: O banco de dados pode converter o valor que você fornece no campo **Comprimento máximo** para o tipo de campo de banco de dados correspondente mais próximo. Por exemplo, um comprimento máximo de cadeia de caracteres de 80 mapas para o tipo de campo de banco de dados mais próximo de VARCHAR (100). Para Oracle instâncias, os usuários não podem aumentar o tamanho máximo de um campo de cadeia de caracteres para um valor maior que 4000 por meio da IU da aplicação. Mudanças maiores que 4000 exigem o tipo de dados CLOB em Oracle. Se você precisar que um campo tenha mais de 4.000 caracteres, registre um incidente para solicitar a mudança.	
Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)	Campo de cadeia de caracteres que contém a codificação de caracteres UTF-8. Este tipo de campo é restrito ao mesmo tamanho máximo que pode ser definido na IU da aplicação como o tipo de dados Cadeia de caracteres. Os emojis são compatíveis com o tipo de campo Cadeia de caracteres (UTF-8 completo).	N/D
SYS ID	Campo que contém um identificador numérico exclusivo para cada registro. Para obter mais informações sobre como adicionar um SYS ID, consulte os seguintes links: • Adicionar um SYS ID a um formulário • Adicionar um SYS ID a uma lista **Perigo:** Modificar ou excluir um SYS ID resulta em dados inválidos ou perdidos.	
Valor do modelo	Tipo de campo que permite que os administradores identifiquem os campos desejados para um modelo de formulário.	N/D

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de campo	Descrição	Propriedades compatíveis
Hora	Campo de tempo que armazena uma hora no banco de dados como um campo **de data/hora**, mas somente a parte de hora deste campo é usada. **Nota:** Este campo armazena a data como 1970-01-01, que não se enquadra nas datas do horário de verão (DST). Como resultado, o horário não é ajustado automaticamente para o horário de verão. Se um recurso personalizado usar hora como hora de início, o recurso deverá se ajustar para o horário de verão, se necessário.	N/D
HTML traduzido	Campo de texto HTML que exibe traduções com base no idioma do usuário.	N/D
URL	Campo de cadeia de caracteres que é um campo de URL selecionável quando bloqueado. Ao configurar, há uma opção para permitir/proibir links com ou sem HTTPS. **Nota:** Na IU para celular, este campo aparece como um campo de texto de várias linhas. O campo é salvo como uma única linha com as quebras de linha removidas.	N/D
Imagem do usuário	Campo que permite anexar uma imagem ao formulário.	N/D
Hora (UTC)	Número de minutos na hora com base no fuso horário UTC.	N/D
Wiki	Campo de cadeia de caracteres que contém uma versão simplificada da formatação de texto Wiki padrão. O campo contém um editor de texto Wiki e o texto pode ser visualizado antes de salvar no formulário.	N/D
Fluxo de trabalho	Campo de lista de seleção que exibe uma fase em um fluxo de trabalho.	N/D

Tradução automática

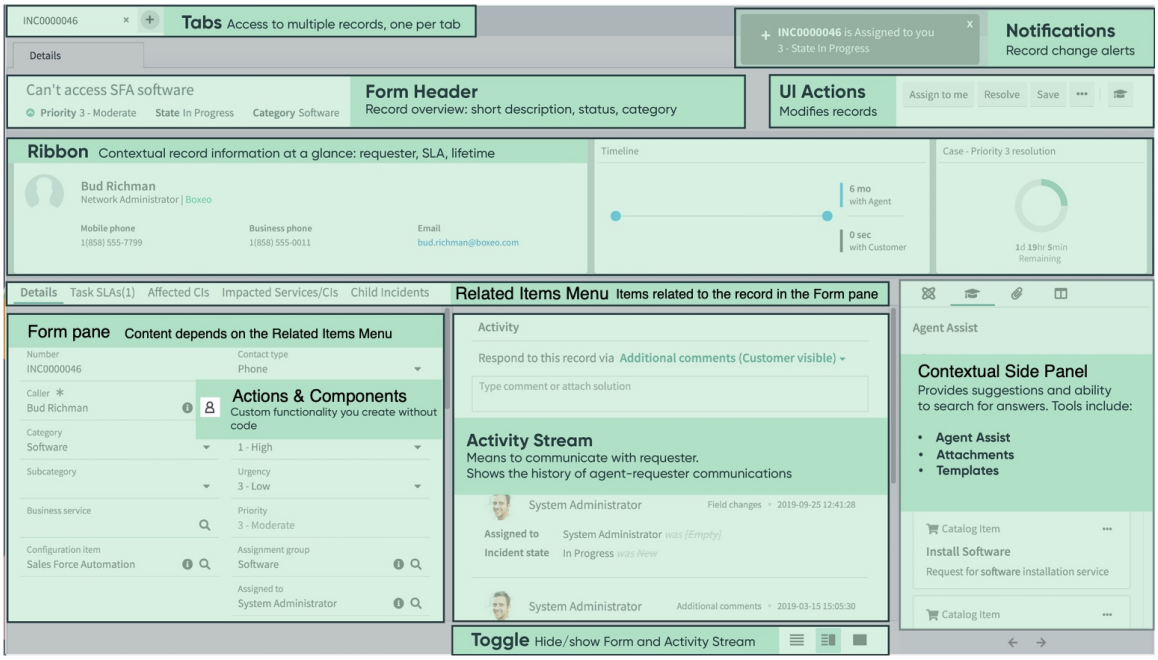
Próxima

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Faixa de opções
- Activity Stream
- Notificações
- Itens relacionados
- Painel lateral contextual

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cabeçalho do Formulário
- Painel de formulário
- Ações de IU
- Ações e Componentes



Adicionar um SYS ID a um formulário

Adicione um campo que contém um identificador numérico exclusivo para cada registro a um formulário.

Antes de Iniciar

Perigo:
Modificar ou excluir um SYS ID pode resultar em dados inválidos ou perdidos.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Exibições**.
2. Selecione um registro na Exibição de IU que você deseja modificar.
   Por exemplo, **padrão**.
3. Selecione a guia Seções de formulário e selecione um registro.
4. No registro Seção de formulário, selecione a guia **Elementos de seção**.
5. Selecione **Novo** para criar um novo elemento de seção SYS ID.
6. No formulário, preencha os campos.

Novo registro de elemento de seção

Campo	Descrição
Elemento	O elemento que você está adicionando a este formulário. Insira `sys_id`.
Posição	Um número para o local do elemento de seção na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de elemento de seção que você deseja criar. Selecione **o elemento**.

7. Selecione **Enviar**.
8. Execute uma limpeza de cache anexando sua URL com `/cache.do`.

Resultado
O campo SYS ID agora está visível no seu formulário.

Adicionar ajuda a um rótulo de campo

Crie ajuda no nível de campo em formulários colocando ícones de ajuda em campos individuais e convertendo os rótulos de campo em links para URLs externos ou internos.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode vincular a qualquer tipo de arquivo, documento ou wiki e abri-lo em uma janela separada do navegador. A seguir está um exemplo de um formulário com a ajuda de rótulo de campo habilitada.

Ajuda do rótulo do campo habilitada

Procedimento
1. Abra o formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar rótulo**.
3. Preencha o formulário.

Campo	Valor de entrada
Dica	Digite o texto a ser usado como uma dica de ferramenta que aparece quando um usuário coloca o cursor no rótulo do campo.
URL	Insira o URL do arquivo de destino a ser aberto quando o rótulo ou ícone do campo for clicado. Pode ser um URL completo para um arquivo fora da instância ou um URL relativo para um destino na instância. **Nota:** Links não são compatíveis com o Workspace.
Destino da URL	Não usado. O arquivo de ajuda é aberto em uma nova guia, independentemente do valor **de destino da URL**.

4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A ajuda aparece quando você seleciona ou passa o mouse sobre o campo.

Personalizar rótulos realçados em campos de formulário

Alerte os agentes sobre informações importantes com rótulos destacados personalizados nos campos de formulário Espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

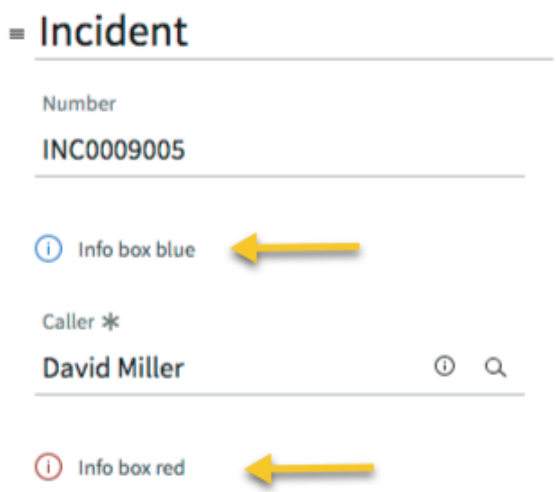
Procedimento
1. No filtro de navegação, insira Configurações de valor em destaque de UX.
2. Abra **Configurações de valor realçado de UX**e selecione uma experiência Espaço.
3. Aplique qualquer uma das configurações a seguir para rótulos realçados.

Configurar anotações de formulário

Realce elementos de formulário exibindo blocos de texto colorido ou separadores entre elementos de formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As anotações de formulário são linhas coloridas ou linhas de texto coloridas que você pode inserir entre campos no painel de formulário.



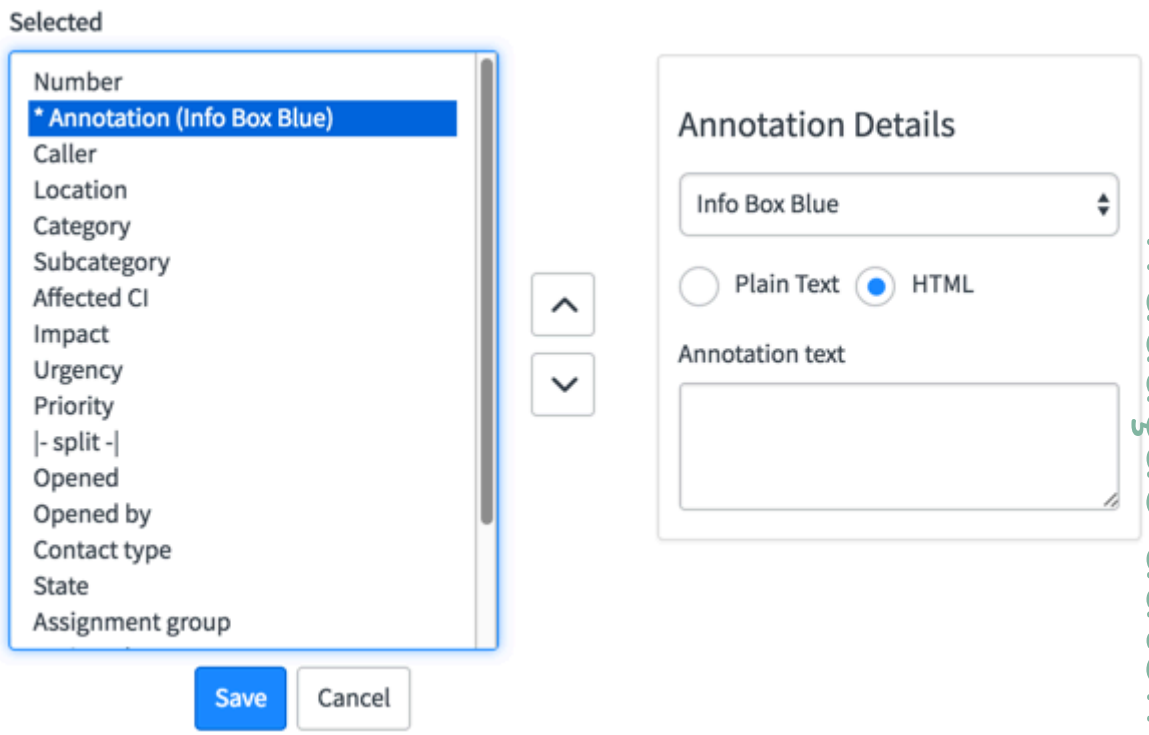
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone do menu de contexto do formulário ( ) e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
3. Em **Exibição de formulário e seção**, selecione uma seção.
4. Mover **anotação** * da lista Disponível para a lista Selecionada.

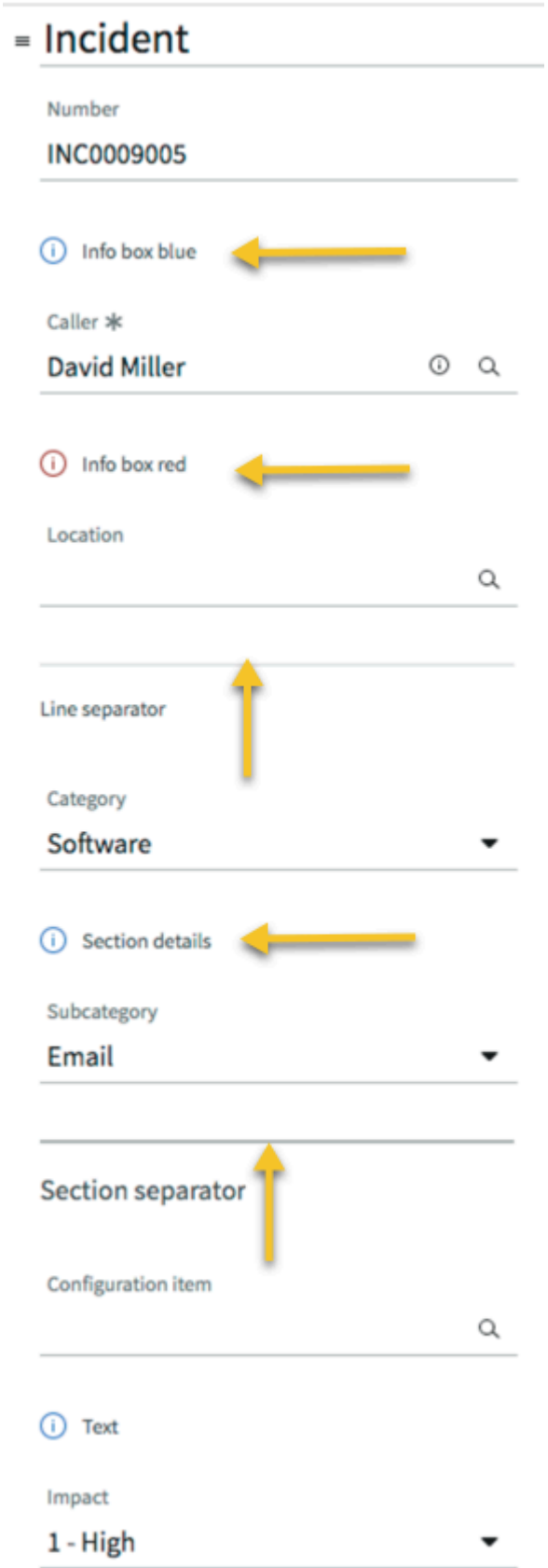
   A seção Detalhes da anotação é exibida.



5. Na lista Selecionado, mova o item *** Anotação** acima do campo que você deseja anotar.
6. Na seção Detalhes da anotação, selecione o tipo de anotação.
   Os tipos de anotações disponíveis incluem **Caixa de informações azul**, **Caixa de informações vermelha**, **Separador de linhas** (qualquer texto adicionado aparece abaixo da linha), **Detalhes de seção**, **Separador de seção**e **Texto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Selecione **Texto simples** ou **HTML** para o tipo de dados e insira a anotação na caixa de texto.

Todos os marcadores HTML válidos são compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

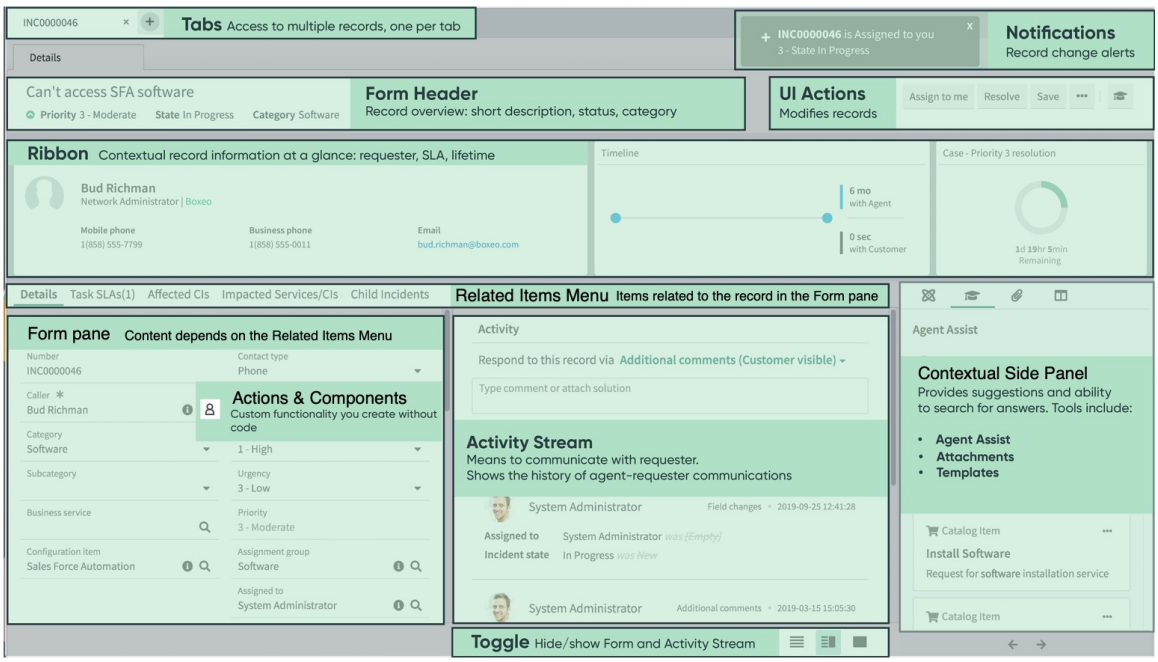
Por exemplo, selecione o tipo de anotação **de texto**, o tipo de dados **HTML** e insira `<span style="color:red">Selecionar o local primário:</span>`. O texto aparece em vermelho no formulário.

8. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Configurar registros de tarefa de problema e mudança no espaço legado

Configure os tipos de registro que estão disponíveis quando você cria uma tarefa de mudança ou problema a partir de uma lista relacionada em Espaço. Essa configuração permite categorizar seus registros de mudança e tarefa de problema de acordo com sua categorização preferencial.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Os tipos podem ser alterados no campo **Tipo** no formulário Espaço.
- Os valores de exibição aparecem em Espaço listas.

Os tipos de exemplo de tarefa de mudança e problema incluem o seguinte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mudança: Normal, Padrão, Emergência
- Problema: geral, análise de causa raiz

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Seletores de tipo de registro de espaço**.
2. Selecione um seletor de tipos de registro Espaço ou clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Seletores de tipos de registro do espaço

Campo	Descrição
Tabela de destino	Tabela associada à solicitação de mudança ou problema. Por exemplo, Solicitação de mudança ou Tarefa do problema.
Campo de destino	Tipo de campo para o registro. Este campo determina as seleções no campo **Tipo** no formulário Espaço.
Valor	Valor específico do campo de destino que é exibido no formulário Espaço. Altere o valor no formulário Espaço selecionando outro valor na lista.
Aplicação	Aplicação à qual este Espaço seletor de tipos de registro se aplica. Global significa que o seletor de tipos de registro Espaço se aplica a todas as aplicações do Workspace.
Ativo	Opção para ativar o seletor de tipos de registro Espaço.
Ordem	Número inteiro que determina o posicionamento deste seletor de tipos de registro Espaço na lista Seletores de tipos de registro Espaço. Quanto menor o número, mais cedo ele aparecerá na lista. Normalmente, esses números estão na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 e 400.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

Desabilitar Visualizador de documentos em espaço legado

Desabilite Visualizador de documentos no nível da instância no espaço para desativá-lo ou no nível da tabela para desativá-lo para tabelas específicas na instância.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Adicionar uma propriedade do sistema (`com.snc.documentviewer.enable_document_viewer`) exista em sua instância.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A visualização do anexo do formulário legado é exibida quando o visualizador de documentos é desabilitado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Desabilite Visualizador de documentos no nível da instância ou para tabelas específicas.

Alterar a navegação da seção de formulário padrão em espaço legado

Altere a navegação da seção de formulário padrão da sua experiência Espaço. Ao alterar a navegação da seção de formulário, você pode simplificar formulários que são menos complexos e não precisam de navegação de seção de formulário ou recolhimento de seção.

Configure a navegação da seção de formulário.

- Seções de formulário de recolhimento automático ao carregar.
- Ocultar navegação de seção.
- Desabilitar recolhimento de seção.

Configurar o recolhimento automático da seção do formulário no carregamento

Configure o recolhimento automático de uma ou mais seções de formulário usando client scripts.

Antes de Iniciar

As seções recolhidas podem ser expandidas usando o controle de expansão ou recolhimento de seção no formulário.
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de cliente**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Consulte a configuração de exemplo para configurar o recolhimento automático da seção.

Formulário Client script

Campo	Descrição
Nome	Nome do client script.
Tabela	Tabela a ser associada ao client script. Por exemplo, **Incidente**.
Tipo de IU	Tipo de IU para o client script. Escolha **Desktop**, **Mobile/Portal de serviços**ou **Todos**.
Tipo	Tipo de client script. Selecione o evento que aciona a execução do script na lista Tipo.
Aplicação	Escopo da aplicabilidade do client script. Global significa que todos os espaços podem usar esta configuração.
Ativo	Opção para ativar o client script.
Herdados	Opção para habilitar client script herdado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Global	Global significa que todos os espaços podem usar esta configuração.
Descrição	Descrição do client script que também é exibido na lista de Scripts de cliente.
Mensagens	Informações adicionais sobre o client script.

4. Entrada `de entrada g_aw.setSectionExpanded('section_name', falso);` no campo de script e modifique o nome da seção que você deseja recolher automaticamente.

   Por exemplo, `g_aw.setSectionExpanded('related_records', falso);`.

   Nota:
   Insira todas as seções de formulário em linhas separadas para habilitar o recolhimento automático ao carregar para todas as seções de formulário.

5. Clique em **Enviar**.

Example:
Exemplo de formulário de client script

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o client script. Por exemplo, Recolher automaticamente.
Tabela	Selecione **Incidente**.
Tipo de IU	Selecione **"Tudo"**.
Tipo	Selecione **onLoad**.
Aplicação	Mantenha **Global** como sua aplicação.
Ativo	Alternar **Ativo**.
Herdados	Ignore esta opção.
Global	Alternar **Global**.
Descrição	Ignore este campo.
Mensagens	Ignore este campo.

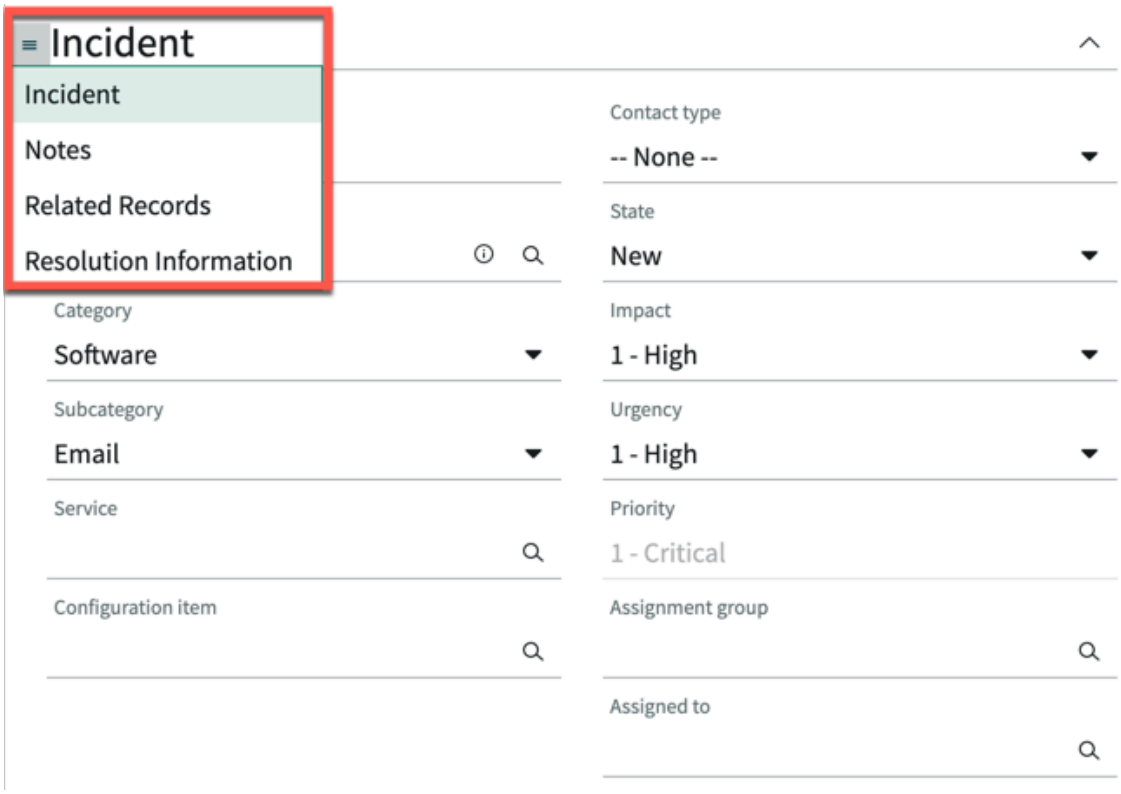
Ocultar navegação na seção de formulário

Oculte a navegação de seção de formulário padrão para desabilitar a navegação de seção de salto em formulários. Simplificar formulários que são menos complexos e não se beneficiam da navegação na seção de formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O controle de seção de formulário é exibido na parte superior de um formulário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Regras de exibição do espaço**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Regra de exibição do espaço

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de exibição Espaço.
Tabela	Tabela para aplicar a regra de exibição Espaço. Por exemplo, **Incidente**t.
Exibição	Exibir para sua regra de exibição Espaço.
Aplicação	Escopo da aplicação para sua regra de exibição Espaço.
Espaço	Espaço para sua regra de exibição Espaço. Associe a regra de exibição do espaço a um espaço específico.
Ativo	Opção para ativar a regra de exibição Espaço.

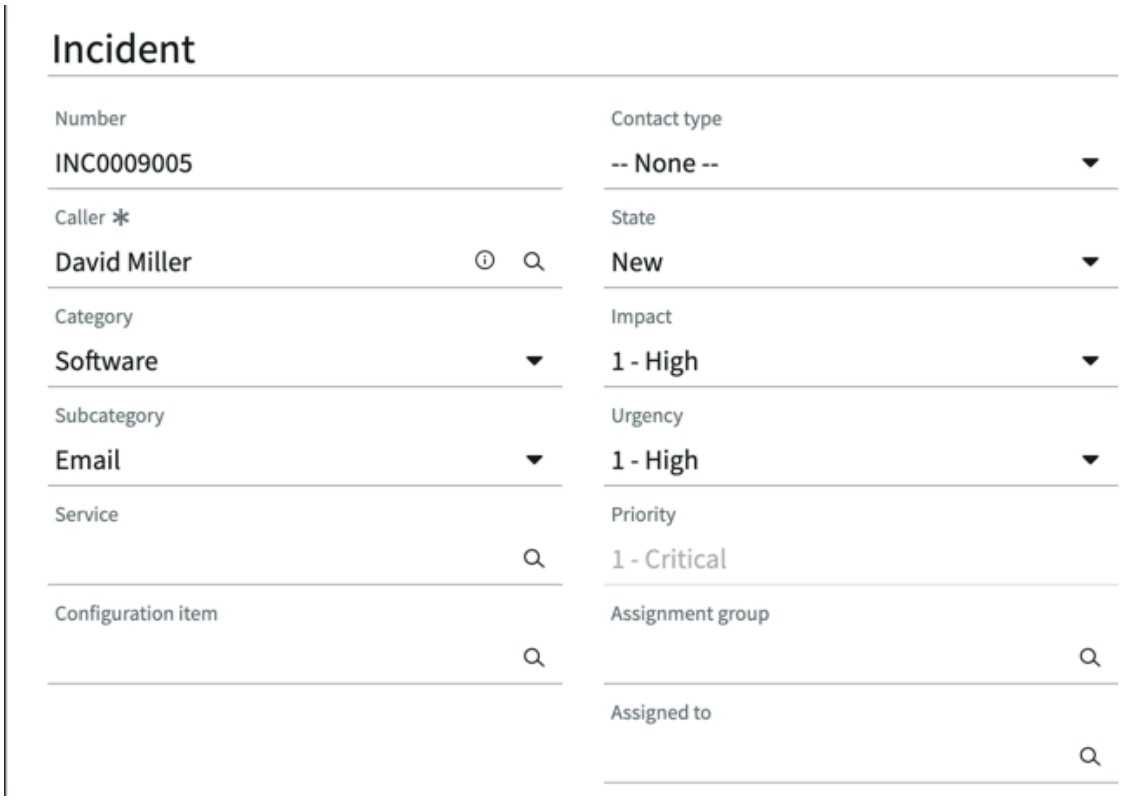
4. Nas listas relacionadas, clique na guia **Configurações do formulário**.
5. Selecione **Ocultar navegação de seção**.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado

O controle de seção de formulário é removido do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Desabilitar recolhimento de seção de formulário

Desabilite o recolhimento da seção de formulário padrão. Simplificar formulários que são menos complexos e não se beneficiam do recolhimento de seções.

Antes de Iniciar

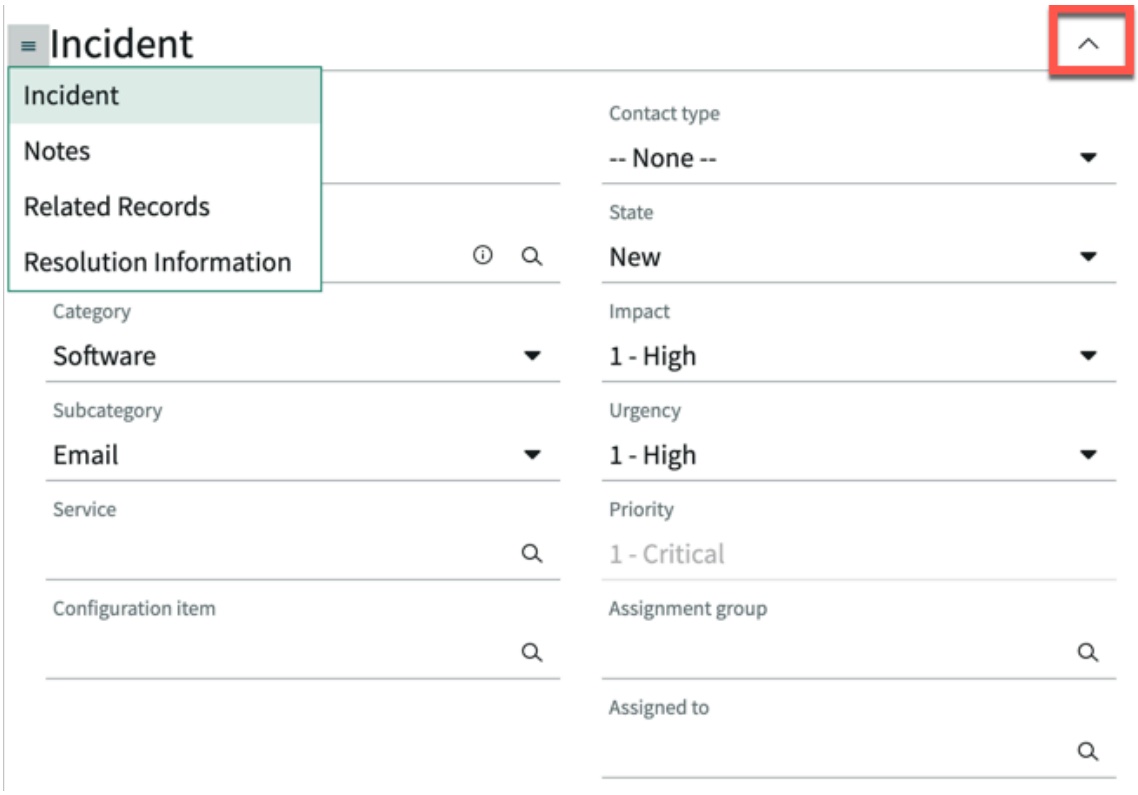
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recolhimento da seção de formulário aparece na parte superior de cada seção do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Regras de exibição do espaço**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de exibição do espaço

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de exibição do espaço.
Tabela	Tabela para aplicar a regra de exibição Espaço. Por exemplo, **Incidente**.
Exibição	Exibir para sua regra de exibição Espaço.
Aplicação	Escopo da aplicação para sua regra de exibição Espaço.
Espaço	Espaço para sua regra de exibição Espaço. Associe a regra de exibição Espaço a um Espaçoespecífico.
Ativo	Opção para ativar a regra de exibição Espaço.

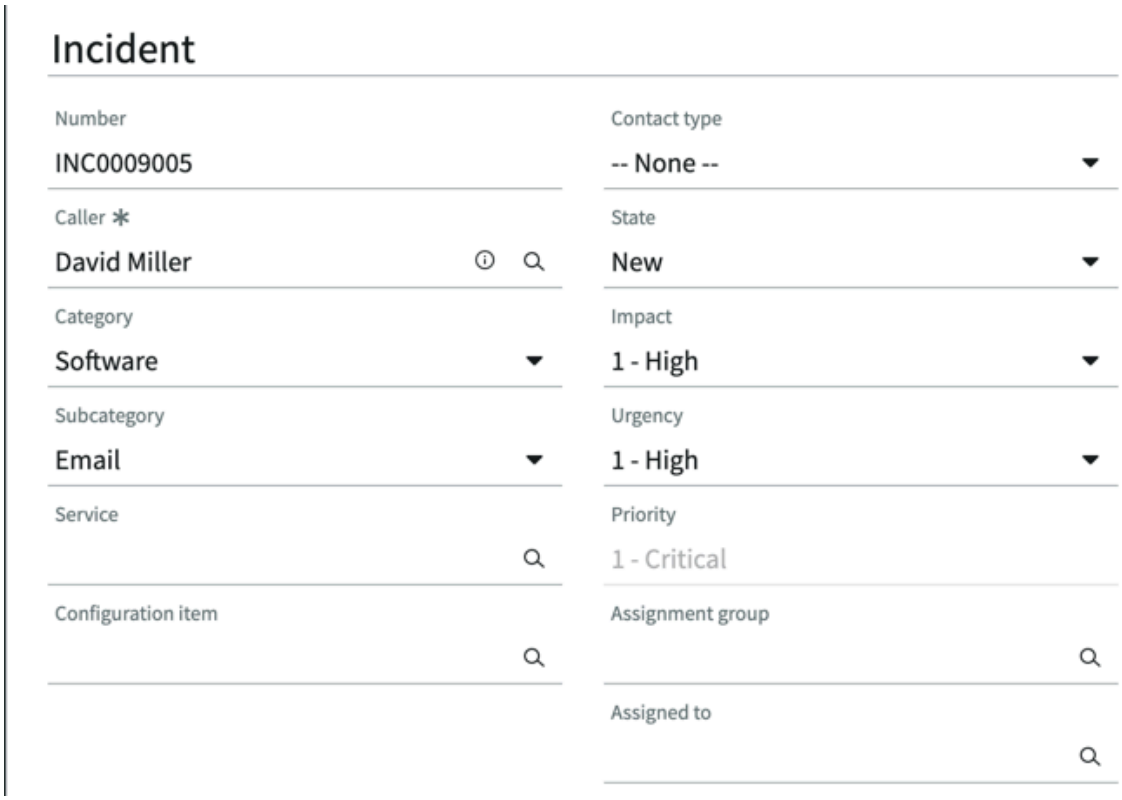
4. Clique na lista relacionada **Configurações de formulário**.
5. Selecione **Desabilitar recolhimento de seção**.
6. Clique em **Enviar**.

Resultado

O recolhimento da seção de formulário está desabilitado no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Especificar um domínio para um modelo de formulário

Associe um modelo de formulário a um domínio diferente de global e especifique os usuários e grupos aos quais o modelo se aplica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Navegador de filtros, insira `sys_template.do`.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome do seu modelo de formulário.
Tabela	Tabela associada ao seu modelo de formulário. Por exemplo, **Incidente** ou **Caso**.
Ativo	Opção para habilitar ou desabilitar o modelo de formulário.
Aplicação	Aplicação para o modelo de formulário. O formulário é **Global** por padrão.
Domínio	Domínio ao qual você deseja associar o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Este campo só será exibido se você tiver acesso a mais de um domínio. ○ Os modelos são globais, a menos que um domínio seja especificado. ○ Os modelos gerados a partir deste registro mantêm o domínio do registro.
Usuário	O usuário ou a função para o qual este modelo foi especificado.
Grupos	Grupos que têm acesso a este modelo de formulário.
Global	Opção para fornecer o modelo de formulário globalmente.

3. Selecione **Enviar**.

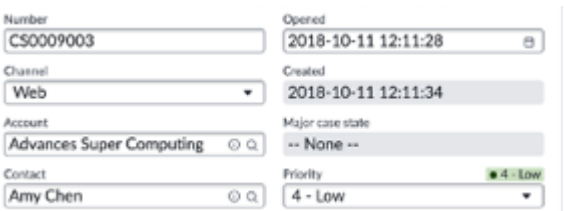
Pontos de interrupção para aumentar a densidade da página de registro

Exiba mais campos em páginas de registro Espaço com pontos de interrupção que aumentam a quantidade de conteúdo mostrado na página de registro.

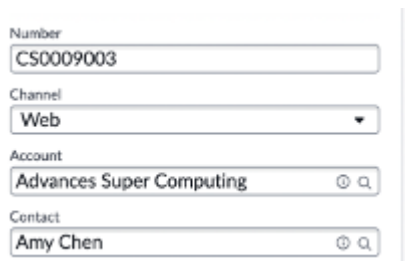
Pontos de interrupção para diminuir o tamanho do formulário

Quando você diminui o tamanho de um formulário, os pontos de interrupção reajustam o layout do formulário em uma única coluna.

Antes de redimensionar, o layout do formulário exibe duas colunas.



Depois de diminuir o tamanho do formulário, o layout do formulário exibe uma única coluna.



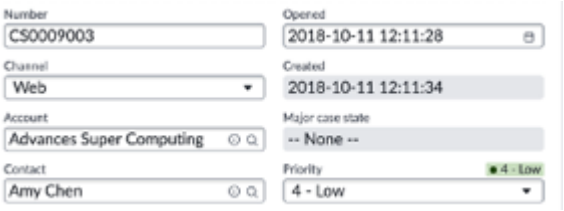
Pontos de interrupção para aumentar o tamanho do formulário

Quando você aumenta o tamanho de um formulário, os pontos de interrupção movem cada rótulo de campo ao lado dos valores de campo.

Antes do redimensionamento, o formulário exibe rótulos de campo acima dos valores de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Depois de aumentar o tamanho do formulário, o formulário exibe rótulos de campo ao lado dos valores de campo.

Configurar pontos de interrupção para aumentar a densidade da página de registro

Permita que os agentes aumentem automaticamente a densidade da página de registro ao redimensionar formulários em Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Abra a propriedade do sistema `glide.ui.form.breakpoints.enable`.
3. Altere o Valor de falso para verdadeiro.

Preferências do usuário persistentes entre registros

Aplique os mesmos filtros e preferências de classificação em registros do mesmo tipo na página de registro Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Configure as seguintes propriedades do sistema de acordo com suas preferências.

Configurar cabeçalhos de formulário no espaço legado

Configure o campo primário e os valores secundários nos cabeçalhos do formulário para que os agentes possam se orientar rapidamente em relação a um problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin

Tradução automática

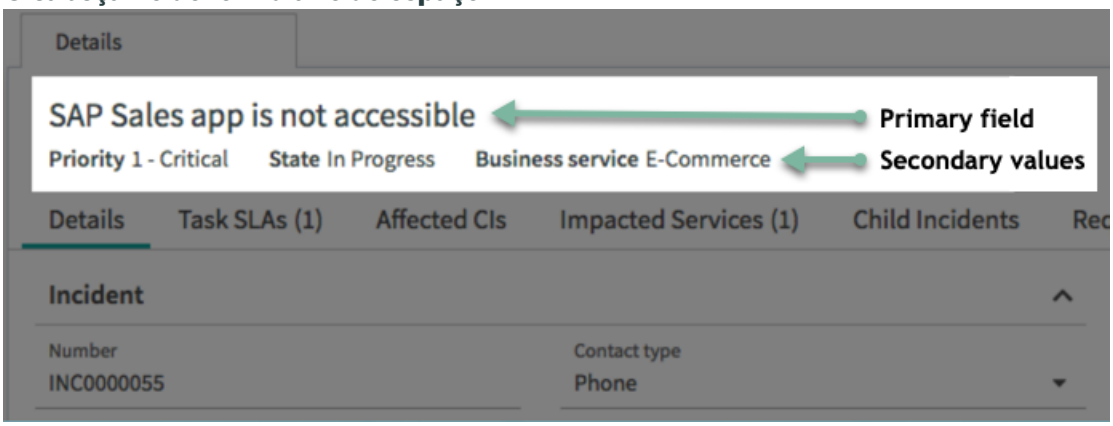
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cabeçalhos do formulário do espaço fornecem uma visão geral do registro. Eles têm duas linhas:

- Campo primário: a linha superior que serve como título da página, como **O laptop não inicializa**, conforme mostrado na imagem a seguir. Normalmente, este é o valor do campo **Descrição resumida** no registro.
- Valor secundário: a linha abaixo do campo primário consiste em pares de nome-valor somente leitura de informações de registro importantes, como **Prioridade: 5 - Planejamento**. Espaço exibe até os primeiros sete campos secundários não nulos. Você pode realçar esses campos e fazê-los aparecer condicionalmente. Se você não tiver a função necessária, não verá o valor secundário associado. Você pode definir condições que precisam ser atendidas para que um valor secundário seja exibido, por exemplo, Ativo=verdadeiro.

O cabeçalho do formulário do espaço



Seu trabalho é configurar o que aparece nos campos primário e secundário para seus agentes.

As tabelas secundárias herdam as configurações de cabeçalho do formulário de suas tabelas primárias. As configurações do cabeçalho do formulário do espaço em uma tabela secundária têm precedência sobre as configurações da tabela primária. Por exemplo, se a tabela Incidente não tiver uma configuração de cabeçalho de formulário, a tabela herdará todas as configurações de cabeçalho de formulário de sua primária, a tabela de tarefas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Formulários** > **Cabeçalhos do formulário do espaço** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro do cabeçalho do formulário do espaço

Campo	Descrição
Tabela	Tabela associada a este cabeçalho de formulário. Sempre que um agente seleciona um registro desta tabela, este cabeçalho de formulário é exibido.
Campo primário	Campo que aparece na parte superior do cabeçalho do formulário e atua como o título do registro. Normalmente, o campo é exclusivo e descritivo, como **short_description**. Este campo ajuda o agente a entender do que se trata o registro.
Subposição	Valor exibido no cabeçalho do formulário que depende da seleção da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Imagem do Cabeçalho	Imagem a ser exibida no cabeçalho do formulário do espaço de um campo de imagem. As imagens de cabeçalho fornecem contexto aos registros. Eles podem ser definidos para mostrar avatares de agente, diferenciar entre domínios etc. **Nota:** As imagens de cabeçalho só podem ser selecionadas a partir de arquivos de imagem do usuário.
Ocultar marcadores	Alternar para ocultar marcadores.
Ignorar Destaque	Alterne para desativar o realce (selecionado) no cabeçalho do formulário para campos configurados para serem realçados.
Aplicação	Escopo da aplicabilidade desta configuração. Global significa que todos os espaços podem usar esta configuração.
Espaço	Espaço associado a este cabeçalho de formulário.

3. Na lista relacionada Valores secundários, selecione um campo.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de valores secundários

Campo	Descrição
Tabela	Campos secundários que aparecem no cabeçalho do formulário do espaço sempre que os registros desta tabela estão abertos.
Campo	Nome do campo secundário.
Ativo	Alterne para que os campos secundários apareçam no cabeçalho do formulário.
Ordem	Organização de campos secundários. Um número menor significa que ele está mais à esquerda na linha de campos.
Aplicação	Escopo da aplicabilidade desta configuração. Global significa que todos os espaços podem usar esta configuração.
Espaço	Espaço associado a esses valores secundários.
Ativo	
Condições	Filtros que podem ocultar o campo secundário. Por exemplo, o valor **do Campo**, **Encerrado por,** aparecerá somente se a condição **Ativa for falsa**.
Funções	Funções que um usuário deve ter para que os campos secundários sejam exibidos. Clique no ícone de cadeado ( ) e selecione as funções.

5. Clique em **Enviar**.
6. Para adicionar valores secundários adicionais, clique em **Novo** e preencha a tabela novamente.

O que Fazer Depois

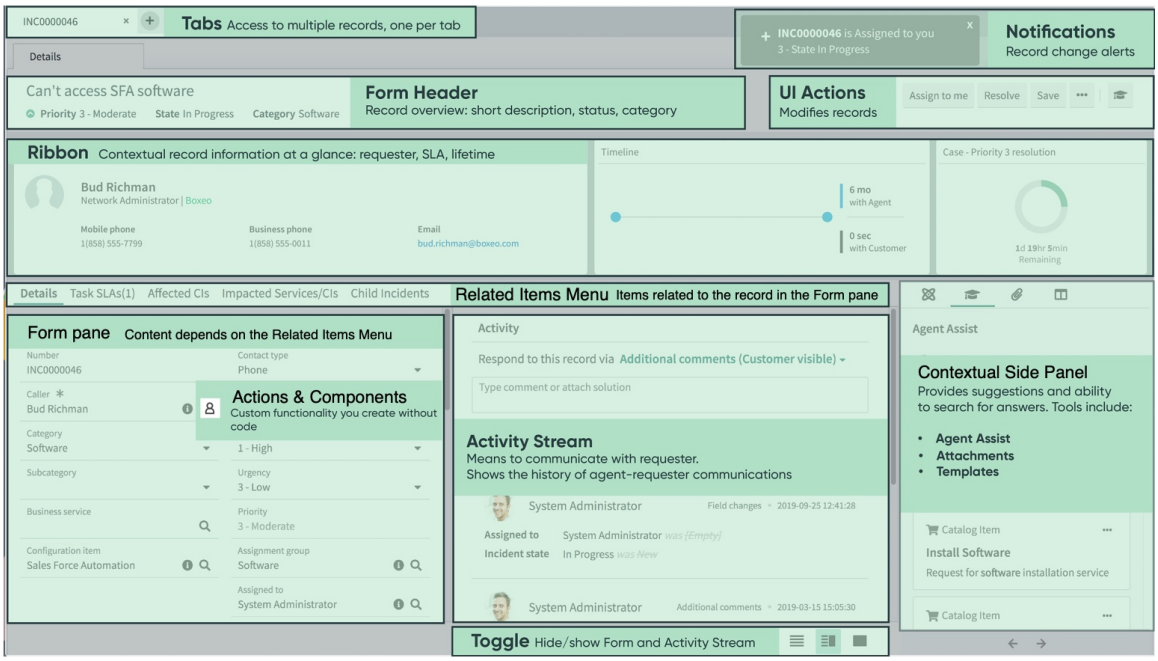
Realce valores no cabeçalho do formulário para chamar a atenção dos agentes para eles ou configurar um componente diferente.

Clique em um componente para configurá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Guias
- Faixa de opções
- Activity Stream
- Notificações
- Itens relacionados
- Painel lateral contextual
- Cabeçalho do Formulário
- Painel de formulário
- Ações de IU
- Ações e Componentes



Realçar valores no cabeçalho do formulário

Realce os valores do campo secundário no cabeçalho do formulário em Espaço para alertar os agentes sobre informações importantes.

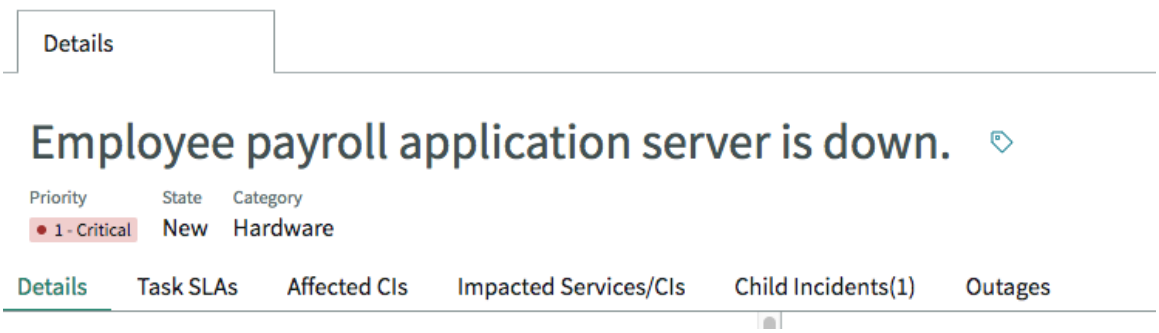
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os valores de campo secundário realçados aparecem com uma cor de fundo no cabeçalho do formulário.

Valor realçado no cabeçalho do formulário



Para configurar realces, você especifica os campos nas tabelas que devem aparecer realçados quando exibidos nos campos secundários de um cabeçalho de formulário. Dessa forma, sempre que qualquer agente acessar um registro da tabela especificada, os campos secundários configurados serão realçados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os valores realçados também podem ser configurados para campos de formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Valores Em Destaque** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Valor realçado

Campo	Descrição
Tabela	Tabela que contém o campo que você deseja realçar no cabeçalho do formulário.
Campo	Campo que você deseja realçar.

3. Clique em **Enviar**.
4. Na lista Valores realçados, clique no registro que você criou.
5. Na lista relacionada Condições de valor realçado, clique em **Novo**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Condição de valor realçado

Campo	Descrição
Condições	Construtor de condições em que você pode definir as condições para que o valor realçado seja exibido.
Status	Cor de fundo. Cada status tem sua própria cor, por exemplo, Crítico exibe um plano de fundo vermelho, Moderado exibe um plano de fundo roxo e Informações exibe um plano de fundo azul.
Mostrar ícone	Alternância que exibe um pequeno círculo, além da coloração do plano de fundo.
Substituição de Valor	Texto que renderiza em vez do valor de Status. Por exemplo, em vez de "Crítico", você pode exibir "Resolva isso imediatamente". Você pode fazer referência a um valor de texto usando {{value}}.
Aplicação	Escopo da aplicação que contém o registro.
Ordem	Ordem em que os valores realçados são avaliados.

Example: Configurar um valor realçado

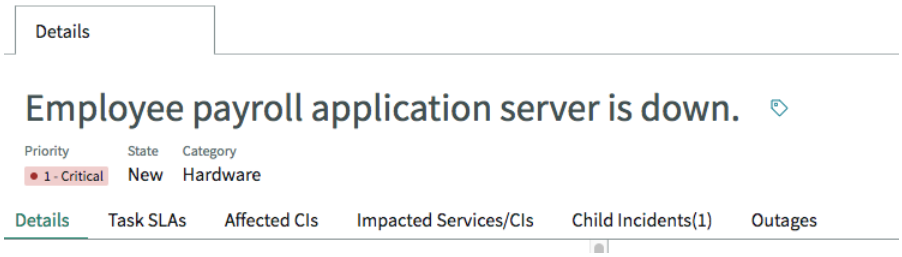
Configure um valor realçado para o campo **Prioridade** nos registros de problemas quando a prioridade for **1 - Crítico**. Selecione a tabela Incidente e o campo **Prioridade** ao criar este valor realçado.

Nas Condições de valor realçado, defina as condições como **Prioridade** é **1 - Crítica** e Status **crítico** e marque **Mostrar ícone**.

O valor realçado é renderizado para esta configuração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

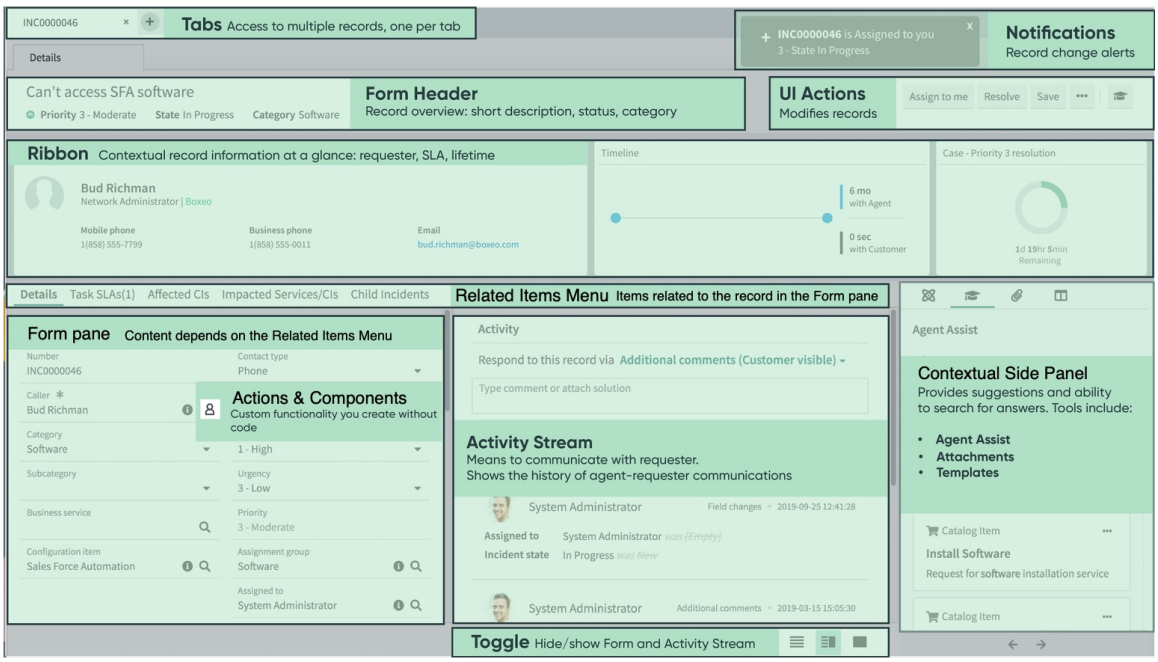


O que Fazer Depois

Evite que os agentes marquem registros ou configurem um componente diferente.

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Desabilitar marcação

Impede que os agentes marquem registros em espaço legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

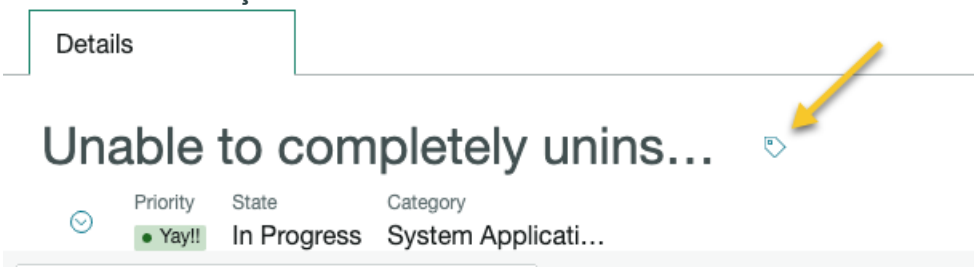
Marcadores são rótulos de texto que os agentes adicionam aos registros para organizá-los.

O ícone de marcador ( ) aparece no cabeçalho do formulário.

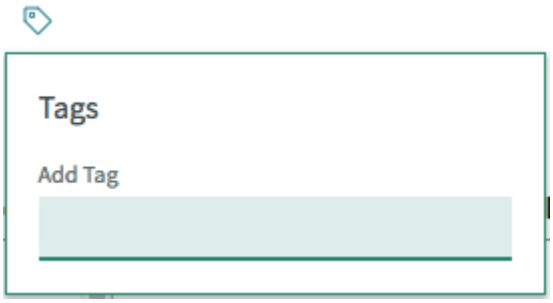
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Marcador no cabeçalho do formulário



Depois de marcar um registro, um agente pode pesquisá-lo inserindo o nome do marcador no campo de pesquisa global. Os agentes adicionam marcadores clicando no ícone do marcador, que exibe o campo **Adicionar marcador**.



Para obter mais informações sobre como usar marcadores, consulte Registros de marcador no espaço.

Procedimento

Para impedir que os agentes marquem registros em uma instância inteira, na propriedade do sistema `glide.ui.show_form_tags_bar` , defina `Type = true | false` e `Value = false`.
O ícone de marcador não aparece em registros armazenados na instância.

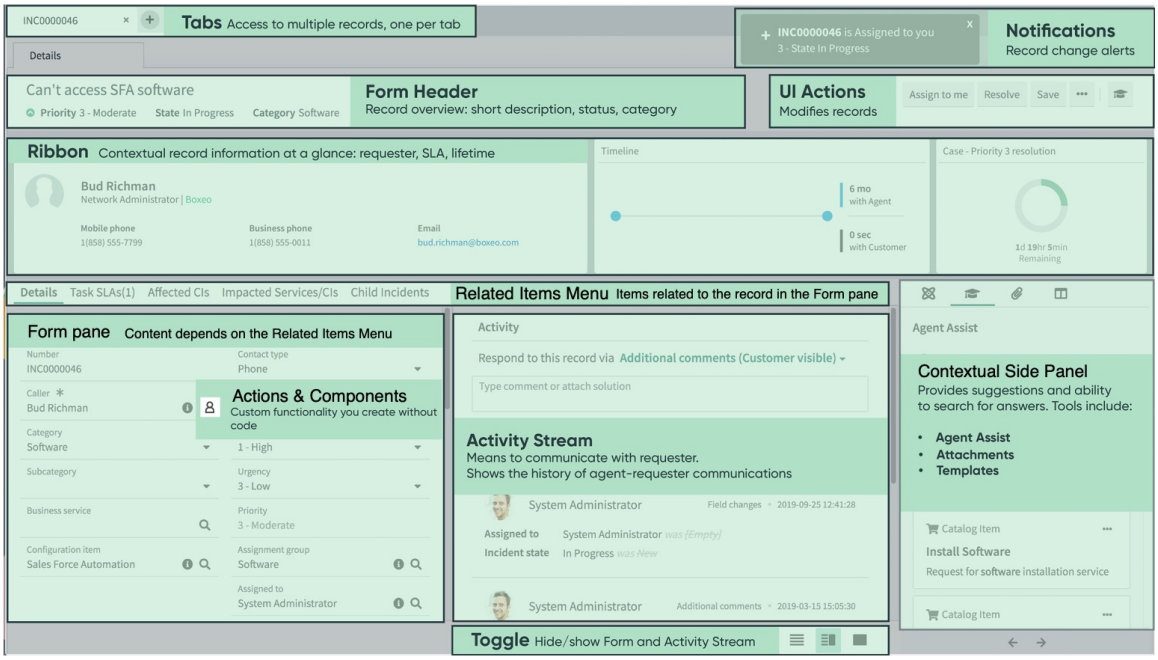
O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar faixas de opções no espaço

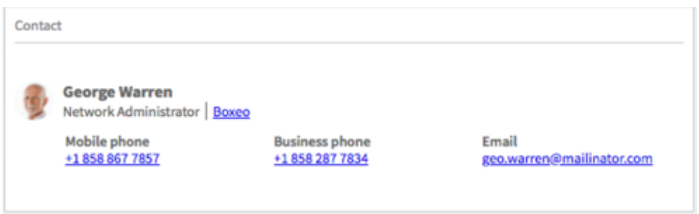
Configure faixas de opções em espaço legado para ajudar os agentes a verificar rapidamente informações relevantes sobre um registro, como a linha do tempo do registro, um resumo do cliente e ANSs de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin

As faixas de opções fornecem informações contextuais sobre o registro exibido no formulário. As faixas de opções não são exibidas por padrão. Cada faixa de opções pode ter vários componentes e cada pode ocupar uma quantidade configurada de espaço na tela. Você não pode configurar o que está em cada componente da faixa de opções. Os componentes da faixa de opções incluem:

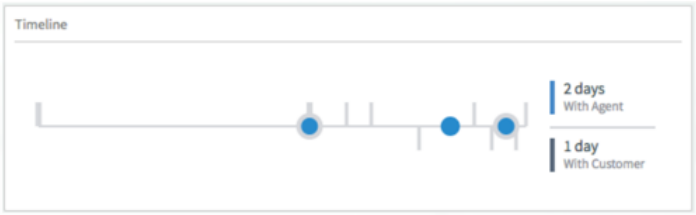
- Customer360: fornece informações de contato sobre a conta, o contato ou o consumidor no registro.



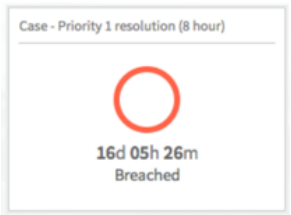
- Linha do tempo: mostra uma visão geral das atividades associadas ao registro, por exemplo, houve muitas atividades no início e depois as coisas ficaram silenciosas por um tempo? Houve longos atrasos nas comunicações entre o agente e a resposta do cliente? No lado direito, a linha do tempo mostra quanto tempo o agente passou trabalhando no caso (**Com agente**) e quanto tempo o agente esperou por informações do cliente (**Com cliente**). Um caso é considerado com o agente quando está no estado Novo, Aberto ou Encerrado. Um caso é considerado com o cliente quando está no estado Aguardando informações ou Resolvido.

Tradução automática

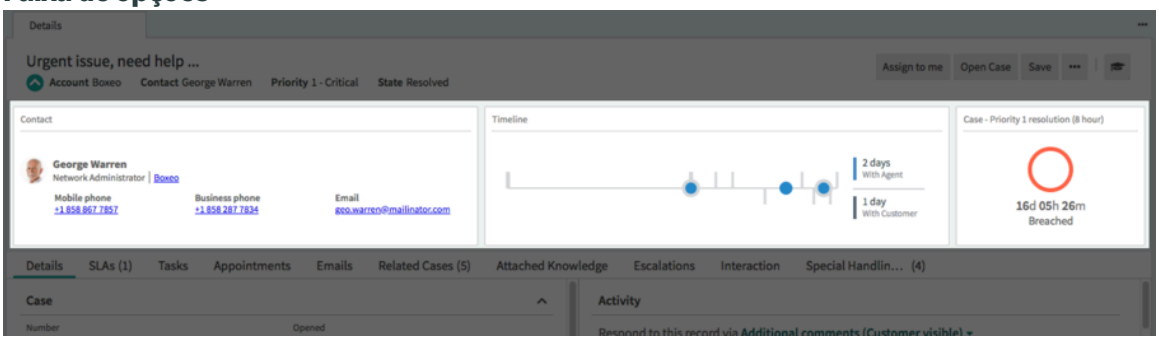
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- ANS ativo: fornece uma contagem regressiva até o momento em que o registro viola os padrões de ANS.



Faixa de opções



Você associa faixas de opções a tabelas. Somente uma faixa de opções pode ser associada a uma tabela. Sempre que um agente seleciona um registro de uma tabela associada a uma faixa de opções, a faixa de opções aparece. Se o agente selecionar um registro de uma tabela não associada a uma faixa de opções, a faixa de opções desaparecerá.

Você adiciona componentes às faixas de opções, um de cada vez. Para adicionar vários componentes a uma faixa de opções, repita o procedimento a seguir várias vezes, sempre adicionando um componente diferente. Você também deve repetir o procedimento a seguir para cada tabela que deseja associar a uma faixa de opções.

Configure a faixa de opções.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Configurações da Faixa de Opções**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário de registro Novo, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Rótulo que descreve esta configuração da faixa de opções. Geralmente, inclui a tabela associada a esta faixa de opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Componente da faixa de opções	Componente a ser adicionado à faixa de opções, incluindo Customer360, Timeline, ANS ativo ou um componente de faixa de opções personalizado. Você só pode adicionar um componente de cada vez. Para fazer com que um segundo componente apareça na faixa de opções, repita este procedimento e adicione um componente diferente.
Tabela	Tabela associada a esta faixa de opções. Sempre que um agente seleciona um registro desta tabela, a faixa de opções aparece com este componente.
Largura	Número de colunas que o componente ocupa na faixa de opções. A largura da página é de 12 colunas. Ao usar vários componentes, a largura total combinada de todos os componentes deve ser igual a 12 ou menos.
Aplicação	Escopo desta faixa de opções. Global significa que a faixa de opções funciona com todas as aplicações.
Espaço	O espaço que usa esta configuração da faixa de opções. Se este campo estiver vazio, a configuração da faixa de opções se aplicará a todos os espaços. O campo **Espaço** está vazio por padrão.
Ordem	Localização deste componente na faixa de opções. A ordem dos componentes vai da esquerda para a direita. Por exemplo, se você associar três componentes a uma tabela, o componente com a ordem mais baixa ficará à esquerda e o componente com a ordem mais alta ficará à direita.
Ativo	Alterne para ativar/desativar este componente na faixa de opções desta tabela.
Herança	Se definido como verdadeiro, a configuração da faixa de opções poderá ser herdada por tabelas secundárias. Para que isso seja eficaz, uma tabela secundária não deve ter configurações de faixa de opções definidas. O campo **Herdar** é falso por padrão.
Experiência restrita	Se definido como verdadeiro, o componente da faixa de opções será restrito a um espaço configurável. Para obter mais informações sobre espaços configuráveis, consulte Configurando seu Espaço configurável. Se estiver definido como falso, o componente da faixa de opções será global e aparecerá nos Espaços de configuração. Este campo é definido como verdadeiro por padrão. **Nota:** ◦ Se um espaço for selecionado, este campo será ignorado e o componente da faixa de opções será exibido no espaço legado selecionado. ◦ Para exibir o componente da faixa de opções em todos os espaços legados, defina este campo como falso.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.

Se o **componente da faixa de opções** for Customer360 ou Timeline, o formulário **Atributos do componente da faixa de opções** será exibido para que você possa especificar os valores que entram no componente. Outros atributos de tipo de componente da faixa de opções não são configuráveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Adicione um componente personalizado à faixa de opções.

   a. Clique no ícone de lupa ( ) ao lado do **componente da faixa de opções**.

   b. No formulário Componentes da faixa de opções, clique em **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Componente da Faixa de Opções

Campo	Descrição
Nome	Nome do componente do Now.
Componente de UX	Clique no ícone de lupa ( ), na coluna **Aplicação**, localize os componentes associados ao **Espaço do agente** e selecione um deles. Como alternativa, clique em **Novo** para associar um script a um novo componente que você criou e adicione-o ao campo **Componente de UX**.
Descrição	Descrição resumida do componente do Now.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.

   d. Clique em **Enviar** no formulário Componentes da faixa de opções.

   e. Clique em **Enviar** no formulário de registro Novo para adicionar o componente Now à faixa de opções.

6. No formulário **Atributos do componente da faixa de opções**, preencha os valores.
   O formulário depende do **componente da faixa de opções**.

   a. Se o **componente da faixa de opções** for **Customer360**, preencha o formulário.

   Os valores especificam a origem e o tipo das informações exibidas neste componente.

Campo	Descrição
Usuário primário	Coluna Tabela na **tabela de referência primária** a ser usada ao recuperar o nome e as informações de contato deste componente, por exemplo, **Atribuído a** ou **Solicitante**. Se este valor estiver ausente na tabela, Espaço insere os valores especificados em **Usuário secundário**.
Tabela de referência primária	A tabela que armazena informações do campo **Usuário primário**.
Campos primários	Valores da coluna da tabela na **tabela de referência primária** exibida neste componente, por exemplo, nome, e-mail, número de telefone etc.
Usuário secundário	Coluna da tabela na **tabela de referência secundária** a ser usada ao recuperar o nome e as informações de contato deste componente se o valor estiver ausente para o **usuário primário**. Por exemplo, **Atribuído a**. Se este valor estiver ausente na tabela, Espaço insere os valores especificados em **Usuário terciário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela de referência secundária	A tabela que armazena informações para o campo **Usuário secundário**.
Campos secundários	Valores da coluna da tabela na **tabela de referência secundária** exibida neste componente, por exemplo, nome, e-mail, número de telefone etc. quando Espaço usa o **usuário secundário**.
Usuários terciários	Coluna de tabela na **tabela de referência terciária** a ser usada ao recuperar o nome e as informações de contato deste componente se o valor estiver ausente para o **usuário secundário**. Por exemplo, **Atribuído a**. Se este valor estiver ausente, nenhuma informação será exibida neste componente.
Tabelas de referências terciárias	A tabela que armazena informações para o campo **Usuário terciário**.
Campos terciários	Valores da coluna da tabela na **tabela de referência secundária** exibida neste componente, por exemplo, nome, e-mail, número de telefone etc. quando Espaço usa o **usuário terciário**.

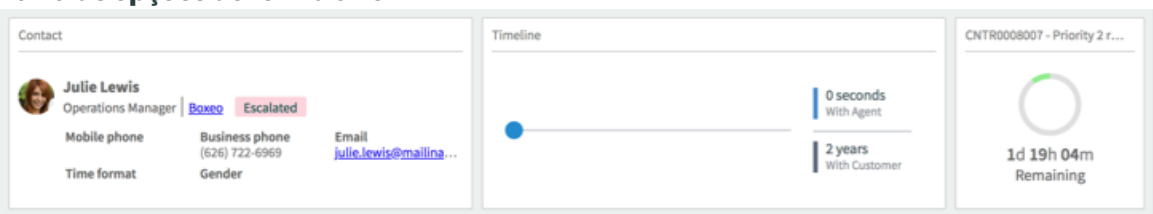
b. Se o **componente da faixa de opções** for **Linha do tempo**, especifique a função da pessoa que trabalha na tarefa resumida no registro.

Geralmente, o executante é o agente, por exemplo, **sn_esm_agent**. A função do executante é diferente para diferentes versões do Espaço, por exemplo, ITSM e CSM. A linha do tempo mostra as atividades realizadas pelo executante e pelo solicitante. Você pode configurar os rótulos do executante e do solicitante na linha do tempo usando o Modelador de resolução. O **rótulo do executante** no formulário de configuração do Modelador de resolução deve corresponder ao atributo **de função do executante**. Por exemplo, se a **função Executante** estiver definida como **sn_esm_agent**, que é uma função de agente, o **Rótulo Executante** deverá se referir a um agente. Para obter mais informações sobre a configuração do modelador de resolução, consulte Linha do tempo de casos de atendimento ao cliente .

7. Clique em **Enviar**.

A faixa de opções aparece quando um agente seleciona um registro da tabela especificada. Cada componente é preenchido com as informações especificadas nos atributos do componente da faixa de opções.

Faixa de opções do formulário



8. Opcional: Repita este procedimento se quiser adicionar um componente diferente à mesma faixa de opções ou se quiser adicionar uma faixa de opções a uma tabela diferente.

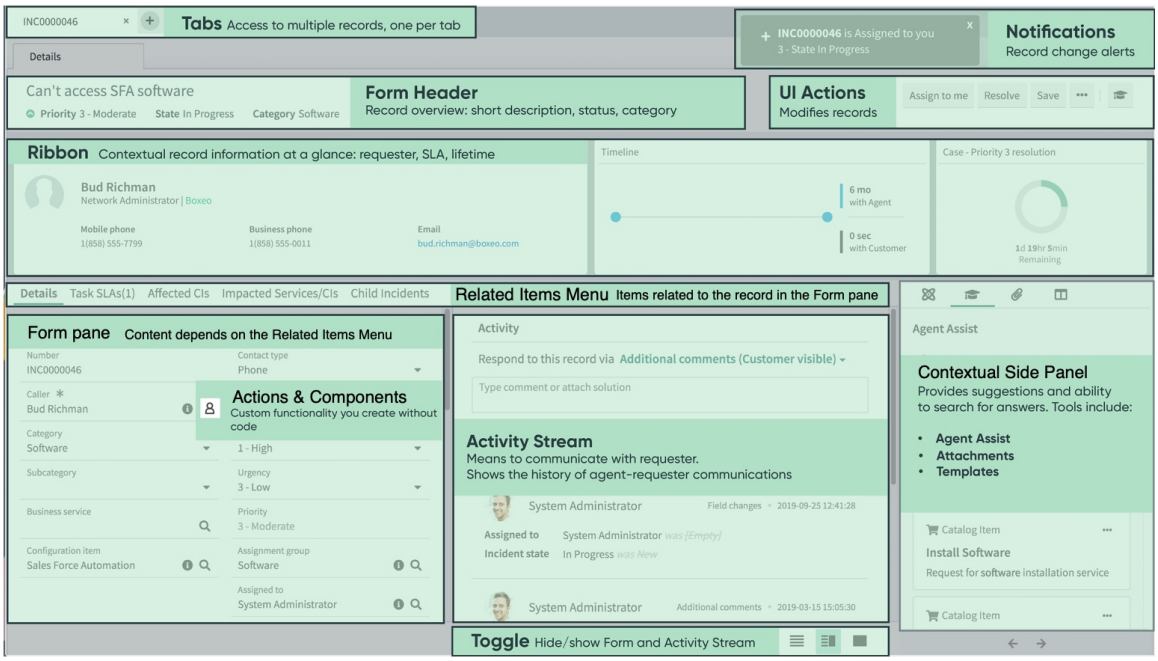
O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Guias
- Faixa de opções
- Activity Stream
- Notificações
- Itens relacionados
- Painel lateral contextual
- Cabeçalho do Formulário
- Painel de formulário
- Ações de IU
- Ações e Componentes



Configurar itens relacionados no espaço legado

Configure os itens relacionados ao registro aberto para que os agentes possam entender melhor o registro e seu impacto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

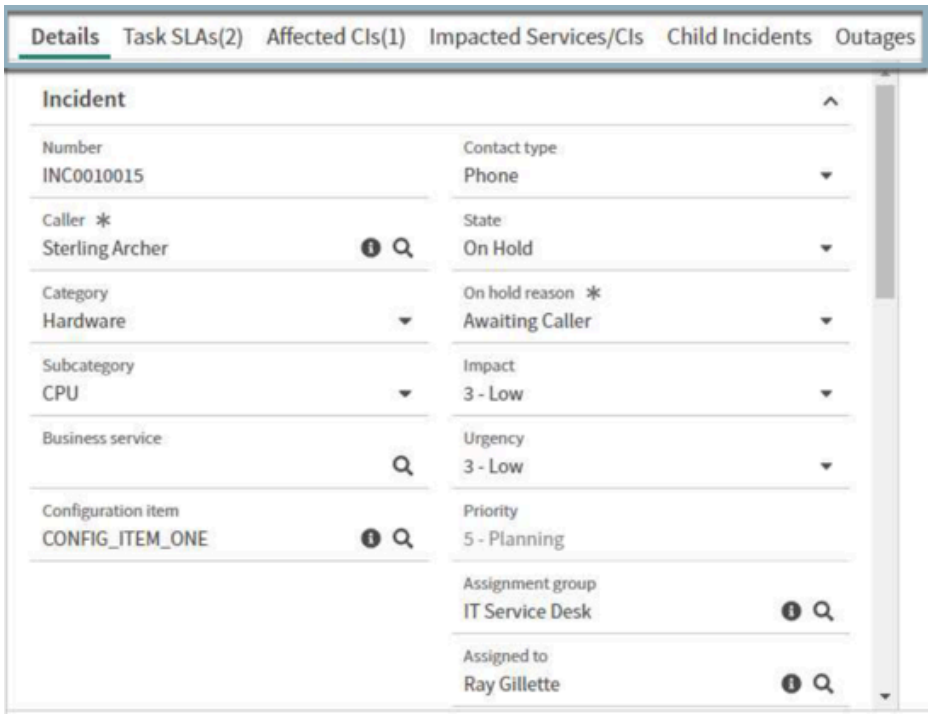
Os itens relacionados aparecem como guias acima do painel do formulário. Existem três tipos de itens:

- Detalhes — Campos do registro aberto. Você pode especificar quais campos serão exibidos.
- Itens relacionados - Componentes diferentes de listas que estão relacionadas ao registro aberto. Normalmente, esta guia mostra o componente. Por exemplo, você pode criar cartões com campos de registro a serem exibidos no painel de formulário.
- Listas relacionadas: listas relacionadas ao registro aberto. Essas listas são tabelas de registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra um registro de incidente. A lista relacionada de serviços afetados mostra uma lista de serviços afetados por este incidente. A lista relacionada Incidentes secundários mostra os incidentes que estão relacionados a este.



A seção realçada nesta imagem é chamada de Itens relacionados.

Você configura listas relacionadas para cada tabela. Por exemplo, as listas relacionadas exibidas são as mesmas para todos os registros de incidentes. As listas relacionadas exibidas são as mesmas para todos os registros de caso, mas provavelmente são diferentes das exibidas para registros de incidentes.

Procedimento

1. Navegue até a tabela para a qual você deseja criar uma lista relacionada.
   Por exemplo, no filtro de navegação, insira Incidente para configurar listas relacionadas a todos os registros de incidentes.
2. Clique em qualquer um dos registros para abri-lo.
3. Clique com o botão direito do mouse no ícone de menu ( ) e navegue até **Configurar** > **Lista relacionada**.
4. No formulário Configurando listas relacionadas, mova os campos que você deseja na seção de listas relacionadas da coluna Disponível para a coluna Selecionado.
5. **Opcional:** Selecione um campo na coluna Selecionado e use as setas verticais à direita para mover o campo na ordem da lista.
6. Clique em **Salvar**.
7. **Opcional:** Mude a ordem dos itens em Itens relacionados.
   Por padrão, **os Detalhes** aparecem à esquerda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Regras de exibição do espaço** e clique em **Novo**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de exibição do espaço

Campo	Descrição
Nome	Nome da ordem das listas nas Listas relacionadas para todos os registros na **Tabela**.
Tabela	Tabela à qual esta ordem de listas pertence. Sempre que um registro desta tabela é aberto, este formulário define a ordem das listas nas listas relacionadas.
Exibição	Exibição que é mostrada quando as condições são atendidas. Usar `espaço`.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Espaço	Espaço ao qual esta regra se aplica.
Ativo	Alterne para ativar (selecionado) e desativar esta regra.

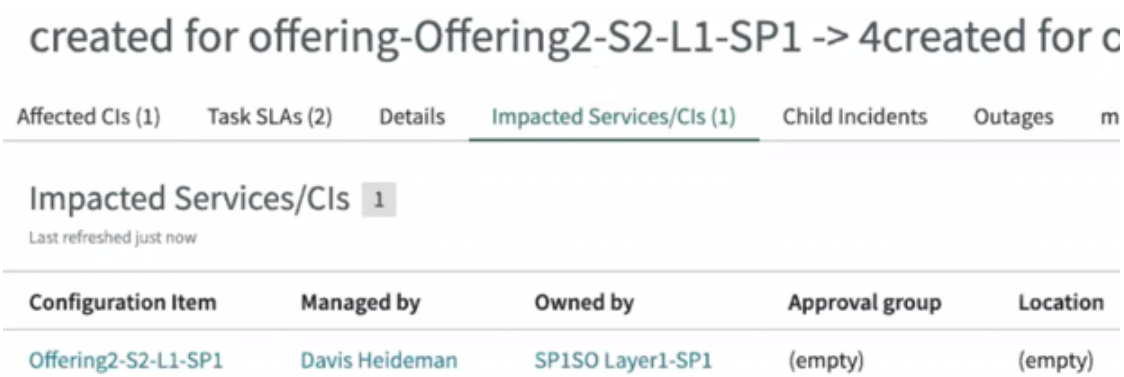
c. Na guia **Condições**, especifique a **função que** os usuários devem ter e as condições do campo de registro que devem ser atendidas para que essa reordenação seja exibida.
Por exemplo, você pode selecionar a condição **O estado é resolvido**.

d. Para solicitar os itens nos Itens relacionados, na guia **Guias do formulário**, desmarque a caixa de seleção **Ordem padrão das guias** e clique no ícone de cadeado (🔒) ao lado de **Ordem das guias**. Você pode reordenar os itens em Itens relacionados selecionando as listas que deseja mover. Em seguida, use as setas para cima e para baixo para movê-los.

e. Clique em **Enviar,** a menos que você queira selecionar qual item em Itens relacionados aparece no painel de formulário quando a exibição de registro é aberta.

(Optional) Se você quiser escolher o que aparecerá no painel de formulário quando a exibição de registro for aberta, clique com o botão direito do mouse na faixa superior, clique em **Salvar**e prossiga para a próxima etapa.

O exemplo a seguir mostra que **Detalhes** não está mais à esquerda.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

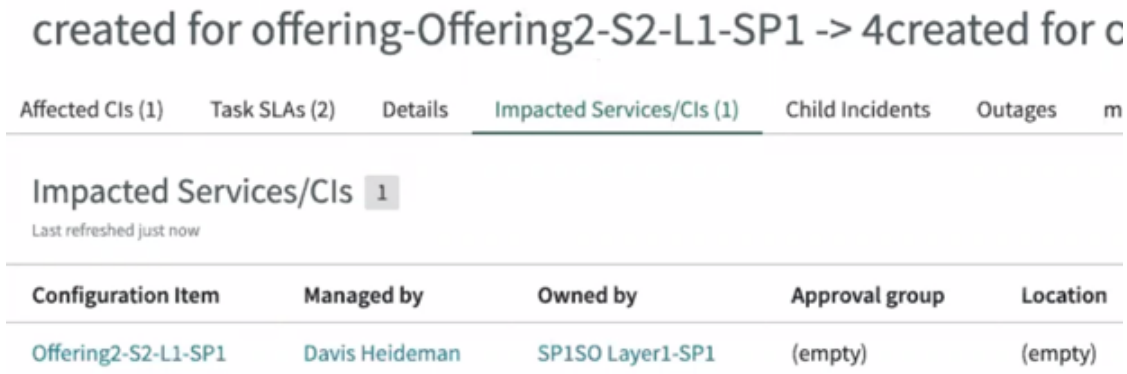
8. **Opcional:** Especifique qual item em Itens relacionados aparece no painel de formulário quando a exibição de registro é aberta.
   Por padrão, o item mais à esquerda está em foco quando um registro é aberto. Você pode, no entanto, colocar um item diferente em foco.

   a. Navegar até **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Regras de exibição do espaço** e clique na regra de exibição do espaço que você deseja editar.

   b. Na guia **Guias de formulário**, abra a lista **Foco da guia padrão** e selecione o item que deve estar em foco quando um agente abrir um registro na tabela especificada nesta regra.

   c. Clique em **Enviar**.

   (Optional) A imagem a seguir mostra que **os serviços/ICs afetados,** em vez dos **ICs afetados,** estão em foco quando o registro é aberto.



9. **Opcional:** Ir automaticamente para uma seção no painel de formulário quando as condições forem atendidas.

   (Optional) Por padrão, quando **Detalhes** está em foco nos Itens relacionados, a primeira seção é aberta. Você pode, no entanto, definir condições para que os **Detalhes** sejam abertos em uma seção diferente. **Detalhes** geralmente exibe muitas seções no painel de formulário que exigem rolagem para acessar. Se houver um padrão de trabalho típico para agentes, você poderá economizar tempo dos agentes rolando automaticamente para a seção relevante quando as condições forem atendidas. Por exemplo, quando a condição **Estado é Em espera**for verdadeira, role automaticamente até a décima seção em **Detalhes** porque essa é uma seção que os agentes precisam para suas anotações de resolução.

   a. Navegar até **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Regras de exibição do espaço** e clique na regra de exibição do espaço que você deseja editar.

   b. Na guia **Configurações do formulário**, clique em **Novo**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Seção de formulário padrão do espaço

Campo	Descrição
Nome	Nome desta configuração em que uma seção especificada em **Detalhes** aparece automaticamente em vez da primeira seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Ordem sequencial em que esta regra é avaliada quando há várias regras. Quanto menor o valor **do pedido**, ele será avaliado na sequência mais cedo.
Ativo	Alternar que ativa esta personalização.
Sessão de formulário	Seção de **detalhes** que é aberta no painel de formulário em vez da primeira seção.

d. Opcional: Em **Condições**, adicione condições que limitam quando a seção especificada na **Seção de formulário** é aberta primeiro.

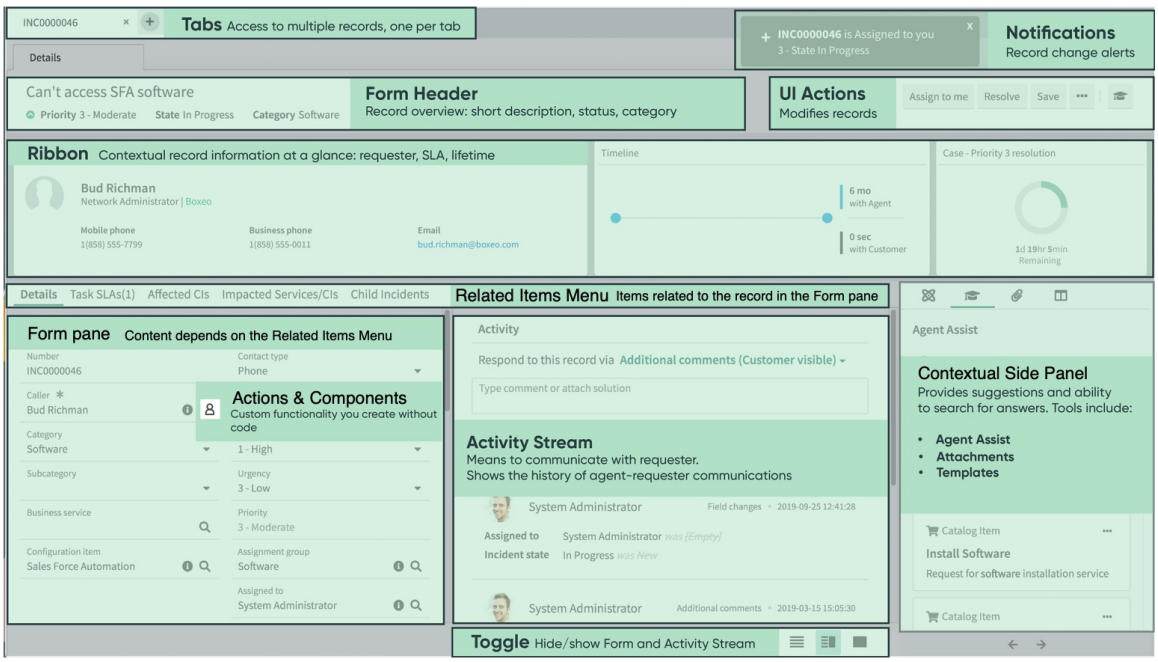
e. Clique em **Enviar**.

10. Opcional: Crie um botão **Adicionar** para que os agentes possam adicionar registros às listas relacionadas.

O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Configurar a adição de registros a uma lista relacionada

Crie um botão **Adicionar** para que os agentes possam adicionar registros a uma Lista relacionada.

Tradução automática

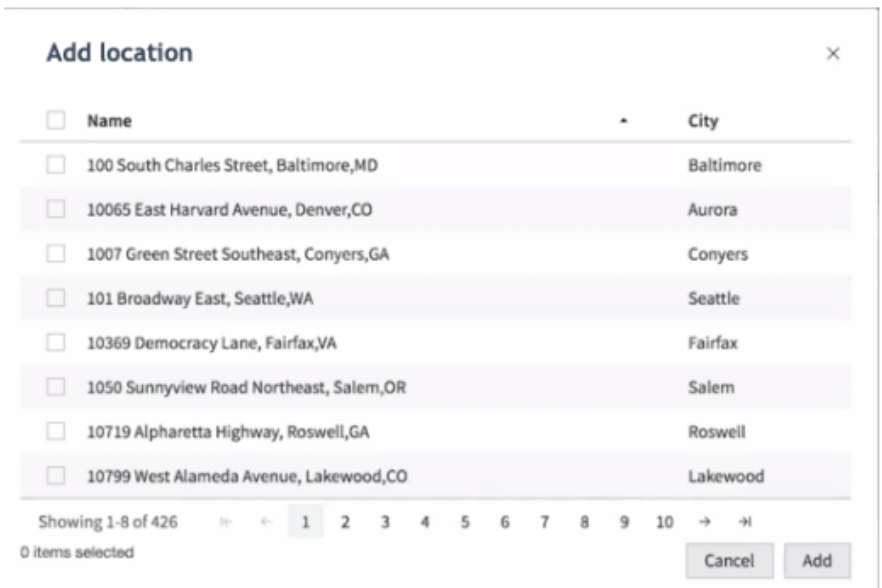
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin

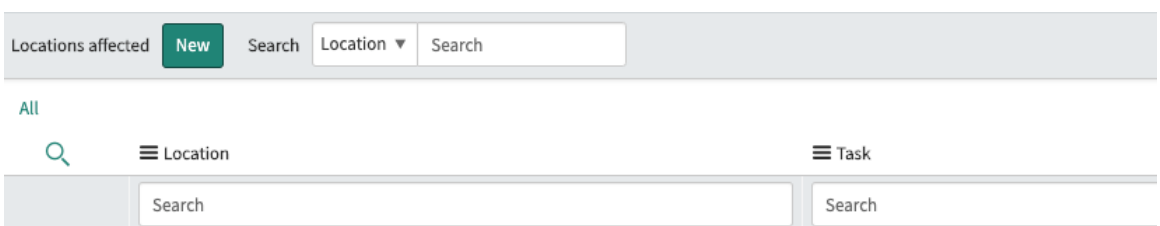
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar um botão **Adicionar** que permite que os agentes adicionem registros a listas. Esta funcionalidade oferece suporte a tabelas one-to-many (o2m) e many-to-many (m2m). No exemplo a seguir, usamos as tabelas task_location e criamos o botão **Adicionar** para incidentes. Portanto, ao abrir um incidente, você pode clicar na nova lista relacionada, **Locais afetados**, para ver os incidentes (tarefas) que ocorreram no mesmo local. Muitos incidentes podem ocorrer em um local e um incidente pode envolver muitos locais.

O procedimento geral é adicionar a lista relacionada, **locais afetados** que está associada à tabela many-to-many, task_location e criar uma ação do espaço para criar o botão **Adicionar** que adiciona, em nosso exemplo, locais a um incidente.

Quando um agente clica em **Adicionar**, um modal é aberto mostrando os locais do agente onde o incidente pode ser adicionado.



Para entender o exemplo a seguir, insira task_location.list no **Navegador de filtros** para mostrar a tabela task_location.



A tabela mostra as associações entre as tabelas de local (cmn_location) e de tarefa (task). No exemplo, não há nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Adicione uma nova lista relacionada, **Locais afetados**, que é aberta com registros de incidentes.

   a. Abra um incidente navegando até **Incidente** > **Aberto** e clique em um incidente.

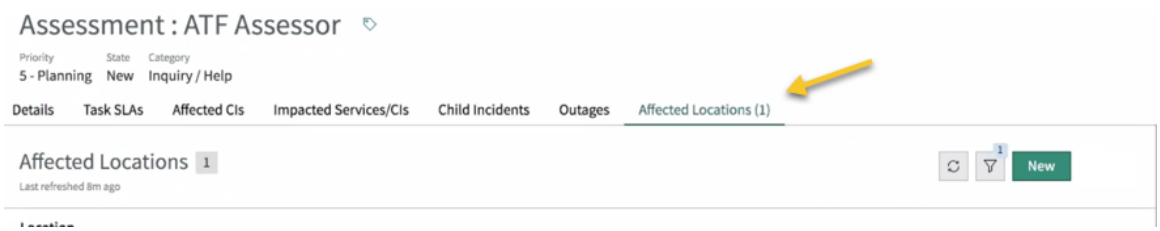
   b. Confirme que você está na Exibição do espaço clicando no ícone do seu perfil ( ), selecionando **Configurar página**e **Layout do formulário**.

   c. Configure uma lista relacionada à tabela Incidente clicando no ícone do seu perfil ( ), selecionando **Configurar página**e, em seguida, selecionando **Listas relacionadas**.

   d. No formulário Configuração de listas relacionadas no incidente, em **Exibir nome**, selecione **Espaço**.

   e. Selecione **Locais afetados** e use as setas para movê-lo para a coluna **Selecionado**.
   O valor de task_location é chamado de **Locais afetados**.

   f. Clique em **Salvar**.
   Você adicionou **Locais afetados** como uma lista relacionada para todos os registros de incidentes.



2. Use uma ação do espaço para criar um botão **Adicionar** que permite que os agentes adicionem locais a um incidente.

   a. Navegar até **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Ações de Lista relacionada** e clique em **Novo**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Rótulo que aparece no botão na área Listas relacionadas. Faça este Adicionar. Na imagem anterior, o botão **Adicionar** aparecerá ao lado do botão **Novo**.
Nome da ação	O nome deste registro que aparece na lista de ações da lista relacionada, **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Ações de Lista relacionada**.
Implementados como	Selecione **Componente de IU** porque você está criando um botão.
Especificar componente de IU	Selecione **sn-multi-record-associator**.
Tipo de botão	Selecione **Primário**. Os botões primários são verdes. Os botões secundários são cinza.

Tradução automática

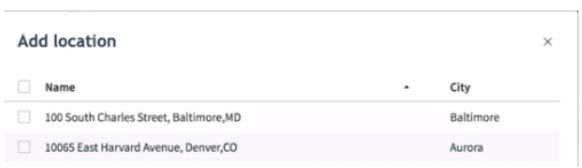
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Seleção de Registro Solicitada	Caixa de seleção para tornar a seleção de registro obrigatória.
Dica da ferramenta	Texto que aparece quando os agentes passam o mouse sobre o componente de IU.
Descrição	Descrição detalhada desta ação do espaço.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Espaço	Espaço em que este componente de IU aparece.
Tabela	Tabela em que esta ação da lista relacionada aparece. ▪ Para um relacionamento do O2M, certifique-se de que a tabela seja a tabela da lista relacionada ao O2M. Por exemplo, incidente. ▪ Para um relacionamento m2m, certifique-se de que a tabela seja a sua tabela m2m. Por exemplo, task_location. Em nosso exemplo, selecione task_location.
Exibição	Selecione **o espaço**.
Ativo	Alterne para ativar (selecionado) e desativar este componente de IU.
Ordem	A ordem de sequência na qual este componente de IU aparece em uma lista horizontal de componentes de IU. Quanto menor o valor, mais à esquerda o local.

c. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada** para fornecer ao componente as propriedades necessárias para funcionar.

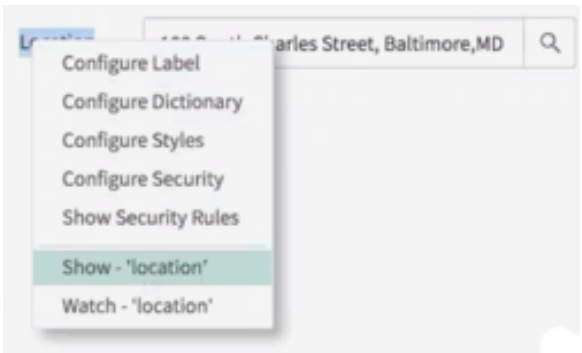
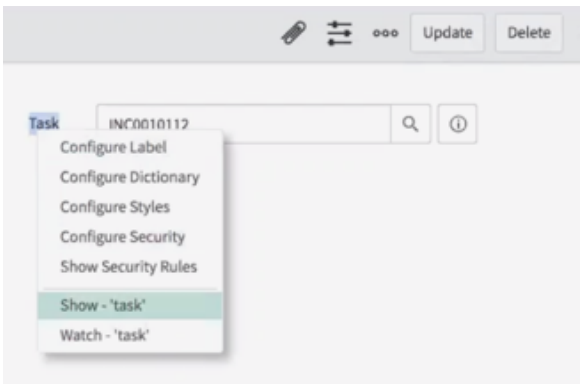
d. Na guia **Atributos do componente**, preencha os campos.

Formulário Atributos do componente

Campo	Descrição
rótulo	Nome que aparece na parte superior do modal quando você clica no botão **Adicionar**. 
extensionPoint	Em nosso exemplo, deixe em branco. Este campo filtra a lista no modal. Quando um agente clica em **Adicionar**, todas as associações possíveis são mostradas entre as tabelas cmn_location e de tarefa. Este campo evita algumas dessas associações. Para saber como criar um ponto de extensão, consulte Como usar pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .
userGivenTable	Tabela que aparece no modal. Em nosso exemplo, queremos abrir os locais que os agentes podem adicionar, portanto, selecione cmn_location.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Selecione task_location para relacionamentos m2m. ▪ Para relacionamentos do O2M, selecione a tabela associada à parte muitos do seu O2M. Por exemplo, **Incidente**.
hideSelectAll	Campo que permite ocultar Selecionar tudo. Selecione **Verdadeiro** para ocultar Selecionar tudo.
referencedfieldName	Campo exibido no modal do **userGivenTable**. Em nosso exemplo, insira o `local` (minúscula). Para encontrar o nome do campo, clique com o botão direito do mouse no título do campo **Local** no formulário da tabela many-to-many.  Este campo não é usado para relacionamentos do O2M.
tipo	Tipo de relacionamento de registro. Selecione um relacionamento **o2m** ou **m2m** para os registros. ▪ **O o2m** habilita um registro primário em uma tabela que pode fazer referência a vários registros secundários. ▪ **m2m** habilita vários registros em uma tabela que estão associados a vários registros em outra tabela.
parentFieldName	O nome do campo do qual você está fazendo a referência, neste exemplo, é `task`. Para encontrar o nome do campo, clique com o botão direito do mouse no título do campo. 
colunas	Lista separada por vírgulas de colunas que você deseja exibir no modal. Por exemplo, na tabela cmn_location, você pode querer nome e cidade. Insira `name,city`.
exibição	A exibição da lista. Não adicione um valor; a exibição padrão está correta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

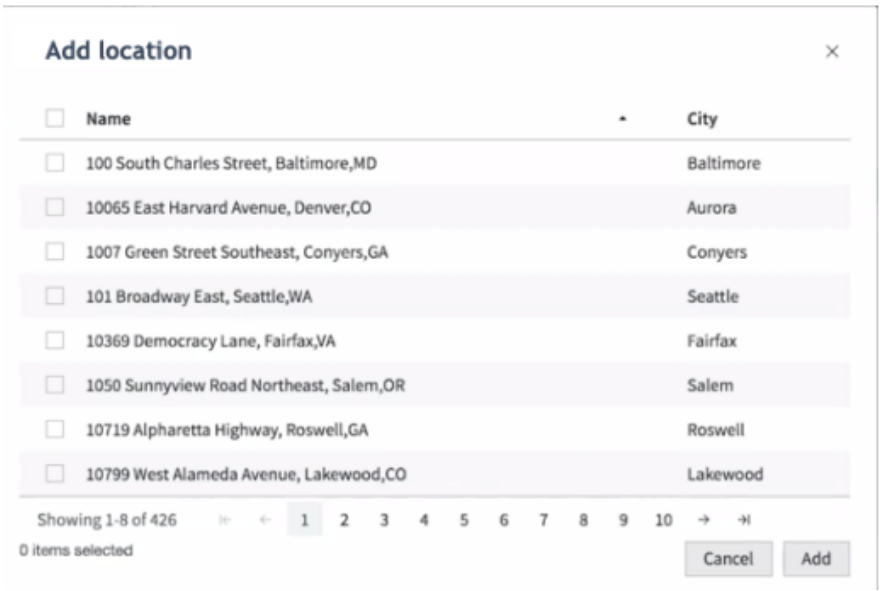
e. Clique em **Atualizar**.
Você criou um botão **Adicionar** que aparece na área Listas relacionadas quando um registro de incidente é aberto.

3. Verifique se o botão **Adicionar** aparece e funciona.

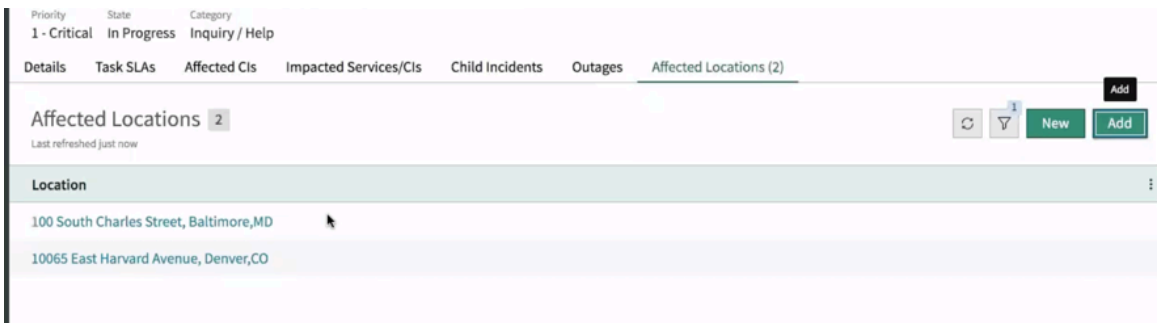
a. Abra um incidente navegando até **Incidente** > **Aberto** e clicando em um incidente.

b. Clique na Lista relacionada **de locais afetados**.
Você deve ver o botão **Adicionar** em Listas relacionadas.

c. Clique em **Adicionar**.
Um modal é exibido.



d. Marque várias caixas de seleção para adicionar esses endereços ao registro do incidente e clique em **Adicionar**.
Os endereços selecionados aparecem em **Locais afetados**.



e. Insira `task_location.list` no **Navegador de filtros** para mostrar a tabela task_location.
Os novos locais devem aparecer na tabela.

4. Adicione uma ação de remoção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode criar um botão de remoção que permite aos agentes remover registros de uma lista relacionada e desassociar esse registro da tabela primária. Esta funcionalidade oferece suporte a tabelas o2m e m2m.

a. Navegar até **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Ações de Lista relacionada** e clique em **Novo**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Rótulo que aparece no botão na área Listas relacionadas. Certifique-se de que o rótulo da ação inclua `({{count}})` .
Nome da ação	O nome deste registro que aparece na lista de ações da lista relacionada, **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Ações de Lista relacionada**.
Implementados como	Selecione **Script de servidor**.
Especificar componente de IU	Selecione **sn-multi-record-associator**.
Tipo de botão	Selecione **Primário**. Os botões primários são verdes. Os botões secundários são cinza.
Seleção de Registro Solicitada	Caixa de seleção para tornar a seleção de registro obrigatória. Alternar a caixa de seleção.
Dica da ferramenta	Texto que aparece quando os agentes passam o mouse sobre o componente de IU.
Descrição	Descrição detalhada desta ação do espaço.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Espaço	Espaço em que este componente de IU aparece.
Tabela	Tabela em que esta ação da lista relacionada aparece. ▪ Para um relacionamento do O2M, certifique-se de que a tabela seja a tabela da lista relacionada ao O2M. Por exemplo, incidente. ▪ Para um relacionamento m2m, certifique-se de que a tabela seja a sua tabela m2m. Por exemplo, task_location. Em nosso exemplo, selecione task_location.
Exibição	Selecione **o espaço**.
Ativo	Alterne para ativar (selecionado) e desativar este componente de IU.
Ordem	A ordem de sequência na qual este componente de IU aparece em uma lista horizontal de componentes de IU. Quanto menor o valor, mais à esquerda o local.

c. Clique no ícone de menu ( ) e clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Em **Links relacionados,** clique em **Exibição avançada**.

e. Clique na guia **Script do servidor**.

f. Insira um script de servidor no campo de script. `current.deleteRecord();` no campo de script do servidor.

- Para relacionamentos m2m, insira `current.deleteRecord();`.
- Para relacionamentos do O2M, insira `current.[field_name] = ''; current.update();`.

g. Em **Links relacionados,** clique em **Exibição avançada**e clique na guia **Configurações de confirmação**.

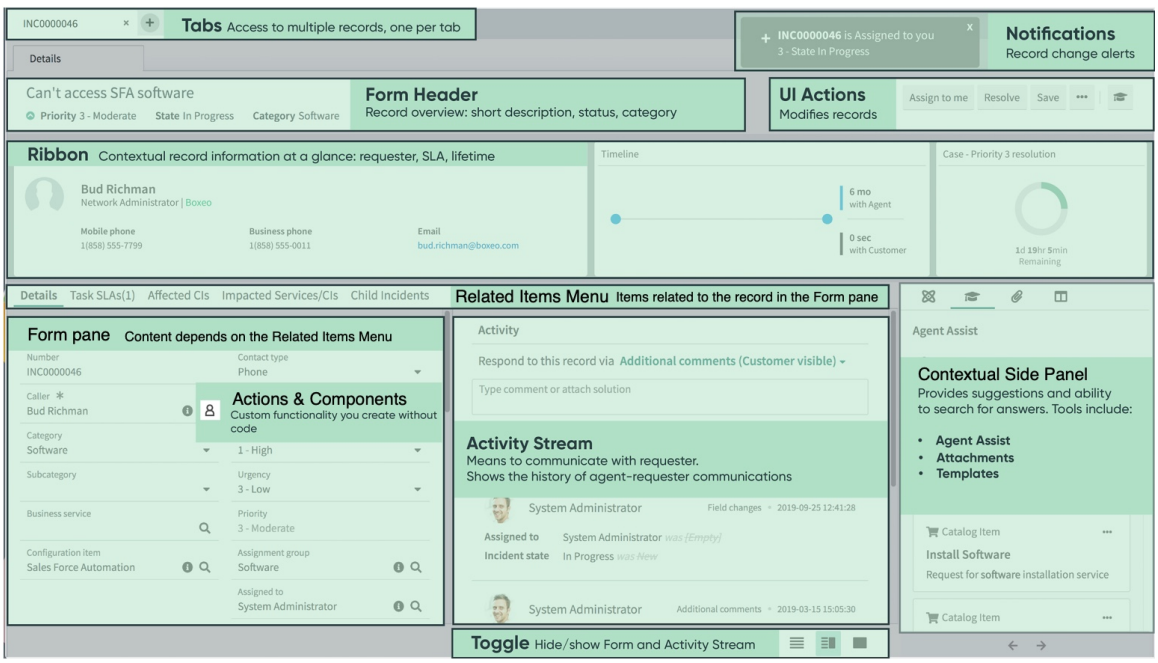
h. Confirmação de alternância necessária.

i. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Ocultar a guia Detalhes e as ações de IU no espaço legado

Oculte a guia **Detalhes** no menu Itens relacionados e as ações de IU para pessoas que não precisam ver esse nível de detalhe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

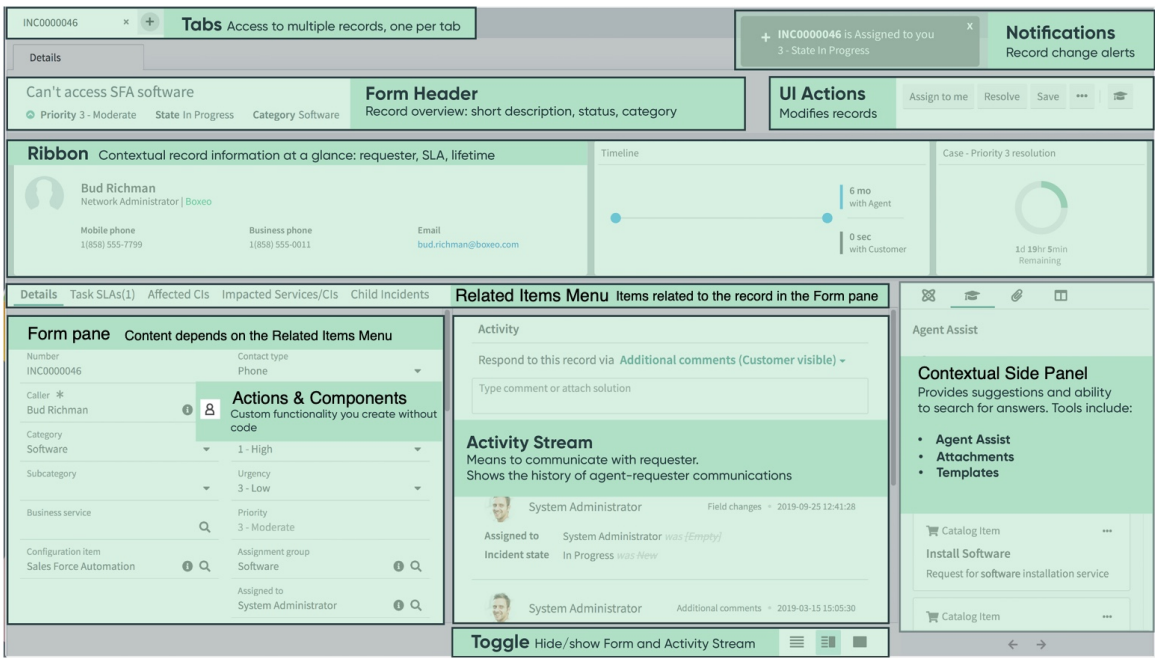
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Organize o menu Itens relacionados removendo a guia **Detalhes** do painel de formulário e todas as ações de IU para usuários que não estão interessados em ver detalhes do registro ou executar ações em registros, como atribuir um registro a si próprios.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Regras de exibição do espaço**.
2. Clique na regra que você deseja modificar.
3. Na guia **Configurações do formulário**, marque a caixa de seleção **Ocultar detalhes e ações de IU** para ocultar as ações de IU e a guia **Detalhes** no menu Itens relacionados.

O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Criar um item relacionado em Itens relacionados

Crie um item relacionado personalizado que aparece no painel Formulário para ajudar os agentes.

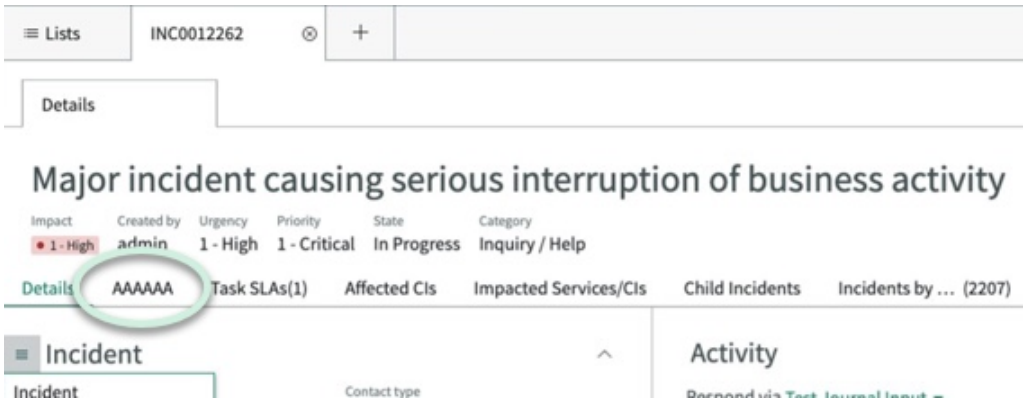
Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar um item relacionado para exibir informações importantes relacionadas ao registro aberto. O item relacionado na imagem a seguir é AAAAAA.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Itens Relacionados** e clique em **Novo**
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Nome do componente que você está adicionando à barra lateral contextual.
Nome da ação	Nome que descreve o que você está adicionando.
Implementados como	○ Componente de IU: exibe um ícone em um campo, formulário, lista ou lista relacionada para executar uma função, como adicionar um anexo a um registro, adicionar um componente no painel lateral contextual, exibir um formulário para os usuários preencherem ou pesquisando um registro. ○ Ação do cliente: realiza uma ação no lado do cliente, como discar um número de telefone, abrir um registro ou abrir um formulário para editar um registro. Há um número predefinido de ações do cliente, como ligar para o número, remover notificação e mostrar notificações. Você não pode criar novos. Use esta opção, por exemplo, com um campo de número de telefone para permitir que o agente disque um número de telefone clicando no ícone. As ações do cliente que vêm com Espaço do agente têm manipuladores no navegador que executam as ações. ○ Script do servidor: executa um script no servidor, por exemplo, para atribuir um registro a alguém ou excluir um registro. Use esta opção sempre que sua ação envolver a mudança do banco de dados.
Especificar componente de IU	Clique no ícone de lupa ( ) e selecione o componente a ser adicionado ao painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ícone	Ícone a ser usado no lado direito da barra lateral contextual em que os agentes clicam para usar este componente.
Dica da ferramenta	Texto que é exibido quando um agente passa o mouse sobre o ícone.
Descrição	Descrição resumida deste componente.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Espaço	Espaço ao qual este componente pertence, por exemplo, Espaço do agente, ITSM, CSM e assim por diante.
Tabela	Tabela à qual este componente está vinculado. Quando um registro desta tabela está aberto, este componente pode aparecer no painel lateral contextual.
Exibição	Um conjunto de configurações visuais. Este valor normalmente é Espaço.
Ativo	Alterne para tornar este componente ativo no painel lateral contextual.
Ordem	Um número inteiro que controla o posicionamento deste ícone na lista de ícones do painel contextual lateral. Quanto menor o número, mais alto na lista. A prática típica é transformar esses números em centenas, por exemplo, 100, 200, 300 e 400, para que você possa colocar novos ícones entre os existentes no futuro.

3. Nas listas relacionadas, clique em **Exibição avançada**.
4. **Opcional:** Na guia **Condições**, use o construtor de condições para criar filtros que impedem que o ícone do componente apareça no painel lateral contextual.
5. **Opcional:** Na guia **Configurações de confirmações**, marque a caixa de seleção **Confirmação necessária** se quiser exibir um pop-up que solicita que o agente confirme o uso deste componente.
6. **Opcional:** Na guia **Exclusão de ação**, clique em **Novo** para excluir a tabela secundária de herdar este componente no painel Lado contextual ou desta tabela herdar componentes de uma tabela primária.

(Optional) Os componentes no painel Lado contextual aparecem de acordo com os registros abertos no Espaço do agente. As tabelas secundárias herdam esses componentes por padrão. Você pode impedir que isso aconteça.

a. No formulário, preencha os campos.

Formulário de exclusão de ação

Campo	Descrição
Atribuição de ação	Clique no ícone de lupa ( ) e selecione uma atribuição de ação, que especifica o
Tabela	Tabela associada a este componente. Cada vez que Espaço do agente abre um registro desta tabela, o ícone deste componente aparece no painel lateral contextual.
Excluir esta tabela	Alternar para impedir que esta **Tabela** herde este componente de sua tabela primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Excluir todas as tabelas secundárias	Alternar para impedir que tabelas secundárias de **Tabela** herdem este componente no painel lateral contextual.

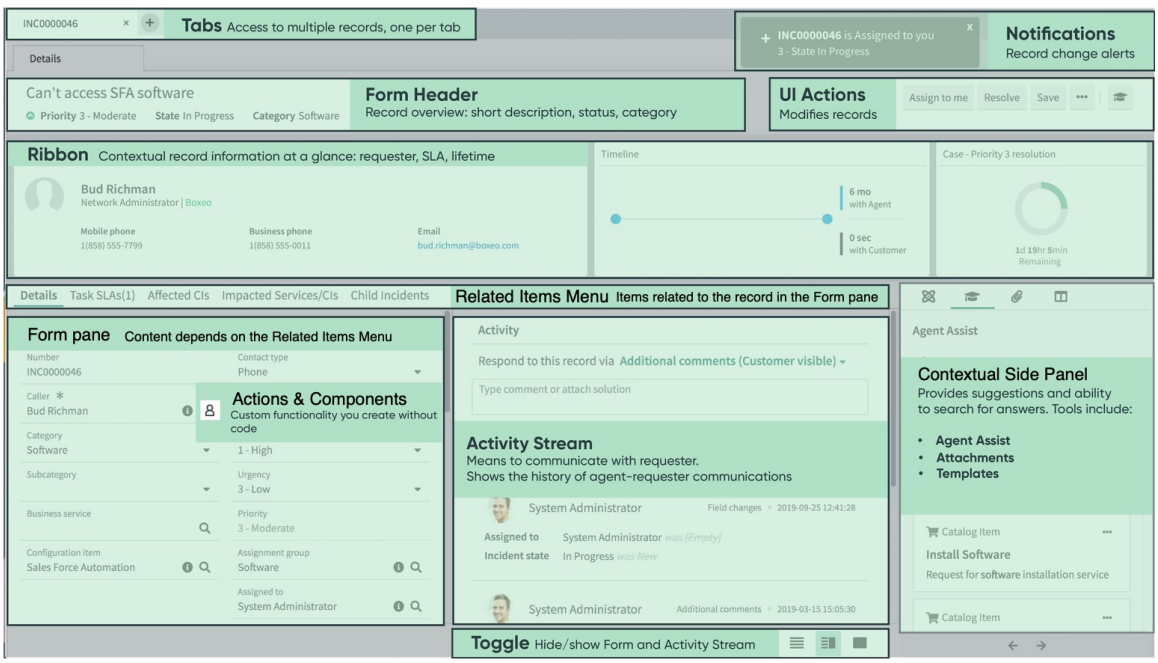
b. Clique em **Enviar**.

7. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Criar uma lista relacionada

Crie uma lista relacionada para fornecer aos agentes informações relacionadas a um registro aberto automaticamente.

Antes de Iniciar

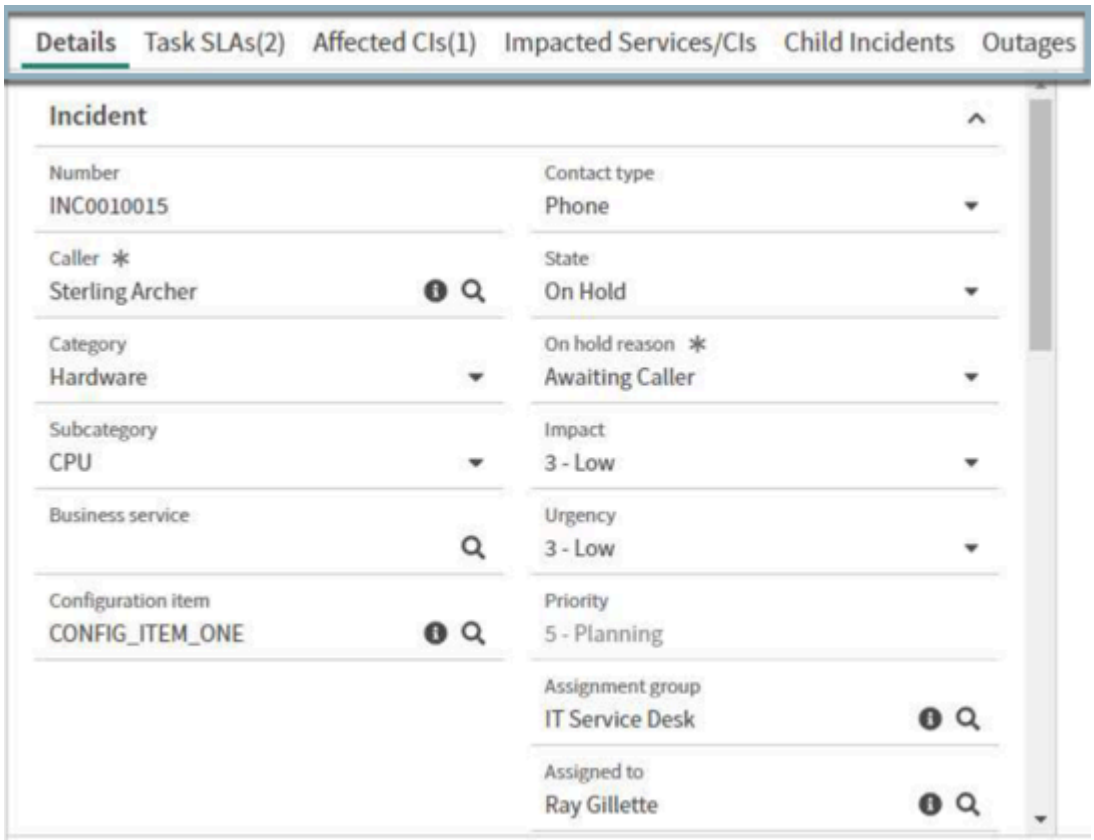
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas relacionadas aparecem como guias acima do painel Formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Ações de Lista relacionada** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Nome do componente que você está adicionando como uma lista relacionada.
Nome da ação	Nome que descreve o que você está adicionando.
Implementados como	○ Componente de IU: exibe um ícone em um campo, formulário, lista ou lista relacionada para executar uma função, como adicionar um anexo a um registro, adicionar um componente no painel lateral contextual, exibir um formulário para os usuários preencherem ou pesquisando um registro. ○ Ação do cliente: realiza uma ação no lado do cliente, como discar um número de telefone, abrir um registro ou abrir um formulário para editar um registro. Há um número predefinido de ações do cliente, como ligar para o número, remover notificação e mostrar notificações. Você não pode criar novos. Use esta opção, por exemplo, com um campo de número de telefone para permitir que o agente disque um número de telefone clicando no ícone. As ações do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	cliente que vêm com Espaço do agente têm manipuladores no navegador que executam as ações. ○ Script do servidor: executa um script no servidor, por exemplo, para atribuir um registro a alguém ou excluir um registro. Use esta opção sempre que sua ação envolver a mudança do banco de dados.
Especificar componente de IU	Mostrado somente quando **Implementado como** é **o componente de IU**. Clique no ícone de lupa ( ) e selecione o componente a ser adicionado como uma lista relacionada.
Especificar ação do cliente	Mostrado somente quando **Implementado como** é **a ação do cliente**. Clique no ícone de lupa ( ) e selecione a ação do cliente a ser adicionada como uma lista relacionada.
Ícone	Ícone a ser usado na seção Itens relacionados em que os agentes clicam para usar este componente.
Dica da ferramenta	Texto que é exibido quando um agente passa o mouse sobre o ícone.
Descrição	Descrição resumida deste componente.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Espaço	Espaço ao qual este componente pertence, por exemplo, Espaço do agente, ITSM, CSM e assim por diante.
Tabela	Tabela à qual este componente está vinculado. Quando um registro desta tabela está aberto, este componente pode aparecer como uma lista relacionada.
Exibição	Um conjunto de configurações visuais. Este valor normalmente é Espaço.
Ativo	Alterne para tornar este componente ativo como uma lista relacionada.
Ordem	Um número inteiro que controla o posicionamento deste ícone na lista de listas relacionadas. Quanto menor o número, mais alto na lista. A prática típica é transformar esses números em centenas, por exemplo, 100, 200, 300 e 400, para que você possa colocar novos ícones entre os existentes no futuro.

3. Nas listas relacionadas, clique em **Exibição avançada**.
4. **Opcional:** Na guia **Condições**, use o construtor de condições para criar filtros que impedem que o ícone do componente apareça nas listas relacionadas.
5. **Opcional:** Se **Implementado como** for **Script do servidor**, na guia **Script do servidor**, adicione o script do servidor.
6. **Opcional:** Na guia **Configurações de confirmações**, marque a caixa de seleção **Confirmação necessária** se quiser exibir um pop-up que solicita que o agente confirme o uso deste componente.
7. **Opcional:** Na guia **Exclusão de ação**, clique **em Novo** para excluir a tabela secundária de herdar este componente como uma lista relacionada ou desta tabela herdar componentes de uma tabela primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No formulário, preencha os campos.

Formulário de exclusão de ação

Campo	Descrição
Atribuição de ação	Clique no ícone de lupa ( ) e selecione uma atribuição de ação, que especifica o
Tabela	Tabela associada a este componente. Sempre que Espaço do agente abre um registro desta tabela, o ícone deste componente aparece na lista Itens relacionados.
Excluir esta tabela	Alternar para impedir que esta **Tabela** herde este componente de sua tabela primária.
Excluir todas as tabelas secundárias	Alternar para impedir que tabelas secundárias de **Tabela** herdem este componente na lista de Itens relacionados.

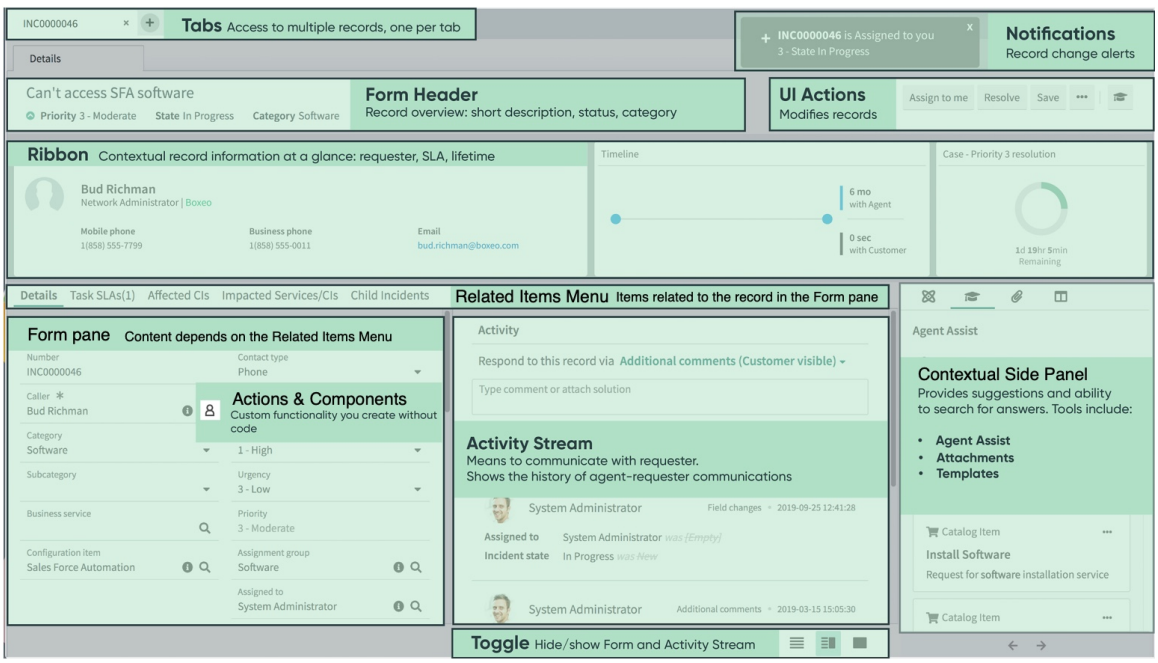
b. Clique em **Enviar**.

8. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar uma notificação no espaço legado

Envie notificações para um agente ou um pequeno grupo de agentes quando houver atualizações em registros importantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin ou notify_provider_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar uma notificação de espaço, você determina o seguinte:

- Quem recebe a notificação
- Quando os usuários recebem a notificação

As informações exibidas em cada notificação seguem um formato padrão que você não pode configurar. Para obter mais informações sobre os formatos padrão, consulte Formatos de notificação padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificações

Campo	Descrição
Nome	Nome da notificação.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Aplicação	Escopo da aplicação da notificação.
Ativo	Opção para ativar a notificação. A notificação está ativa por padrão.
Acionado por	Ação do sistema que aciona a notificação. Você pode enviar a notificação depois que um registro é alterado ou depois que um evento é acionado.
Inseridos	Opção para enviar a notificação depois que um registro é inserido. Este campo aparece quando você seleciona **Mudar registro** no campo **Acionado por**.
Atualizado	Opção para enviar a notificação depois que um registro é atualizado. Este campo aparece quando você seleciona **Mudar registro** no campo **Acionado por**.
Evento	Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento `incident.inactive`. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um usuário resolve ou fecha um incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode selecionar somente um evento que compartilhe a mesma tabela que a notificação. Esse campo aparece quando você seleciona **Evento** no campo **Acionado por**.
Condições	Filtro para especificar os registros da tabela sobre os quais os usuários recebem notificações. Por exemplo, para enviar notificações sobre incidentes de prioridade máxima, selecione **Incidente [incidente]** no campo **Tabela** e defina as condições como **[Prioridade] [é] [1 - Crítico]**.
Usuários	Usuários que recebem a notificação.
Usuários em campos	Campos de registro que incluem os usuários que recebem a notificação. Por exemplo, para enviar a notificação ao responsável pelo registro, selecione **Atribuído a**.
O usuário de origem está incluído?	Opção para incluir o usuário que mudou o registro ou acionou o evento.

3. Clique em **Enviar e Adicionar conteúdo comum**.
4. Selecione **Espaço** como o tipo de conteúdo para sua notificação.

5. No formulário, preencha os campos para definir o conteúdo da notificação.

Formulário de notificação

Campo	Descrição
Nome	Nome da notificação.
Notificação	Notificação associada ao conteúdo. Este campo é preenchido automaticamente com a notificação que você criou.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações. Este campo é preenchido automaticamente com a tabela definida na notificação.
Rotear	Rota pela qual a notificação é enviada ao destinatário. Este campo é preenchido automaticamente com **o Espaço do agente**.
Aplicação	Escopo da aplicação do conteúdo da notificação.

Tradução automática

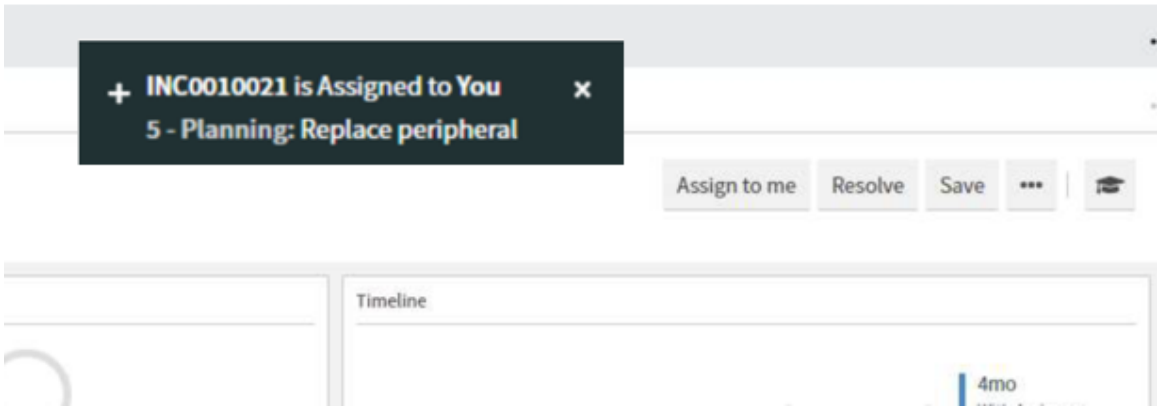
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar o conteúdo da notificação.

6. Clique em **Enviar**.

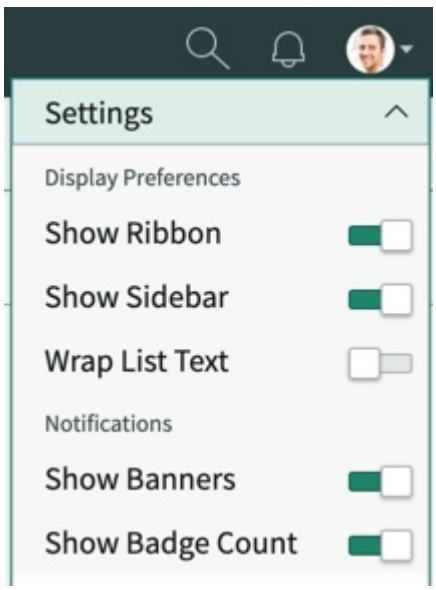
Resultado

Depois que a notificação é acionada, ela é enviada para os destinatários que não estão vendo o registro de destino. Um usuário clica na notificação para vincular diretamente ao registro.



A bandeja de notificação pode conter até uma notificação por registro. Se o mesmo registro for atualizado duas vezes em um dia, a primeira notificação será removida com a chegada da segunda notificação.

Os usuários podem personalizar suas notificações usando as configurações do espaço. Essas opções aparecem somente depois que você configura uma notificação ativa.



Se um usuário não estiver recebendo notificações conforme o esperado, verifique se as notificações estão habilitadas nas configurações do espaço.

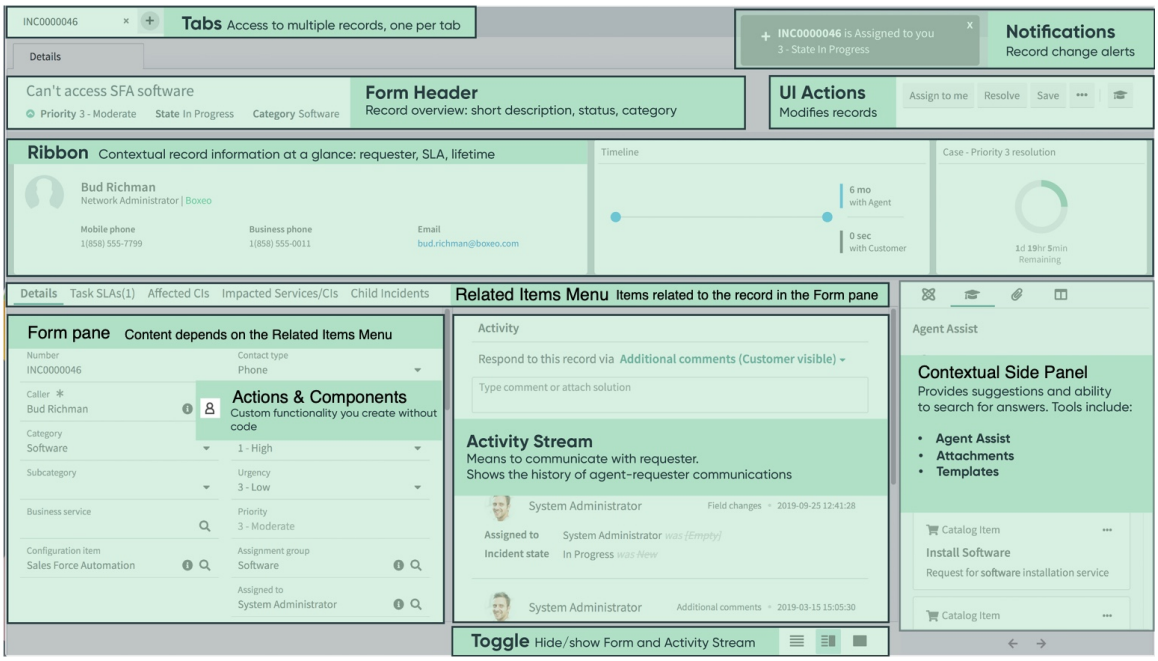
O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Formatos de notificação padrão

Depois de configurar uma notificação espaço legado, as informações exibidas na notificação seguem um formato padrão que você não pode configurar. Saiba mais sobre os formatos de notificação padrão para que você possa saber quais informações estão sendo enviadas para os destinatários da notificação.

Existem formatos de notificação para três casos de uso diferentes no espaço:

- Alguém atribui um registro a um agente
- Alguém atualiza um campo em um registro
- Alguém atualiza vários campos

Cada formato usa o valor de exibição do registro de destino. Um *valor de exibição* é um valor de campo que o sistema exibe para representar o registro que foi atualizado. Por exemplo, em registros de Incidente [incidente], o valor de exibição é o número do incidente por padrão.

Para definir um novo valor de exibição para um registro, siga as etapas em Selecionar um campo como o valor de exibição da tabela .

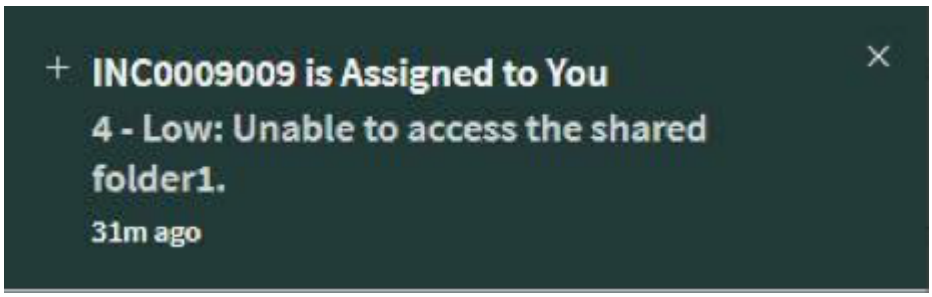
Registro recém-atribuído

Quando alguém atribui um registro a um agente, a notificação contém as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Valor de exibição do registro atribuído
- Prioridade do registro
- Descrição resumida do registro



A notificação exibe até duas linhas da descrição resumida. Se a descrição resumida não couber na notificação, o sistema acrescentará reticências (...) no local em que a descrição resumida é abreviada.

Atualização de campo único

Quando alguém atualiza um campo em um registro, a notificação contém as seguintes informações:

- Nome do usuário que atualizou o campo
- Nome do campo que o usuário atualizou
- Valor de exibição do registro atualizado
- Prioridade do registro atualizado
- Descrição resumida do registro atualizado

A notificação exibe até duas linhas da descrição resumida. Se a descrição resumida não couber na notificação, o sistema acrescentará reticências (...) no local em que a descrição resumida é abreviada.

Várias atualizações de campo

Quando alguém atualiza vários campos em um registro, a notificação contém as seguintes informações:

- Nome do usuário que atualizou os campos
- Valor de exibição do registro atualizado
- Prioridade do registro atualizado
- Descrição resumida do registro atualizado

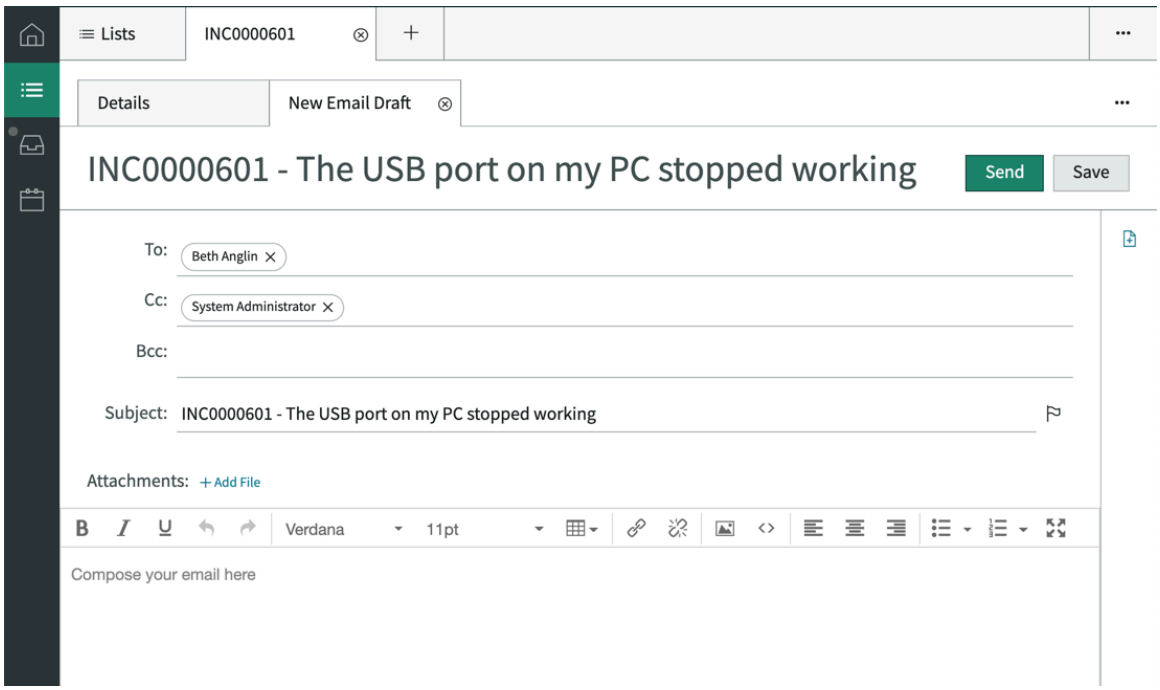
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A notificação exibe até duas linhas da descrição resumida. Se a descrição resumida não couber na notificação, o sistema acrescentará reticências (...) no local em que a descrição resumida é abreviada.

Configuração do cliente de e-mail espaço legado

Configure Espaço para incluir um cliente de e-mail que permite que os agentes enviem e-mails aos chamadores diretamente da exibição de registro.



Para configurar o cliente de e-mail do espaço, faça o seguinte:

- Designe alguém para configurar o cliente de e-mail do espaço atribuindo a ele a função email_client_admin.
- Permita que os agentes usem o cliente de e-mail do espaço atribuindo a eles a função email_composer.
- Permita que os gerentes de negócios criem mensagens rápidas para seus agentes, atribuindo a eles a função email_client_quick_message_author.
- Habilitar cliente de e-mail espaço legado para uma tabela

  Habilite o cliente de e-mail para uma tabela para que os usuários possam enviar e-mails diretamente do registro da tabela.

- Definir qualificadores de destinatário para o cliente de e-mail espaço legado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie uma configuração que controle a lista de preenchimento automático de destinatários exibida no cliente de e-mail.

- Definir endereços de origem para o cliente de e-mail espaço legado

  Defina um endereço de e-mail permitido que seja exibido no endereço De de uma mensagem enviada do cliente de e-mail.

- Criar uma configuração de cliente de e-mail espaço legado

  Defina uma configuração que controla a exibição e o comportamento do cliente de e-mail que se baseia em uma tabela ServiceNow selecionada.

- Criar um modelo de cliente de e-mail espaço legado

  Você pode criar um modelo diferente para cada tabela que usa o cliente de e-mail.

- Definir uma mensagem rápida para o cliente de e-mail espaço legado

  Crie conteúdo predefinido para adicionar ao cliente de e-mail para que os usuários possam escrever e-mails de forma consistente e eficiente.

Tópicos relacionados

Como se comunicar por e-mail no Espaço

Cliente de e-mail

Configurações do cliente de e-mail

Habilitar cliente de e-mail espaço legado para uma tabela

Habilite o cliente de e-mail para uma tabela para que os usuários possam enviar e-mails diretamente do registro da tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cliente de e-mail é habilitado por padrão na tabela Incidente [incidente]. Você pode habilitar o cliente de e-mail para outra tabela adicionando o atributo de dicionário `email_client` à tabela.

Nota:
Esta capacidade não é herdada por tabelas que estendem a tabela atual. Por exemplo, habilitar o cliente de e-mail na tabela de tarefas não o habilita para as tabelas de incidentes ou problemas.

Procedimento

1. Abra um registro na tabela para o qual você deseja habilitar o cliente de e-mail.
   Por exemplo, para habilitar o cliente de e-mail para a tabela Problema [problema], navegue até **Problema** > **Aberto**e abra qualquer registro de problema.
2. No formulário, clique no ícone de menu (⋮) e, em seguida, clique em **Configurar** > **Dicionário**.
3. Na lista Entradas do Dicionário, abra o primeiro registro.
   O primeiro registro tem o tipo de registro **Coleção** e não tem nenhuma entrada para **o nome da coluna**.
4. No formulário, na seção Links relacionados, clique em **Exibição avançada**.
5. No campo **Atributos**, insira `email_client=true`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se houver outros valores no campo, separe o atributo com uma vírgula.

6. Clique em **Atualizar**.

Definir qualificadores de destinatário para o cliente de e-mail espaço legado

Crie uma configuração que controle a lista de preenchimento automático de destinatários exibida no cliente de e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_client_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar qualificadores de destinatário que exibem campos adicionais (de uma tabela selecionada ServiceNow) na lista de preenchimento automático. Esses campos diferenciam os destinatários de e-mail que têm o mesmo nome e sobrenome.

Use as seguintes guias no formulário Qualificador de destinatário do cliente de e-mail para definir uma configuração de destinatário.

- **Configuração de exibição** – Configure o comportamento de preenchimento automático do destinatário do e-mail e, opcionalmente, selecione campos adicionais para diferenciar os destinatários que têm o mesmo nome. Os campos adicionais garantem que os usuários selecionem o destinatário apropriado para um e-mail.
- **Configuração de consulta** – Especifique uma condição ou script que consulte a tabela selecionada e filtre os resultados do destinatário retornados.

Você pode definir diferentes configurações de destinatário, que podem ser usadas em uma configuração de cliente de e-mail.

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Qualificador de Destinatários do Cliente de e-mail** e clique em **Novo**.
2. Preencha os campos na parte superior do formulário do Qualificador de Destinatário.

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para esta configuração de destinatário do cliente de e-mail.
Aplicação	O tipo de aplicação com escopo.
Tabela	A tabela ServiceNow a ser consultada para destinatários.
Descrição	Uma breve descrição desta configuração de destinatário.

3. Preencha os campos na guia **Configuração de exibição** para controlar a exibição de preenchimento automático no cliente de e-mail.

Campo	Descrição
Endereço de E-mail	O campo na tabela que contém o endereço de e-mail do destinatário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome para exibição	O campo na tabela usado para o nome do destinatário exibido.
Ordem	A ordem dos resultados retornados em relação a outros qualificadores de destinatário definidos.
Campos de Exibição Adicionais	Uma lista de conteúdo para escolher campos adicionais da tabela a serem exibidos na lista de preenchimento automático. Diferencia destinatários que compartilham o mesmo nome.
Campos Adicionais de Pesquisa	Uma caixa de seleção para habilitar campos adicionais a serem pesquisados. Expande os destinatários retornados na lista de preenchimento automático consultando (pesquisando) os **Campos de exibição adicionais**.

4. Preencha os campos na guia Configuração de consulta.

Campo	Descrição
Pesquisa de prefixo	Opção para encontrar o destinatário desejado usando o prefixo. **Nota:** Selecionar a opção **Pesquisa de prefixo** exibe o menu suspenso **Campo de sobrenome** com opções para filtrar o nome do destinatário.
Tipo	Selecione o método para filtrar os destinatários retornados na lista de preenchimento automático: ○ Condição ○ Script
Condições	Se você selecionou Condição para o **Tipo**, use o Construtor de condições para especificar as condições que devem ser atendidas para retornar os destinatários apropriados.
Script	Se você selecionou Script para o **Tipo**, insira um script que use estas variáveis para retornar os destinatários apropriados: ○ `destinatárioQuery`: GlideRecord para a tabela que está sendo consultada. ○ `targetRecord`: GlideRecord para o registro de destino a partir do qual o cliente de e-mail foi aberto. Por exemplo, este destinatárioQuery é um GlideRecord que representa a tabela Contato do cliente. A variável targetRecord é um caso de Atendimento ao cliente a partir do qual o cliente de e-mail foi aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	Esta consulta limita os resultados de preenchimento automático do cliente de e-mail aos contatos que pertencem à mesma conta do caso de Atendimento ao cliente.
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

5. Clique em **Enviar**.
   A configuração do qualificador de destinatário é adicionada à tabela Qualificador de Destinatário [sys_recipient_qualifier] e está disponível para uso em uma configuração de cliente de e-mail.

Definir endereços de origem para o cliente de e-mail espaço legado

Defina um endereço de e-mail permitido que seja exibido no endereço De de uma mensagem enviada do cliente de e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Endereço de do Cliente de e-mail** e clique em **Novo**.
2. Em **Nome de exibição**, insira o nome a ser exibido no campo De da mensagem do cliente de e-mail.
3. Insira um **endereço de e-mail** válido para o endereço De no cliente de e-mail.
4. Clique em **Enviar**.
   O endereço De é adicionado à tabela Endereço de origem do cliente de e-mail [sys_email_client_from_address].

Criar uma configuração de cliente de e-mail espaço legado

Defina uma configuração que controla a exibição e o comportamento do cliente de e-mail que se baseia em uma tabela ServiceNow selecionada.

Antes de Iniciar
Função necessária: email_client_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração determina os resultados de preenchimento automático do destinatário que são exibidos, os endereços de e-mail que podem ser inseridos e um conjunto de endereços De permitidos a serem usados ao enviar uma mensagem com o cliente.

Você pode criar uma configuração de cliente de e-mail por tabela ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Configuração do Cliente de e-mail** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta configuração de cliente de e-mail.
Aplicação	Tipo de aplicação com escopo.
Ativo	Opção que indica que a configuração está ativa. A configuração está ativa por padrão.
Tabela	ServiceNow tabela à qual esta configuração de cliente se aplica. Selecione uma tabela na lista.

3. Na seção Configuração de destinatário, selecione **Qualificadores de destinatário** a serem usados para esta configuração de cliente.
   a. Clique no ícone de cadeado ( ).
   Por padrão, dois tipos de destinatários estão disponíveis: Usuários ativos com contas de e-mail e Grupos ativos com contas de e-mail.
   b. Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione uma configuração de destinatário na lista de configurações de destinatário disponíveis.
   c. Clique no ícone de cadeado ( ) para bloqueá-lo.
4. Na seção Configuração de exibição:
   a. Selecione a opção **Exibir De** para exibir o endereço de e-mail De no cliente de e-mail ou desmarque a caixa de seleção para ocultar o endereço de e-mail De no cliente de e-mail.
   b. Selecione a opção Exibir **Responder para** para exibir o endereço Responder para no cliente de e-mail ou desmarque a caixa de seleção para ocultar o endereço de e-mail Responder para no cliente de e-mail.
5. Na seção Manipulação de anexos, selecione uma das três opções para o campo **Ação de envio de anexo**.
6. Na seção Configuração de filtro, selecione **Filtros de endereço de e-mail** a serem aplicados ao cliente de e-mail.
   a. Desbloqueie o ícone de cadeado ( ).
   b. Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione um ou mais filtros de endereço de e-mail.
   c. Clique no ícone de cadeado ( ) para bloquear **os Filtros de endereço de e-mail**.

   Cada filtro selecionado avalia um determinado endereço de e-mail e determina se o endereço fornecido é válido ou não para ser aplicado a um e-mail de saída.
7. Clique em **Enviar**.
   A configuração é adicionada à tabela Configuração do cliente de e-mail [sys_email_client_configuration].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um modelo de cliente de e-mail espaço legado

Você pode criar um modelo diferente para cada tabela que usa o cliente de e-mail.

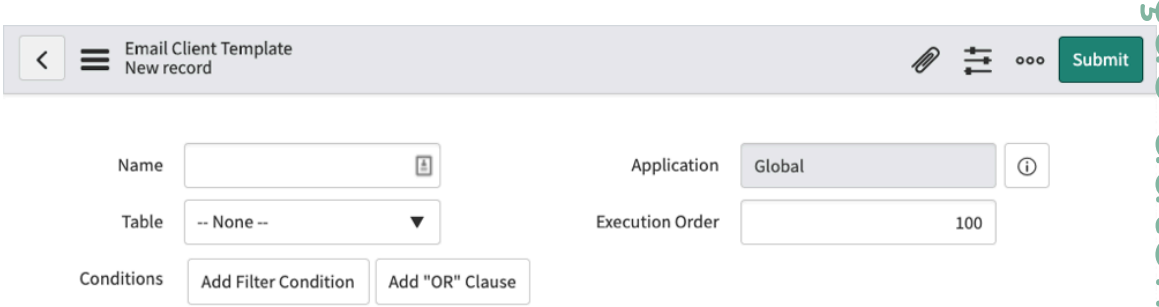
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O cliente de e-mail usa seus próprios modelos de e-mail para definir valores padrão para campos. Use as seguintes seções no formulário Modelo de cliente de e-mail para criar um modelo de cliente:

- **Conteúdo**: o corpo da mensagem.
- **Destinatários**: os endereços de e-mail dos usuários que recebem a mensagem de e-mail. Os endereços de e-mail são exibidos nos campos Para, Cc e Cco da mensagem.
- **Configuração do remetente**: o método usado para gerar o e-mail do remetente (endereço de e-mail de origem) da mensagem.

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Modelos de cliente de e-mail**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos na parte superior do formulário Modelo do cliente de e-mail.

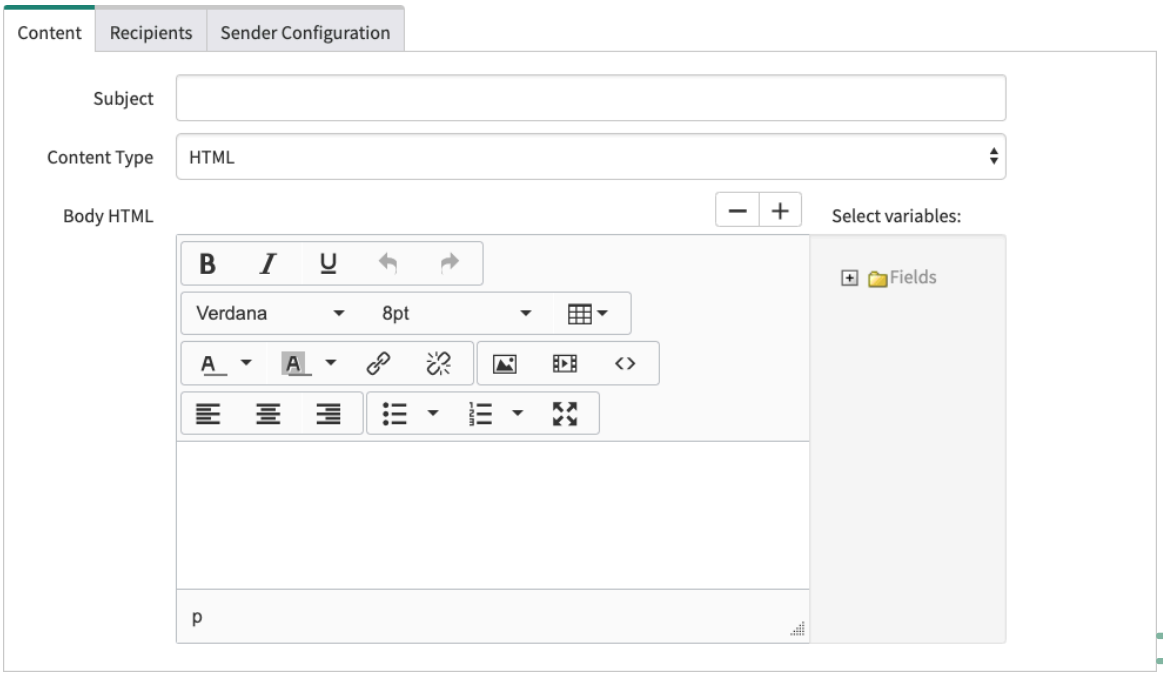


Campo	Descrição
Nome	Um nome de modelo exclusivo.
Tabela	A tabela à qual o modelo se aplica. Habilite o cliente de e-mail para a mesma tabela.
Condições	As condições que determinam quando este modelo de cliente é usado. Use o construtor de condições para identificar o registro de destino que deve corresponder antes que este modelo seja aplicado ao cliente de e-mail.
Aplicação	O tipo de aplicação com escopo.
Ordem de Execução	Um número que indica a ordem na qual as condições do modelo são avaliadas.

4. Preencha os campos na guia **Conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Campo	Descrição
Assunto	Insira uma descrição do e-mail. **Nota:** O campo **Assunto** no cliente de e-mail permite uma contagem de caracteres maior do que a configuração padrão para o campo **Assunto** na tabela E-mail [sys_email]. Se o texto de assunto do cliente estiver sendo truncado, aumente o valor **de Tamanho máximo** do campo **Assunto** na tabela E-mail.
Tipo de conteúdo	Selecione o formato do conteúdo do corpo da mensagem: HTML ou texto simples.
HTML do corpo	Se você selecionou HTML para o **tipo de conteúdo**, insira o conteúdo do corpo da mensagem usando a barra de ferramentas do editor de HTML para formatar o HTML. Para fazer referência a valores de campo, selecione variáveis na lista de variáveis ou digite manualmente referências de variável usando a sintaxe ${table_name.variable_name}. Para fazer referência ao usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável ${current_user}. **Nota:** As quebras de linha não aparecem para campos de várias linhas, como ${description} e ${comments} no modelo de cliente de e-mail. Você pode chamar um script de e-mail usando ${mail_script:script name} no campo **HTML do corpo**.
Corpo do texto	Se você selecionou texto sem formatação para o **Tipo de conteúdo**, insira qualquer script de texto ou e-mail que deseja que apareça no corpo da mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Você pode inserir um script de e-mail no campo **de texto Corpo** usando a seguinte sintaxe: `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Preencha os campos na guia **Destinatários**.

Campo	Descrição
Para	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail de usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Para**. Seu script deve iniciar com o prefixo `javascript` :. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.
Cc	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail de usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Cc**. Seu script deve iniciar com o prefixo `javascript` :. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. Este campo não pode ter os mesmos endereços que o campo **Para**.
Cco	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail de usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Cco**. Seu script deve iniciar com o prefixo `javascript` :. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. Este campo não pode ter os mesmos endereços que os campos **Para** ou **Cc**.

6. Na guia **Configuração do remetente**, selecione o **Tipo de geração de origem** para determinar como o remetente (endereço de origem) na mensagem do cliente de e-mail é gerado.
Use este campo somente se quiser um endereço De diferente do definido em sua conta de e-mail SMTP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nenhum: o endereço De não é gerado na mensagem do cliente de e-mail.
- Conta de e-mail SMTP: use o endereço De da conta de e-mail SMTP da instância como remetente.
- Selecionar da lista: escolha em uma lista de endereços De permitidos definidos na tabela Endereço de origem do cliente de e-mail [sys_email_client_from_address].
- Script: execute uma consulta GlideRecord na tabela Cliente de e-mail do endereço [sys_email_client_from_address].

  Por exemplo, o script a seguir define o endereço De com base na localização do solicitante do incidente:

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

- Texto: insira o endereço de e-mail De a ser usado no cliente.

Nota:

O endereço de e-mail De não aparece no cliente de e-mail, a menos que você configure o cliente de e-mail para exibir o endereço De. Para obter mais informações sobre como gerenciar o comportamento do cliente de e-mail, consulte Email client configurations.

Se o domínio do endereço De não for o domínio do servidor de conta de e-mail SMTP, o proprietário do domínio De deverá configurar o registro SPF para o domínio. O proprietário muda as configurações do domínio para permitir que a instância envie e-mails como se fosse desse domínio. Para obter detalhes sobre como usar registros SPF, consulte ServiceNow KB0535456.

7. Clique em **Enviar**.
O modelo é adicionado à tabela Modelos do cliente de e-mail [sys_email_client_template].

Definir uma mensagem rápida para o cliente de e-mail espaço legado

Crie conteúdo predefinido para adicionar ao cliente de e-mail para que os usuários possam escrever e-mails de forma consistente e eficiente.

Antes de Iniciar
Função necessária: email_client_quick_message_author ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes podem inserir mensagens rápidas em e-mails que eles rascunham no espaço. Por padrão, o conteúdo da mensagem rápida é inserido no local do cursor. Para que o conteúdo da mensagem rápida substitua todo o conteúdo existente em um rascunho de e-mail, defina a propriedade `glide.email_client.quick_message.insert` como **falsa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Mensagens rápidas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Título	Nome que aparece no seletor de Mensagem rápida.
Ativo	Opção para ativar a mensagem rápida. Quando selecionada, a mensagem rápida fica disponível para seleção no seletor de Mensagem rápida.
Aplicação	Tipo de aplicação com escopo.
Usuário	Usuário que tem acesso a esta mensagem rápida. A seleção de um usuário restringe o acesso somente a esse usuário. Deixe o campo em branco para não ter restrições baseadas em usuário.
Grupo	Grupo cujos membros têm acesso a esta mensagem rápida. A seleção de um grupo restringe o acesso somente a membros desse grupo. Deixe o campo em branco para não ter restrições baseadas em grupo.
Tabela	Tabela à qual a mensagem rápida se aplica. Para disponibilizar a mensagem rápida para todas as tabelas, deixe em branco.
Condições	Registro de destino que deve corresponder às condições antes que a mensagem rápida apareça para seleção no cliente de e-mail.
Corpo da mensagem	Conteúdo a ser inserido no campo **Texto da mensagem** no cliente de e-mail. Por padrão, o campo oferece suporte ao formato HTML. Para fazer referência a valores de campo, selecione variáveis na lista de variáveis ou digite manualmente referências de variável usando a sintaxe ${table_name.variable_name}. Para fazer referência ao usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável ${current_user}. Para fazer referência ao título do usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável ${current_user.title}. Você pode usar esses valores para incluir uma assinatura predefinida em respostas de e-mail de agentes para clientes. **Nota:** As quebras de linha não aparecem para campos de várias linhas, como ${description} e ${comments} no modelo de cliente de e-mail.

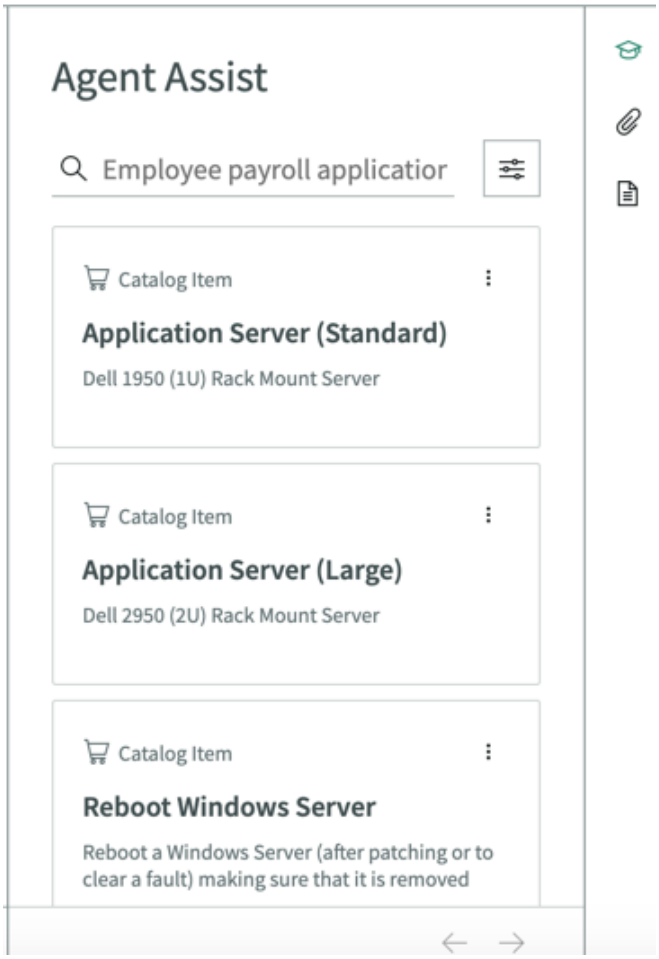
4. Clique em **Enviar**.

Configuração do painel contextual lateral no espaço legado

O painel lateral contextual fornece aos agentes ferramentas para pesquisar e resolver problemas. Os diferentes componentes fornecem aos agentes diferentes tipos de ajuda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O painel lateral contextual é onde os agentes pesquisam e resolvem problemas. Os agentes clicam nos ícones para abrir as seguintes ferramentas:

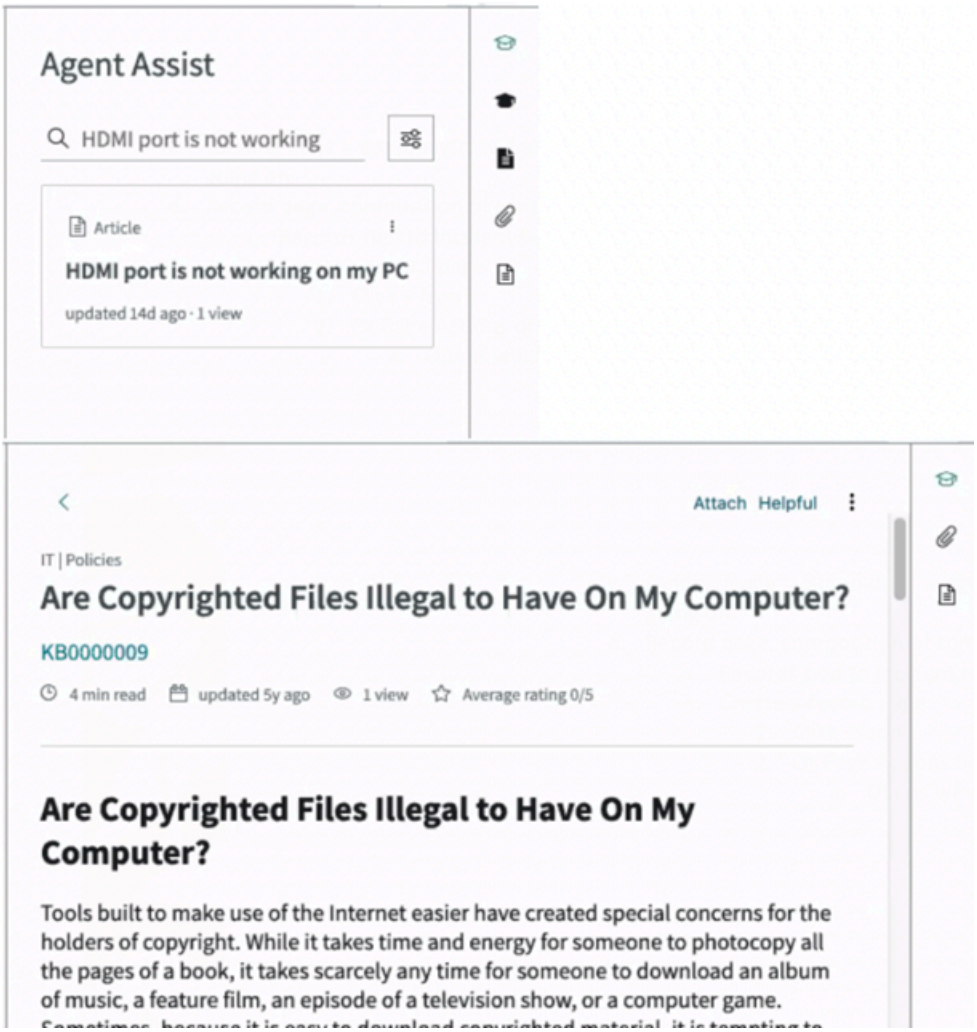
- Assistência do agente ( ): exibe automaticamente os resultados da pesquisa com base na descrição resumida. Também exibe problemas semelhantes resolvidos para que o agente possa determinar se a solução se aplica a este caso. A Assistência do agente aproveita a inteligência artificial.
- Anexar ( ): permite que o agente anexe o conteúdo encontrado na Base de conhecimento em uma resposta ao solicitante no Fluxo de atividades. Este recurso não requer configuração.
- Playbook ( ) — Permite que o agente trabalhe em registros com um fluxo de trabalho consistente, passando o registro de um estado para outro.
- Modelo ( ): preenche o fluxo de atividades com conteúdo padrão relacionado à resolução do problema. Bons modelos economizam tempo do agente, eliminando o trabalho repetitivo.
- Next Experience Componentes: os blocos de construção de Espaço, por exemplo, listas, pontuações do PAR e assim por diante.
- Componentes projetados por você: você pode criar seus próprios componentes Espaço.

Espaço vem pré-configurado com componentes no painel lateral contextual, mas você pode adicionar mais. Cada componente pode aparecer para todas as tabelas ou você pode configurar um componente para ser exibido somente quando um agente abrir registros de tabelas específicas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os componentes do painel lateral são dinâmicos, portanto, você pode ampliar o painel lateral para, por exemplo, facilitar a leitura de um artigo da Base de conhecimento.



Próxima

- Adicionar um componente personalizado ao painel lateral contextual
- Configurar modelos que preenchem campos de formulário para agentes
- Configure a Assistência do agente que fornece soluções recomendadas para problemas apresentados no registro aberto.

Adicionar componentes personalizados ao painel lateral contextual

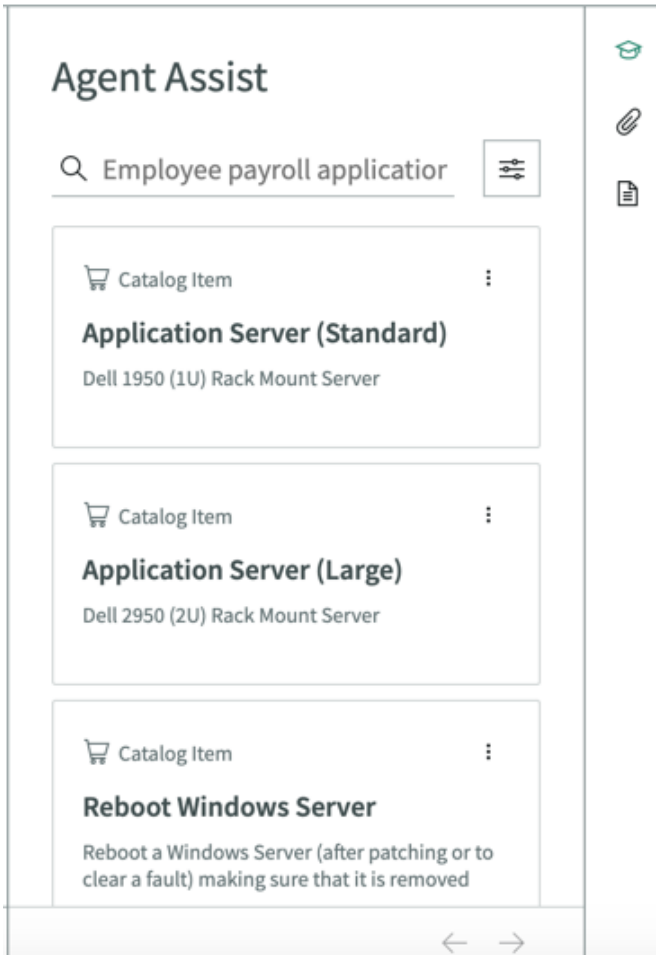
Você pode adicionar ou remover componentes no painel lateral contextual. Esses componentes ajudam os agentes a resolver problemas do cliente nos quais estão trabalhando.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Espaço vem pré-configurado com componentes no painel lateral contextual, mas você pode adicionar mais. Cada componente pode aparecer para todas as tabelas ou você pode configurar um componente para ser exibido somente quando um agente abrir registros de tabelas específicas. A imagem a seguir mostra a Assistência do agente no painel contextual lateral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os componentes já disponíveis para colocar no painel lateral contextual são:

- Assistência do agente
- Anexos
- Modelos

No procedimento a seguir, você cria uma Ação do espaço que exibe um ícone no painel Lado contextual, que abre um componente no painel.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Itens do painel lateral contextual** e clique em **Novo**.
   O formulário Atribuições de ação lista os componentes que aparecem no painel lateral do formulário, dependendo da tabela à qual o registro aberto pertence. Por exemplo, você pode configurar a Assistência do agente de forma diferente para cada tabela.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Nome que aparece no componente que você está adicionando ao painel lateral contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome da ação	Nome que aparece para este registro na lista de atribuições de ação: **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Itens do painel lateral contextual**
Implementados como	**O componente de IU** é a única seleção válida. Um componente de IU exibe um ícone em um campo, formulário, lista ou lista relacionada para executar uma função, como adicionar um anexo a um registro, adicionar um componente no painel lateral do formulário, exibir um formulário para os usuários preencherem ou pesquisando um registro.
Especificar componente de IU	Clique no ícone de lupa ( ) e selecione o componente a ser adicionado ao painel lateral do formulário. Por exemplo, para adicionar uma Assistência do agente, selecione **now-agent-assist**.
Ícone	Ícone para adicionar ao lado direito da barra lateral do formulário em que os agentes clicam para usar este componente.
Dica da ferramenta	Texto que é exibido quando um agente passa o mouse sobre o ícone.
Descrição	Descrição resumida deste componente.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Espaço	Espaço ao qual este componente pertence, por exemplo, Espaço do agente, ITSM, CSM e assim por diante.
Tabela	Tabela à qual este componente está vinculado. Quando um registro desta tabela está aberto, este componente pode aparecer no painel lateral do formulário.
Exibição	Um conjunto de configurações visuais. Este valor normalmente é Espaço.
Ativo	Alterne para tornar este componente ativo no painel lateral do formulário.
Ordem	Um número inteiro que controla o posicionamento deste ícone na lista de ícones do painel contextual lateral. Quanto menor o número, mais alto na lista. A prática típica é transformar esses números em centenas, por exemplo, 100, 200, 300 e 400, para que você possa colocar novos ícones entre os existentes no futuro.

3. Clique com o botão direito do mouse na faixa superior e selecione **Salvar**.
4. Nas listas relacionadas, clique em **Exibição avançada**.
5. **Opcional:** Na guia **Condições**, use o construtor de condições para criar filtros que impedem que o ícone do componente apareça no painel lateral do formulário.
6. **Opcional:** Na guia **Configurações de confirmações**, marque a caixa de seleção **Confirmação necessária** se quiser exibir um pop-up que solicita que o agente confirme o uso deste componente.
7. **Opcional:** Na guia **Exclusão de ação**, clique **em Novo** para impedir que tabelas secundárias herdem este componente no painel Lado contextual ou esta tabela herde componentes de uma tabela primária.

(Optional) Os componentes no painel Lado contextual aparecem de acordo com os registros abertos no Espaço do agente. As tabelas secundárias herdam esses componentes por padrão. Você pode impedir que isso aconteça.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No formulário, preencha os campos.

Formulário de exclusão de ação

Campo	Descrição
Atribuição de ação	Clique no ícone de lupa ( ) e selecione uma atribuição de ação, que especifica o
Tabela	Tabela associada a este componente. Cada vez que Espaço abre um registro desta tabela, o ícone deste componente aparece no painel lateral contextual.
Excluir esta tabela	Alternar para impedir que esta **Tabela** herde este componente de sua tabela primária.
Excluir todas as tabelas secundárias	Alternar para impedir que tabelas secundárias de **Tabela** herdem este componente no painel lateral contextual.

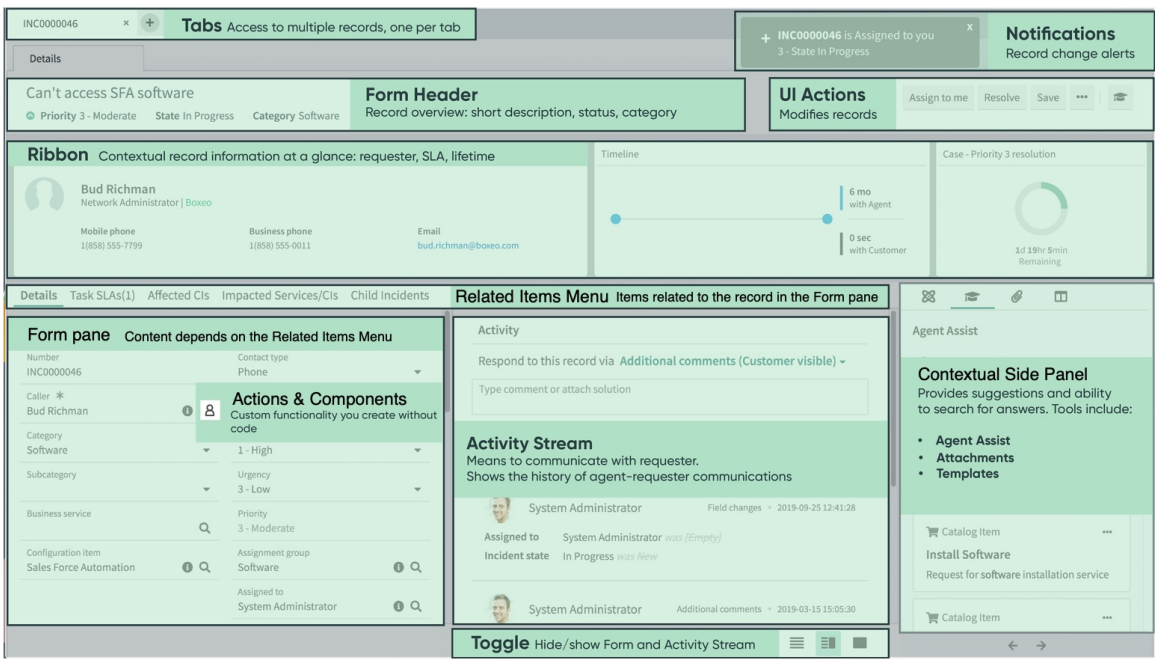
b. Clique em **Enviar**.

8. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar modelos no painel lateral contextual

Reduza o tempo de resposta de um agente aos solicitantes preenchendo automaticamente os campos de registro usando um modelo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Configurar modelos.

Nota:
Não há suporte para campos de várias linhas. Somente uma única linha é exibida em um campo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você associa modelos a tabelas. Sempre que um agente trabalha em um registro dessa tabela, o agente pode clicar em um modelo para preencher os campos do formulário. Por exemplo, você pode criar um modelo de Prioridade Alta para a tabela de problemas. Sempre que os agentes trabalharem em um problema, se clicarem no modelo, ele definirá o campo **Urgência** no registro do problema como **Alto**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Modelos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome deste modelo. **Nota:** O nome do modelo não pode corresponder a um nome de tabela existente.
Tabela	Tabela à qual este modelo se aplica. Selecione **Global** para disponibilizar o modelo para uso com todas as tabelas. **Nota:** A lista de tabelas mostra apenas as tabelas e visualizações do banco de dados que estão no mesmo escopo do modelo.
Ativo	Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado.
Usuário	Usuário que pode configurar e aplicar o modelo. Se você definir um usuário, nenhum outro usuário poderá ver o modelo, a menos que você selecione a opção **Global**.
Grupos	Grupo cujos membros podem configurar e aplicar o modelo. Se você definir um grupo, nenhum outro grupo poderá ver o modelo, a menos que você selecione a opção **Global**.
Global	Opção para permitir que qualquer usuário que possa acessar os modelos exiba e aplique este modelo.
Descrição resumida	Descrição do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Adicionar conteúdo a este campo não adiciona esse conteúdo ao campo **Descrição resumida** dos formulários que usam este modelo.
Modelo	Conteúdo que preenche automaticamente os registros baseados neste modelo. Selecione um campo da tabela especificada na coluna esquerda e insira os dados a serem preenchidos automaticamente na coluna direita. **Nota:** Mesmo que você possa selecionar campos de referência com pontos no modelo, eles não se aplicam aos campos que estão no formulário.
Elemento de link	Modelo que vincula uma tabela secundária ao modelo da tabela primária. No modelo da tabela secundária, defina o valor para o campo que faz referência à tabela primária. Depois de definir o valor, o modelo secundário é explicitamente vinculado à tabela primária. **Nota:** Este campo não aparece por padrão. Configure o formulário de modelo para adicionar o campo.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Você também pode criar um modelo salvando um formulário. Para obter mais informações, consulte Criação de um modelo salvando um formulário .

O que Fazer Depois

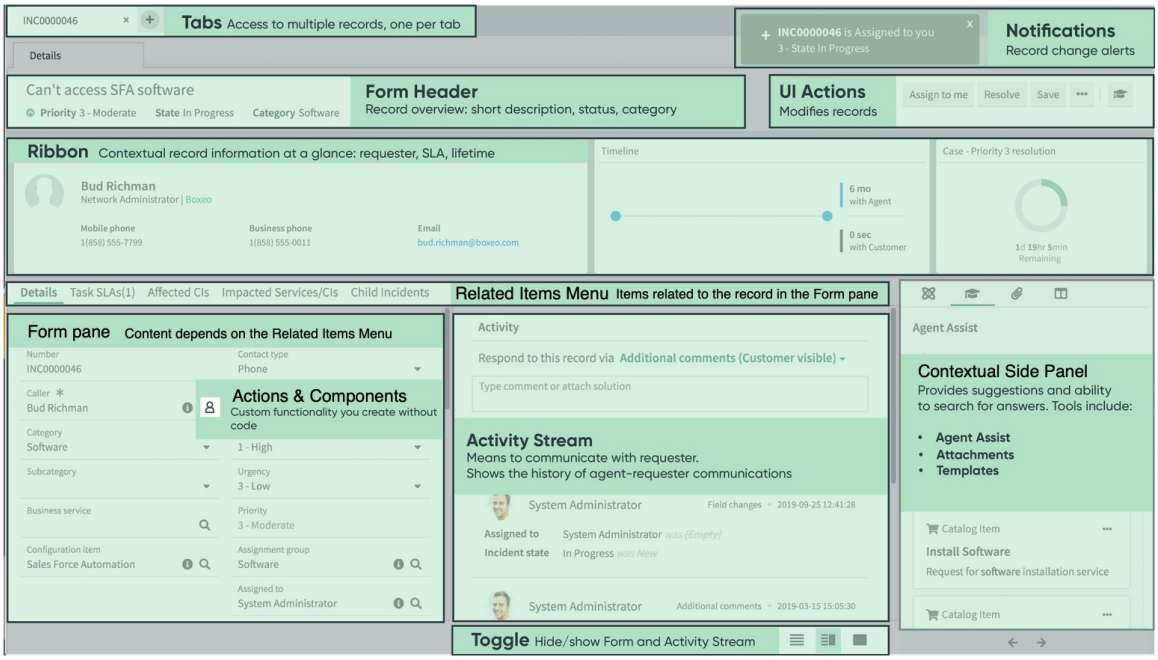
Configure a Assistência do agente para que os agentes recebam recomendações para problemas apresentados no registro aberto. Ou configure um componente diferente.

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar Assistência do agente

Configure Assistência do agente para fornecer aos agentes resultados de pesquisa automática que mostram possíveis soluções para os registros que eles abrem. Assistência do agente é pré-configurado para pesquisar soluções nas tabelas Incidente, Problema, Mudança, Indisponibilidade, Conhecimento e Caso. Você pode configurar Assistência do agente para pesquisar fontes de informações adicionais.

Antes de Iniciar

- Função necessária: workspace_admin
- O plug-in ITSM, com.snc.agent_workspace.itsm, deve ser ativado em sua instância.

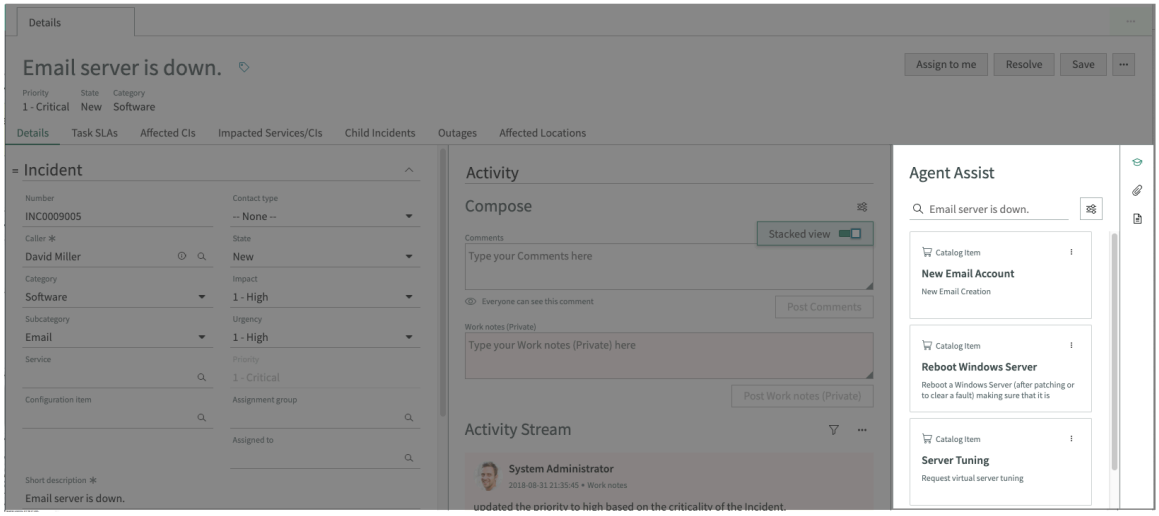
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clicar no ícone de formatura ( ) no painel lateral contextual faz com que Assistência do agente seja exibido. Assistência do agente usa pesquisa contextual e, opcionalmente, aprendizado de máquina para exibir recomendações com base em artigos da base de conhecimento, itens do catálogo, bem como incidentes, casos, problemas e perguntas relacionados a um registro no qual um agente está trabalhando.

Quando um agente abre um registro, Assistência do agente faz uma pesquisa automática com base em um campo no registro, normalmente o campo de descrição resumida. Cada resultado de pesquisa aparece em um cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os resultados da pesquisa normalmente retornam vários cartões. Você configura o conteúdo do cartão, que pode ser campos de registro ou uma mensagem personalizada. Você também configura o título do cartão. Para melhorar as recomendações, configure a Inteligência preditiva, que tem uma taxa de assinatura separada.

Você configura a Assistência do agente para todas as tabelas que os agentes podem acessar. Você pode até configurar mais de um Assistência do agente para cada tabela. Cada um desses Assistência do agente pesquisaria um repositório diferente de informações.

Para cada Assistência do agente, você especifica a origem das informações a serem pesquisadas. Uma implementação típica apenas pesquisa artigos da Base de conhecimento, que inclui artigos da comunidade (anteriormente chamada de Perguntas e respostas da comunidade). Você também pode pesquisar um catálogo de serviços se seus agentes solicitarem itens para atender a solicitações, por exemplo, enviar um teclado para um solicitante. Você também pode usar Recursos adicionais, que são tabelas que seus agentes precisam acessar, por exemplo, uma tabela de incidentes.

Assistência do agente, representado pelo ícone de formatura ( ) no painel lateral contextual, é a versão do espaço da Pesquisa contextual. Portanto, a configuração para Assistência do agente é quase idêntica à Pesquisa contextual. Para obter informações de configuração além das fornecidas neste tópico, consulte Pesquisa contextual .

Procedimento

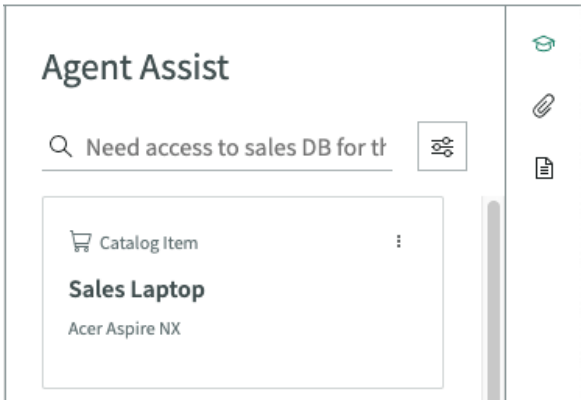
1. **Opcional:** Modifique as fontes de informações que Assistência do agente podem pesquisar.
   Assistência do agente tem fontes de informações padrão que pesquisa. Você pode modificar essas origens definindo novos contextos de pesquisa.
2. Navegar até **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** e clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de tabela

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela associada a este Assistência do agente, por exemplo, Incidente [incidente].
Tipo de IU	Selecione **Espaço**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

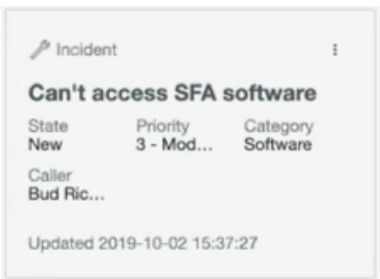
Campo	Descrição
Contexto de pesquisa	Clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione um contexto de pesquisa. Contextos de pesquisa são os grupos de Pesquisadores usados como fontes de informações para Assistência do agente pesquisas. Pesquisadores são fontes de informações, como Conhecimento, Catálogo e Fixado. Se você associar mais de um Assistência do agente a uma tabela, os contextos de pesquisa deverão ser diferentes. Para obter mais informações, consulte **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**ou Defina um contexto de pesquisa .
Título	Título que aparece na parte superior de Assistência do agente. O padrão é **Assistência do agente**. 
Habilitar caixa de pesquisa relacionada	Alternar que mostra ou oculta a caixa de pesquisa em Assistência do agente. Os agentes usam esta caixa para inserir novos termos de pesquisa para encontrar soluções. Caso contrário, o agente teria que mudar o texto no campo Assistência do agente que baseia sua pesquisa, por exemplo, em Descrição resumida. Este campo é somente leitura quando o **tipo de IU** é **Workspace**.
Mostrar o pesquisador primeiro	Alterne para exibir os recursos do pesquisador antes dos recursos adicionais no contexto de pesquisa. Em geral, marque esta caixa de seleção. Os recursos do pesquisador são fontes de informações, como artigos da Base de conhecimento e itens do catálogo. Recursos adicionais são tabelas às quais você concede aos agentes acesso para resolver problemas, como incidentes encerrados, problemas resolvidos e registros de funcionários.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações. Este campo é somente leitura.
Limite	Número máximo de resultados de pesquisa retornados.
Resultados por página	Número de resultados a serem exibidos por página.
Permitir pesquisa com texto de pesquisa vazio	Alterne para especificar se a pesquisa será executada quando não houver texto de pesquisa. Não há texto de pesquisa quando não há **campo de pesquisa** especificado ou há um **campo de pesquisa** especificado, mas está vazio. Você pode, por exemplo, desejar que o campo de pesquisa emAssistência do agente esteja vazio para que um agente possa inserir o nome de um funcionário para exibir seus registros. Para pesquisar registros de funcionários, não faz sentido executar uma pesquisa de amostra em um funcionário arbitrário. **Campo de pesquisa** é o campo no registro aberto Assistência do agente que usa como critério de pesquisa. O padrão é **Descrição resumida**. Você configura este valor nas etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Quando exibir	Condições que devem ser atendidas para que Assistência do agente seja exibido. Por exemplo, defina **[Active] [is] [true]** para fazer com que Assistência do agente apareça somente quando o registro aberto estiver ativo.
Pesquisar como	Permite que o agente pesquise com base no valor de um campo no registro aberto, por exemplo, **Solicitante**. Use quando um agente preencher formulários em nome de um cliente. Na guia, selecione **Habilitar pesquisa como**. Na lista **Pesquisar como campo**, selecione o campo no registro aberto a ser usado como a pessoa que está fazendo a pesquisa.

4. Clique com o botão direito do mouse na faixa superior e clique em **Salvar**.
   As listas relacionadas **Campos de pesquisa**, **Configurações de filtro**, **Configurações de e-mail**e **Configurações da ação de pesquisa** são exibidas.
5. **Opcional:** Na guia **Campos de pesquisa**, clique **em Novo** para fazer com que Assistência do agente pesquise em um campo diferente do padrão, **Descrição resumida**.
6. **Opcional:** Na guia **Configurações de filtro**, clique em **Novo** para criar condições que mudam estática ou dinamicamente os resultados da pesquisa que aparecem em Assistência do agente.
   Um exemplo de condição estática é definir a condição do campo **Categoria** como **Software**. Nesse caso, para todos os resultados de pesquisa retornados, Assistência do agente mostra somente aqueles em que o campo **Categoria** é **Software**.

   Você também pode criar filtros dinâmicos, que são filtros baseados em campos no painel de formulário. Por exemplo, mostre somente artigos de conhecimento que tenham a mesma categoria do incidente atual. Se um agente alterar o valor de um campo dinâmico no painel do formulário, Assistência do agente fará outra pesquisa automaticamente com base no valor atualizado. Clique no link a seguir para criar um filtro dinâmico.
7. **Opcional:** Adicionar Assistência do agente para a barra lateral.
8. **Opcional:** Na guia **Configurações de e-mail**, selecione **Novo** para enviar uma notificação por e-mail pré-escrita, como incidente encerrado, para um usuário nomeado em um campo de registro, como **Atribuído a**.
9. **Opcional:** Na guia **Configurações da ação de pesquisa**, você pode ver as ações que um agente pode realizar com o resultado da pesquisa, por exemplo, **Anexar**, **Sinalizar**, **Exibição completa**e **Útil**.
10. Clique em **Atualizar**.
11. **Opcional:** Configure a Inteligência preditiva.
    A Inteligência preditiva é uma assinatura de complemento que fornece recomendações de solução altamente precisas automaticamente.
12. **Opcional:** Configurar cartões de Assistência do agente.
13. **Opcional:** Configurar mais de um Assistência do agente para uma tabela.

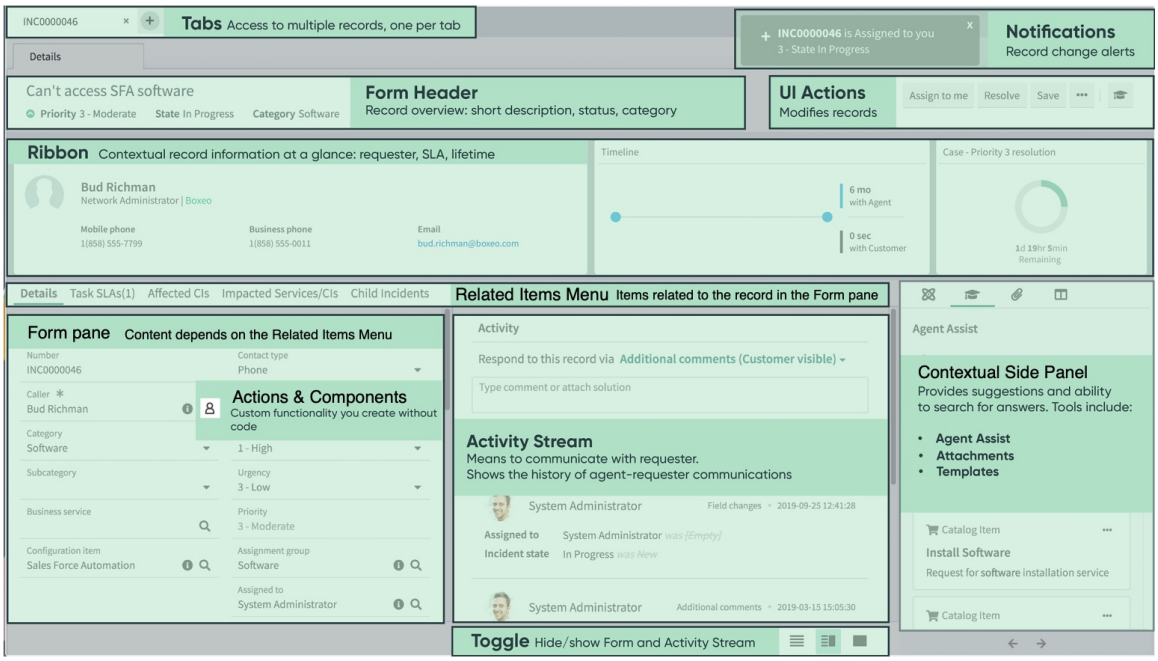
O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Configurar Assistência do agente fontes de informações

Configure as pesquisas de fontes de informação Assistência do agente para fornecer aos seus agentes as soluções recomendadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Assistência do agente vem com as fontes de informações padrão que ele pesquisa. Você pode mudar as fontes de informações para fornecer informações mais relevantes. Alguns dos recursos Assistência do agente que podem ser pesquisados incluem:

- Base de conhecimento
- Catálogos de serviços
- Tabelas
- Produtores de registro

Essas fontes de informações são agrupadas da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pesquisadores— Catálogo, Base de conhecimento, Fixado e discussões. Você não pode adicionar a estes. Você pode ver a lista completa navegando até **Pesquisa contextual** > **Pesquisadores**.
- Recursos adicionais — Tabelas que podem ser consultadas. Você não pode adicionar a estes. Você pode ver a lista completa navegando até **Pesquisa contextual** > **Recursos Adicionais**.
- Contextos de pesquisa: combina Pesquisadores e Recursos Adicionais como uma única fonte de informações para pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do contexto de pesquisa.
Descrição resumida	Descreve este contexto de pesquisa.
Pesquisador	O grupo de Pesquisadores a serem usados como fontes de material para pesquisas.
Texto do pesquisador	Rótulo para resultados de pesquisa
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Ativo	Alterne para ativar este contexto de pesquisa.
Habilitar pesquisas com curingas	Alterne para tornar o asterisco regex (*) válido. * pode representar qualquer caractere alfanumérico em um termo de pesquisa. A recomendação é habilitar essa opção.
Pesquisar ao sair do campo	Este campo não é usado por Assistência do agente no espaço.

3. Clique com o botão direito do mouse na faixa superior e selecione **Salvar**.
4. Na guia **Configurações de recursos adicionais**, clique em **Editar**.
5. No slushbucket, selecione itens na coluna **Coleção** e use as setas para movê-los para a coluna **Lista de configurações de recursos adicionais** para adicionar os itens como fonte de informações para Assistência do agente pesquisar.
6. Clique em **Salvar**.
7. **Opcional:** Na guia **Configurações do Produtor de registro**, clique **em Novo** para adicionar Produtores de registro às pesquisas de recursos Assistência do agente.

   (Optional) Um Produtor de registro é um tipo de item do catálogo que permite que os usuários finais solicitem uma tarefa, como Reiniciar o Windows Server, Redefinir senha ou Substituir toner da impressora. Um Produtor de registro produz um registro, por exemplo, um caso que incorpora a tarefa.

   a. No formulário **Configuração do Produtor de registro**, selecione o Produtor de registro a ser adicionado aos recursos de pesquisa e clique em **Enviar**.
   Para obter informações sobre como criar um Produtor de registro, consulte Criação de um produtor de registro .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. **Opcional:** Na guia **Configurações de tabela**, clique em **Novo** para adicionar tabelas para Assistência do agente pesquisar.

   (Optional) No formulário Configuração de tabela, selecione a tabela a ser adicionada como um recurso de pesquisa e, opcionalmente, as condições que impedem o uso deste recurso adicional. Para obter ajuda no preenchimento do formulário, consulte esta etapa em Configurar assistência do agente.

O que Fazer Depois

Configurar Assistência do agente.

Configurar Inteligência preditiva em Assistência do agente

Configure Inteligência preditiva para usar a linguagem de máquina para pesquisar e criar recomendações para resoluções de problemas automaticamente. Assistência do agente funciona sem Inteligência preditiva, que é um upgrade.

Antes de Iniciar

- Plug-ins necessários: com.snc.contextual_search, com.glide.platform_ml, com.snc.contextual_search_ml - Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar com a Pesquisa contextual.
- Certifique-se de que Inteligência preditiva esteja ativo e configurado em sua instância. Consulte Install Predictive Intelligence .
- Assinatura da Inteligência de previsão.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

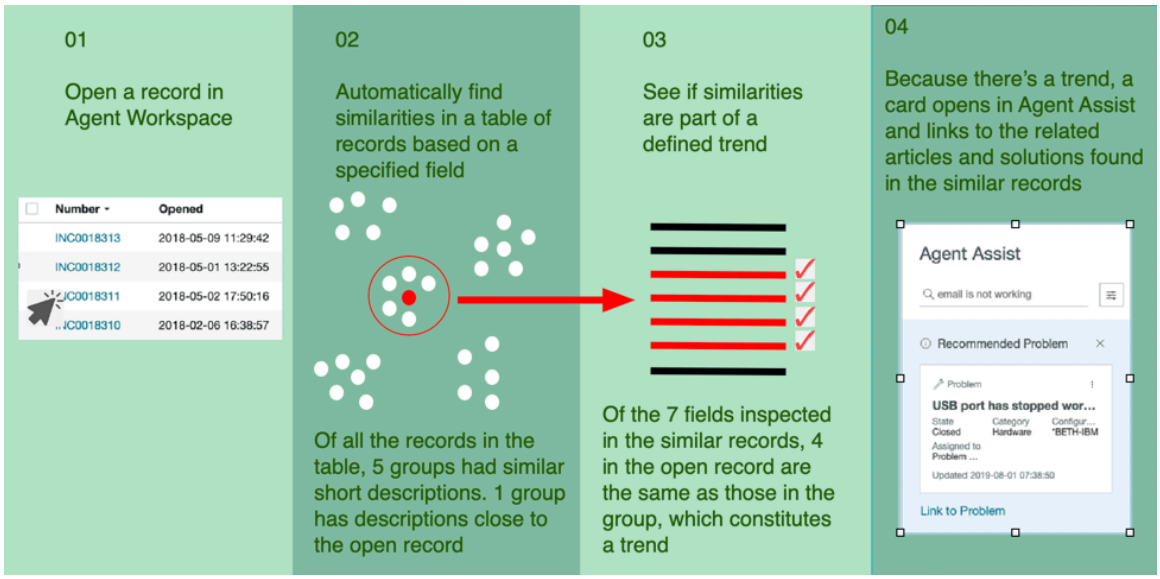
Os agentes usam Assistência do agente para pesquisar manualmente problemas semelhantes, artigos relacionados da Base de conhecimento e soluções relacionadas. A versão pro do Assistência do agente, com tecnologia Inteligência preditiva, faz tudo isso automaticamente.

Quando um agente abre um registro, Assistência do agente com Inteligência preditiva:

1. Procura registros semelhantes.
2. Encontra o que há de comum entre esses registros, como um código de recomendação de todos os registros que apontam para o mesmo artigo da base de conhecimento.
3. Exibe as soluções como recomendações em Assistência do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A linha superior ao lado do ícone de lupa ( ) mostra o texto pesquisado, que é configurável, mas normalmente é o campo de descrição resumida no registro aberto. Assistência do agente apresenta uma ou mais recomendações. Os agentes podem clicar no artigo para ler mais. Para usar a recomendação, os agentes clicam em um link, que, neste exemplo, é **Link para o problema**. Os links incluem:

- **Anexar**: anexe o artigo da Base de conhecimento ao registro e inclua o anexo no Fluxo de atividades.
- **Propor incidente grave**— Como muitos registros relatam o mesmo incidente, a recomendação é escalar a prioridade de correção do problema.
- **Vincular à mudança**— Como muitos registros parecem relatar o mesmo problema devido a uma mudança recente, como uma versão de software, associe este registro à mudança e proponha a solução usada por registros semelhantes.
- **Vincular ao problema**— Associe este registro a um problema comum e proponha a solução para registros semelhantes usados.

Os seguintes módulos funcionam juntos para configurar previsões:

- Inteligência preditiva e semelhança (**Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução)**— Uma definição de solução especifica quais semelhanças você está procurando nos registros, por exemplo, todos apontam para o mesmo artigo da Base de conhecimento ou todos os incidentes estão relacionados ao mesmo upgrade de software.
- Definições de tendência (**Analisador de Semelhanças** > **Definições de tendências**)—Define quantos registros que têm algo em comum constituem uma tendência, por exemplo, seis ou mais registros que apontam para o mesmo artigo da Base de conhecimento constituem uma tendência.

Procedimento

1. Defina os pontos comuns que você está procurando.

   a. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução)** e clique em **Novo**.

   b. No formulário Definição de solução, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição de solução

Campo	Descrição
Modelo de solução	Modelo para este formulário. Selecione a opção que descreve sua semelhança. **O modelo de semelhança** é o modelo mais genérico. **O modelo de incidentes semelhantes**procura registros de incidentes com descrições resumidas semelhantes. **O modelo de incidente grave** procura registros de incidentes com descrições resumidas semelhantes nos últimos 15 minutos.
Corpus de palavras	Texto exibido em Assistência do agente que está relacionado à semelhança definida neste formulário.
Tabela	Tabela para procurar registros.
Campos	Um ou mais campos nos registros a serem examinados quanto a valores comuns.
Filtros	As condições que especificam a semelhança, por exemplo, **Estado não é Resolvido** + **Gravidade é Alta** + **Descrição resumida contém compilação**.
Idioma de Processamento	Idioma do agente.
Frequência de Treinamento	Sugestão da frequência de retreinamento do modelo para que ele não fique obsoleto. Este valor não é imposto e não retreina automaticamente o modelo.
Frequência de atualização	Frequência usada para executar o modelo nos registros para encontrar semelhanças.
Rótulo	Nome do modelo de solução.
Nome	Somente leitura
Tabela a ser comparada	Tabela para procurar registros semelhantes.
Campos a serem comparados	Campos em registros para procurar valores semelhantes.

2. Especifique o que constitui uma tendência.

a. Navegar até **Pesquisa contextual** > **Assistência do agente** > **Definições de tendências** e clique em **Novo**.

b. No formulário, preencha os campos.

Definição de tendências

Campo	Descrição
Nome	Nome da tendência, por exemplo, Mudança comum, porque você está procurando uma mudança semelhante entre os registros.
Tabela	Tabela de origem dos registros que foram definidos como tendo valores em comum.
Tipo de tendência	Comunalidade pela qual a tendência é definida. As opções incluem:

Tradução automática

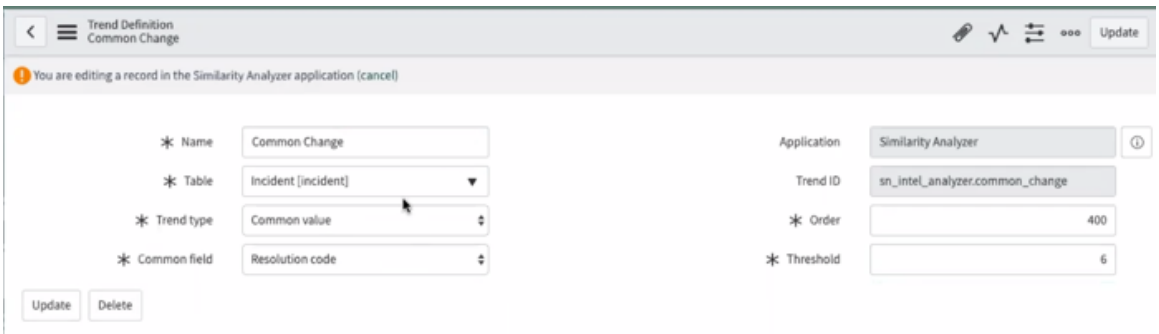
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Valor comum: se mais do que o número limite de registros na **tabela** tiverem o mesmo valor, será uma tendência. Por exemplo, se seis ou mais registros tiverem o mesmo código de resolução, é uma tendência. ▪ Referência comum: se mais do que o número limite de registros na **tabela** tiverem a mesma referência a outra tabela, será uma tendência. Por exemplo, se pelo menos o número limite de registros se referir ao mesmo artigo da Base de conhecimento, isso será uma tendência. ▪ Condição comum: se os registros tiverem pelo menos o número limite de condições correspondentes, será uma tendência. Você pode definir seis condições para registros. **O limite** é o número dessas condições que devem corresponder para serem consideradas uma tendência. Por exemplo, para detectar incidentes graves, as condições podem ser impacto alto, data de criação nas últimas seis horas e mais quatro condições. Se os registros tiverem pelo menos o número limite de condições correspondentes, há uma tendência, por exemplo, pelo menos quatro das seis condições devem corresponder para que haja uma tendência.
Campo comum	Campo no registro da tabela a ser examinado quanto a valores comuns.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
ID da Tendência	Somente leitura
Ordem	Ordem de sequência na qual Assistência do agente avalia esta tendência. As tendências são avaliadas em ordem, do menor para o maior valor **de pedido**.
Limite	Número mínimo de registros com esta semelhança. Por exemplo, se o valor for 10, 10 ou mais registros deverão ter a semelhança para serem considerados uma tendência.
Condição	Especifica quando mostrar a notificação, por exemplo, **Estado não é Resolvido** + **Gravidade é Alta** + **Descrição resumida contém compilação**. Este campo aparece somente quando o **Tipo de tendência** é **Condição comum**. Você pode criar uma condição que, se este registro estiver vinculado a um problema, você não deseja vinculá-lo novamente a esse problema.
Tipo de referência	Referência de muitos para muitos (M2M) ou referência de um para um. Uma referência de M2M é que muitos incidentes podem estar relacionados a um único registro e muitos registros podem estar relacionados a um único incidente. A referência simples significa que há um relacionamento direto entre causa e mudança.
Tabela M2M	A associação muitos-para-muitos de duas tabelas. O nome da tabela deve começar com m2m, por exemplo, m2m_kb_task. Este campo só aparece quando o **tipo de Tendência** é **Referência comum**.
M2M do campo	Especifica qual campo se refere a outra tabela. Este campo só aparece quando o **tipo de Tendência** é **Referência comum**.
M2M para campo	Especifica qual campo está sendo referenciado por outra tabela. Este campo só aparece quando o **tipo de Tendência** é **Referência comum**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir diz que uma tendência é definida por 6 ou mais (**Limite**) códigos de resolução (**Campo comum**) com o mesmo valor (**Tipo de tendência**) na tabela de incidentes (**Tabela**).



Neste ponto, você definiu o que é uma tendência. Você ainda não definiu qual ação tomar quando houver uma tendência.

c. Clique em **Enviar**.

3. Combine as definições de solução com as tendências.
Em outras palavras, se a Tendência A acontecer, recomende a Solução A.

a. Navegue até **Assistência do agente Recomendações** e clique **em Novo** para conectar as definições de solução a definições de tendência.

b. No formulário, preencha os campos.

Assistência do agente Recomendação

Campo	Descrição
Nome	Nome da recomendação.
Configuração de tabela	Tabela na qual procurar tendências.
Tipo de origem	Selecione **Inteligência preditiva,** a menos que esteja escrevendo um script que une as tendências a soluções.
Definição de Solução	Especifique a definição da solução para corresponder às tendências que você listará posteriormente.
Ativo	Alterne para tornar a recomendação ativa.
Ordem	Se houver várias recomendações possíveis, este valor estabelecerá a prioridade desta recomendação; quanto menor o valor, maior a recomendação.

c. Clique com o botão direito no formulário e clique em **Salvar**.

d. Na lista relacionada Recomendações de tendências, clique em **Novo** para associar uma tendência à **Definição de solução**.

e. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendação de Tendência

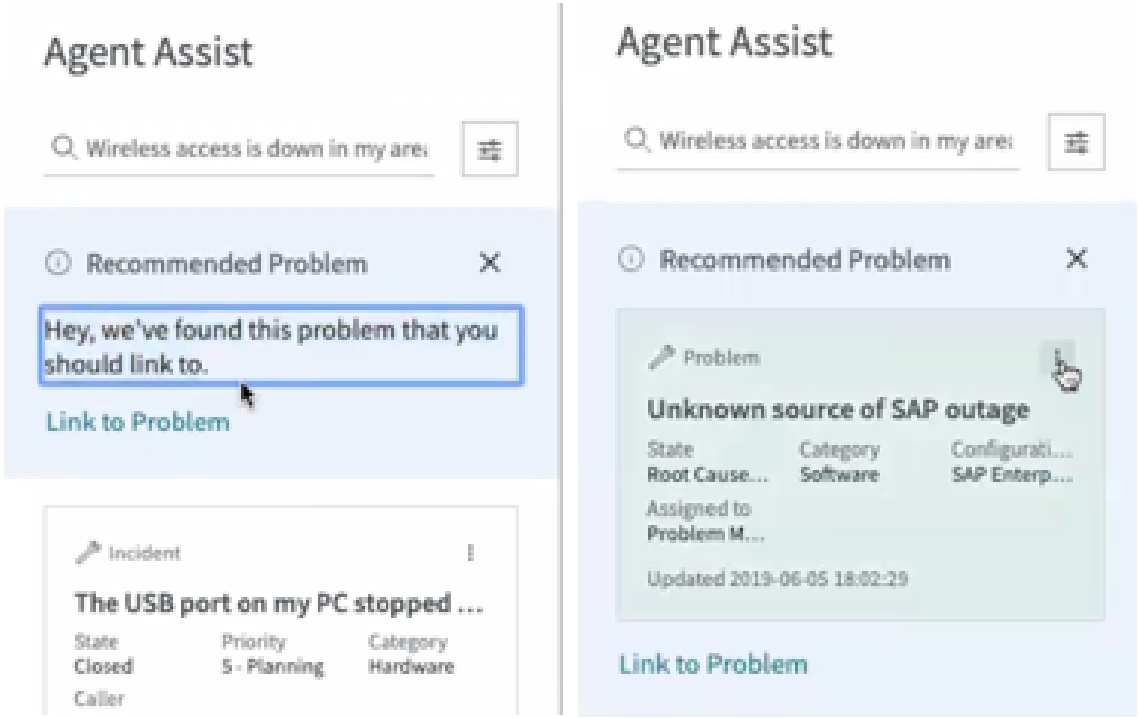
Campo	Descrição
Nome	Nome da tendência.
Assistência do agente Recomendação	Preenche previamente com o valor que você especificou para o nome da recomendação.
Definição de tendências	Selecione a definição de tendência que você deseja associar a esta **Definição de Solução**.
Ordem	Se você tiver várias tendências associadas a esta **definição de solução**, a prioridade desta tendência nessa lista. Quanto menor o número, maior ele aparecerá na Lista relacionada.
Título da recomendação	Título da recomendação que aparece em Assistência do agente.
Tipo de IU	Na recomendação exibida em Assistência do agente, exiba o registro ou uma mensagem que você inserirá.
Ação Principal	Selecione a Ação do espaço a ser realizada, por exemplo, **Vincular ao problema**.
Ações Adicionais	Ações de espaço adicionais a serem realizadas. Clique no ícone de cadeado ( ) e no ícone Ação do espaço ( ) e use o slushbucket para selecionar as ações a serem executadas. Este campo só é exibido com **o tipo de IU** é **Exibição de registro**.
Mensagem de recomendação	Insira a mensagem que você deseja exibir na área Ação primária de Assistência do agente. Este campo só aparece quando **o tipo de IU**é **Exibição de mensagem**.
Condição de Exibição	Opcionalmente, especifique condições quando esta tendência deve usar esta **definição de solução**.

Os exemplos a seguir mostram quando **o tipo de IU**é **Exibição de mensagem** e **Exibição de registro**.

Exibição de mensagem	Exibição de registro

Tradução automática

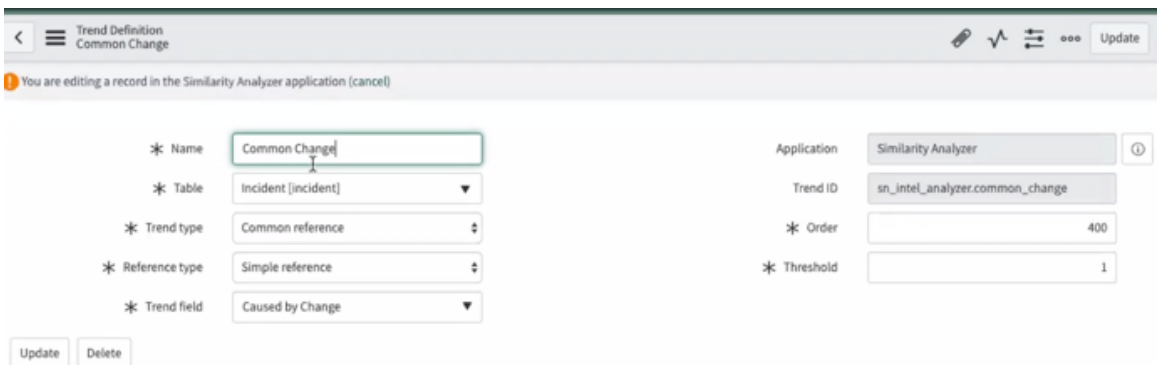
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



f. Clique em **Enviar**.

Example:

- Mudança comum (Nome)
- Entre registros semelhantes (encontrados na etapa 1) na tabela Incidente (Tabela)
- Procurando uma referência comum (tipo de tendência), o que significa que o analisador está analisando um campo de referência para outro registro
- Procurando uma referência de estilo simples (tipo de referência), o que significa que o analisador está procurando um relacionamento direto entre o incidente e a mudança (a mudança é primária do incidente)



O que Fazer Depois

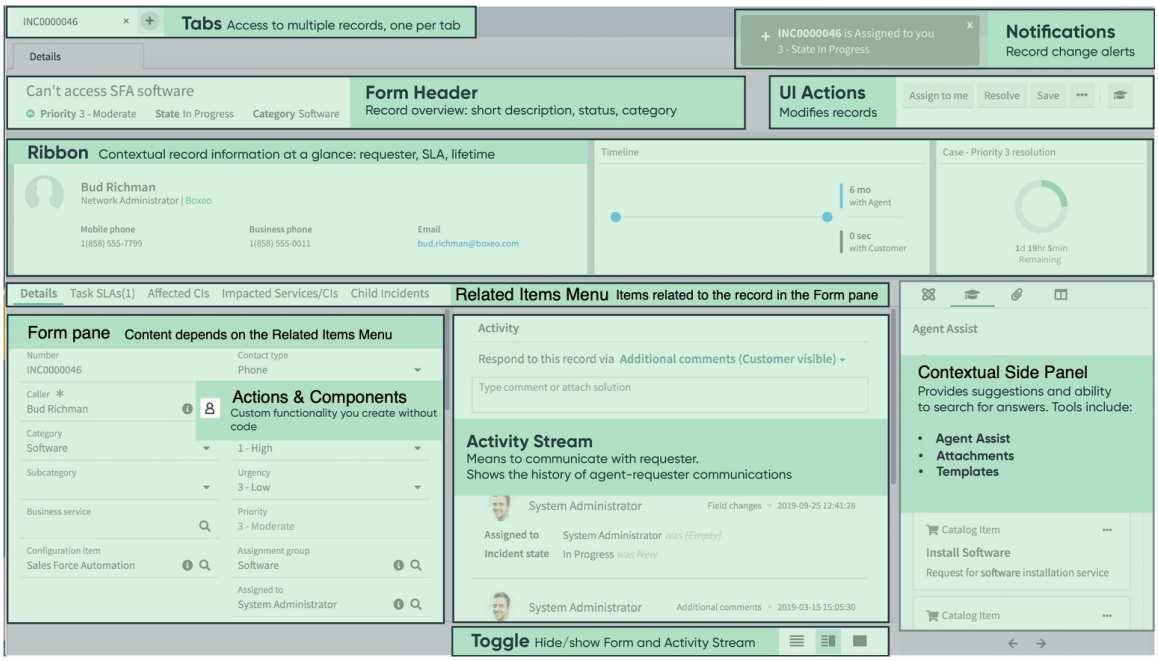
Configure outros componentes na barra lateral contextual ou clique em um componente na lista a seguir para configurá-lo.

Clique em um componente para configurá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Configurar Assistência do agente cartões

Configure Assistência do agente cartões para personalizar a visão geral dos agentes de informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de exibição de resultado de pesquisa**.
2. Filtre a lista por tipo de IU e insira Espaço no campo de consulta.
3. Abra um registro de configuração de exibição de cartão.
4. No formulário, preencha os campos de Exibição de cartão.

Formulário de configuração de exibição do resultado da pesquisa

Campo	Descrição
Tipo de IU	Tipo de IU para sua configuração. O espaço é exibido como este é um cartão para Assistência do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo é somente leitura.
Tabela	Tabela associada à sua configuração. Por exemplo, Conhecimento [kb_knowledge]. **Nota:** Este campo é somente leitura.
Ícone do cartão	Ícone exibido no cartão de visualização que indica o tipo de cartão. **Nota:** Este campo é somente leitura.
Rótulo do cartão	Rótulo exibido no cartão de visualização. Por exemplo, Artigo, Incidente ou Solicitação de mudança.
Campo do título do cartão	Campo de título. Por exemplo, short_description.
Campos adicionais do cartão	Campos adicionais que são exibidos no cartão. Por exemplo, assigned_to, estado ou prioridade. **Nota:** Na entrada kb_knowledge, insira `kb_knowledge_base` no campo para exibir a base de conhecimento de origem do artigo.
Campo de descrição do cartão	Campo de descrição.
Rodapé de exibição do cartão	Opção para exibir um rodapé de exibição do cartão.
Aplicação	Aplicação à qual esta configuração se aplica. Global significa que a regra se aplica a todas as aplicações. **Nota:** Este campo é somente leitura.
Tabela de contexto	Tabela opcional que fornece contexto para a configuração. **Nota:** Este campo é somente leitura.

5. No formulário, preencha os campos Exibição de detalhes.

Nota:
A configuração de exibição de detalhes não está disponível para origens de conhecimento, catálogo e modelos de resposta. Essas origens retornam sua própria exibição de detalhes que Assistência do agente exibe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de exibição do resultado da pesquisa

Campo de título de detalhe	Campo de título na exibição de detalhes. Por exemplo, short_description.
Campos adicionais dos detalhes	Campos adicionais que são exibidos na exibição de detalhes. Por exemplo, estado, caller_id, assign_group, assigned_to, categoria, subcategoria, business_service, cmdb_ci, contact_type, impact, urgente, prioridade.
Os detalhes mostram a anotação de trabalho mais recente	Opção para exibir a anotação de trabalho mais recente na Exibição de detalhes.

6. Clique em **Atualizar**.

Configurar vários Assistência do agente

Configure várias assistências de agente por tabela para que seus agentes possam usar Assistência do agente para pesquisar em diferentes fontes de informações e encontrar soluções relacionadas a registros na mesma tabela. Por exemplo, para registros da tabela de problemas, um Assistência do agente pode pesquisar registros de funcionários, outro Assistência do agente pode pesquisar somente por meio de Knowledge e Catálogo de serviços.

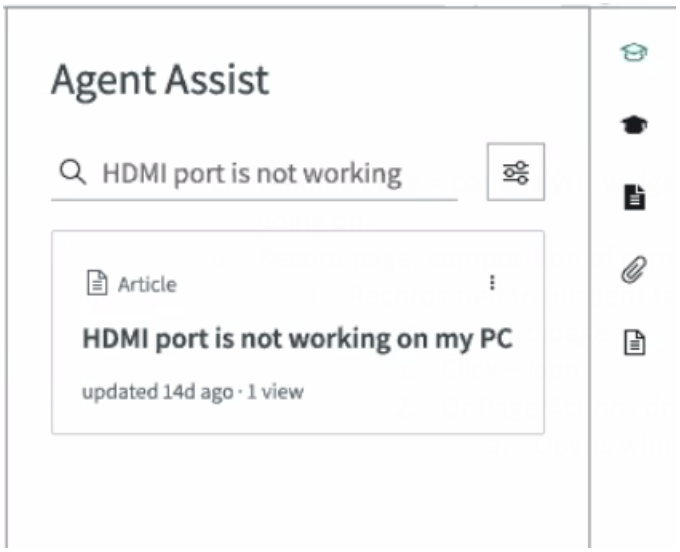
Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode combinar várias fontes de informações que são pesquisadas em um Assistência do agente. Se você quiser restringir o acesso a algumas das fontes de informações, poderá configurar várias assistências do agente para cada fonte de informações e conceder as permissões de acordo. Por exemplo, se você quiser restringir alguns agentes de ver registros de funcionários, crie um Assistência do agente que use registros de funcionários como uma fonte de informações, mas restrinja as permissões de quem pode usar esse Assistência do agente.

A Assistência do agente aparece como um ícone no painel contextual lateral. O exemplo a seguir mostra duas Assistências do agente que são representadas por dois ícones de formatura (🎓). Você pode escolher o ícone para o segundo Assistência do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Crie uma ação que adiciona um Assistência do agente adicional ao painel lateral contextual de uma tabela que já está configurada para Assistência do agente.
   Para ver como, vá para Adicionar componentes personalizados ao painel lateral contextual. Depois de concluir essas etapas, você deve ter um ícone para o novo Assistência do agente no painel contextual lateral, conforme mostrado na imagem anterior, mas quando você clica nele, nada aparece. As próximas etapas fazem com que o ícone exiba o segundo Assistência do agente no painel lateral contextual.

   Nota:
   Certifique-se de que o **nome da ação** do segundo Assistência do agente seja diferente do**nome da ação** do primeiro Assistência do agente. Se o **nome da Ação** for o mesmo, o segundo Assistência do agente será substituído.

2. Navegar até **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** e clique em **Novo** para criar uma nova configuração de tabela para a mesma tabela de banco de dados para a qual você criou uma ação na etapa anterior.
   Para ver como definir e salvar uma configuração de tabela, consulte Configurar assistência do agente.
3. Com a configuração da tabela para o segundo Assistência do agente sendo exibido, copie o sys_id clicando com o botão direito do mouse na barra de título e clicando em **Copiar sys_id**.
   Você usará este valor nas etapas a seguir.

   Como alternativa, você pode copiar o sys_id no URL.

   https://yourInstanceName.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fcxs_table_config.do%3Fsys_id%3D107eb170db6d0010a445fd441d96198b%26sysparm_record_target%3Dcxs_table_config%

4. Navegar até **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Painel lateral contextual** e clique na ação que você criou para exibir o segundo Assistência do agente.
5. Na página Atribuição de ação, nos links relacionados, clique em **Exibição avançada**.
6. Na guia **Atributos do componente** para `cxsTableConfig`, insira o valor sys_id da configuração da tabela que você copiou nas etapas anteriores.
7. Se você adicionar um Assistência do agente, deverá adicionar campos de modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique com o botão direito do mouse na faixa superior e navegue até **Configurar** > **Layout do Formulário**.

b. No formulário, mova Campos de modelo obrigatórios da coluna Disponível para a coluna **Selecionado** e clique em **Salvar**.

c. Clique no ícone de cadeado ( ).

d. Adicione estes campos de modelo: **isNewRecord**, **sysid**, **table**, **field**.

8. Clique em **Atualizar**.

9. Para verificar o funcionamento do segundo Assistência do agente:

a. Navegar até **Experiência de espaço** > **Espaços** > **Página inicial do Espaço do agente**.

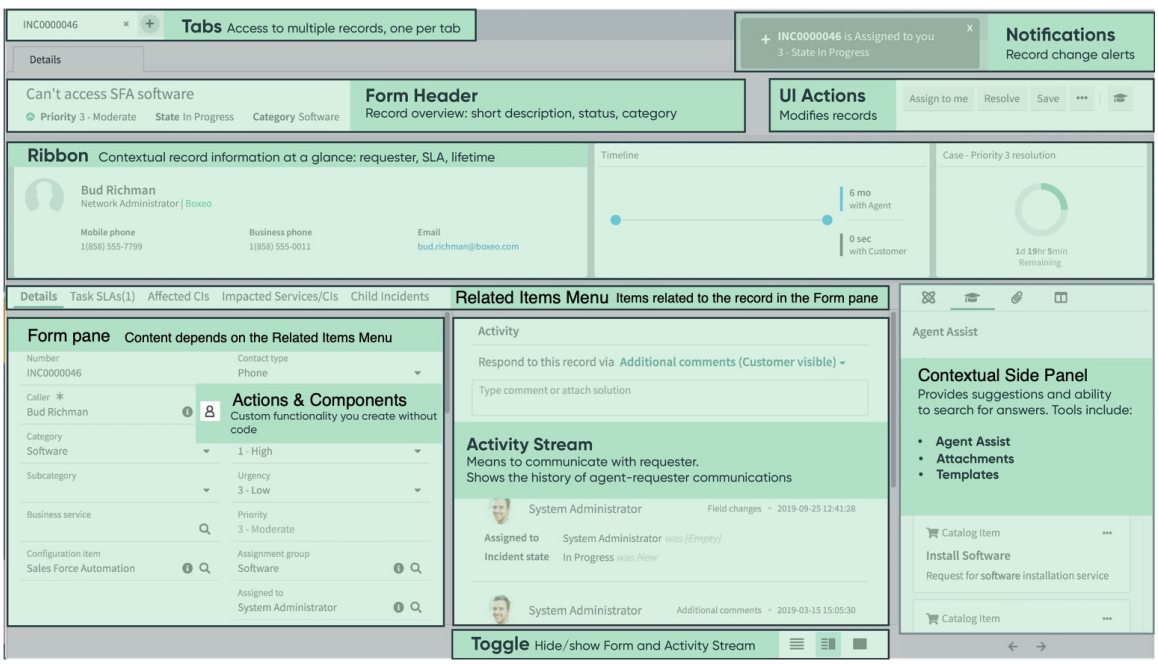
b. Abra um registro da tabela que você associou a duas assistências do agente.

c. No painel contextual lateral, clique nos dois ícones Assistência do agente que você criou.

O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Personalizar Assistência do agente resultados de pesquisa

Resultados de pesquisa base Assistência do agente em um campo em um registro para retornar resultados para alguém que não seja o agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

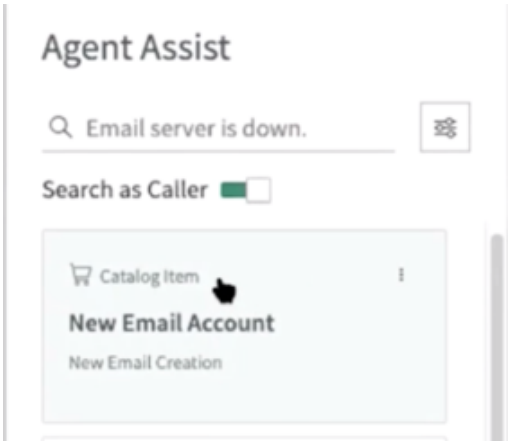
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar um campo em um registro como a pessoa que está fazendo uma pesquisa Assistência do agente. Quando você identifica esse campo, Assistência do agente o observa e muda automaticamente os resultados da pesquisa se o valor desse campo mudar. Você pode observar esse campo, por exemplo, se os agentes criarem casos em nome de clientes ou funcionários. Inserir a identidade de um cliente nesse campo no painel do formulário retorna Assistência do agente resultados de pesquisa que correspondem ao cliente em vez do agente. Os campos comuns que Assistência do agente observa são *`Caller`* e *`Assigned to`*.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abra qualquer registro em que o **tipo de IU** seja **Espaço**.
3. Marque a caixa de seleção **Habilitar pesquisa como** para fazer com que Assistência do agente use o valor de um campo para a identidade do pesquisador.
4. Na lista **Pesquisar como campo**, selecione o campo no registro a ser usado como a pessoa que está fazendo a pesquisa.

   Os resultados da pesquisa para o usuário que você definiu em **Searchh como um campo** aparecem em uma guia separada ao lado dos resultados da pesquisa para o usuário atual.
5. Clique em **Enviar**.
   Esta opção aparece em Assistência do agente como um controle deslizante que um agente pode usar para pesquisar enquanto representa o usuário configurado na etapa anterior. Por exemplo, a imagem a seguir mostra o valor de **Solicitante** no registro usado como a pessoa que está fazendo a pesquisa.



O que Fazer Depois

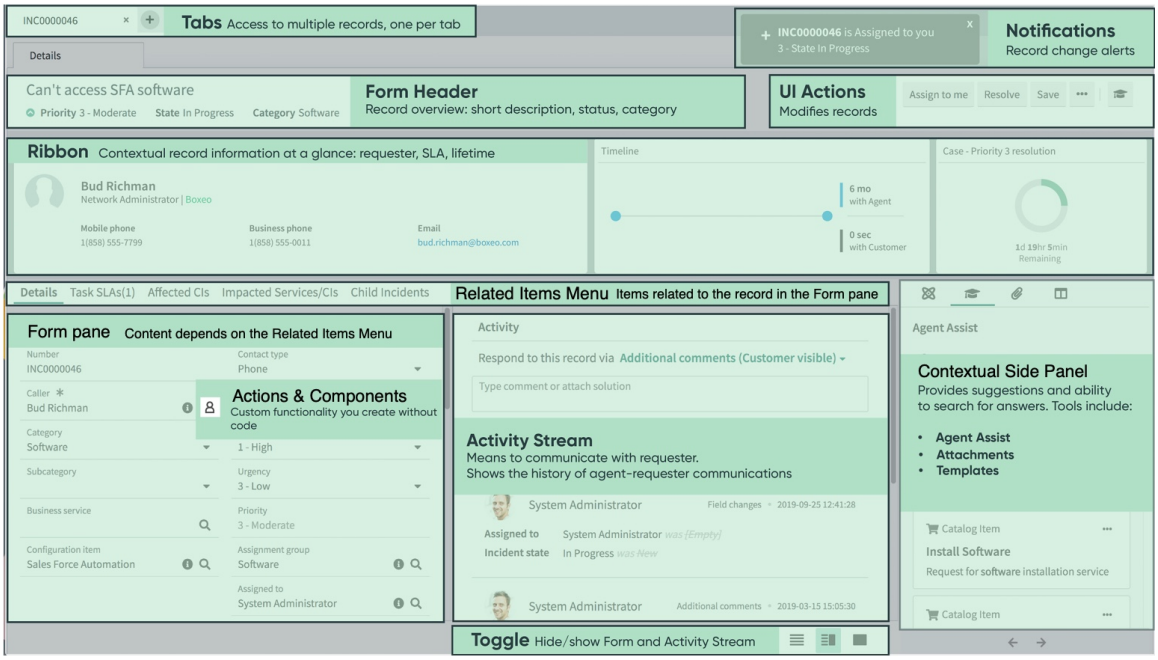
Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Faixa de opções
- Activity Stream
- Notificações
- Itens relacionados
- Painel lateral contextual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cabeçalho do Formulário
- Painel de formulário
- Ações de IU
- Ações e Componentes



Definir origem padrão para contexto de pesquisa

Escolha um recurso adicional para ser a origem padrão ou o pesquisador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Se você definir um recurso adicional como a origem padrão, essa origem será considerada a origem de pesquisa padrão.
- Se você não marcar nenhum recurso adicional como a origem padrão, a origem do pesquisador será considerada a origem de pesquisa padrão.
- Se você não tiver um pesquisador e não tiver marcado nenhum recurso adicional como origem padrão, o padrão será o recurso adicional com o valor mais baixo no campo **Pedido**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro de contexto de pesquisa para mudar sua origem padrão.
3. Para definir um recurso adicional como a origem de pesquisa padrão:
   a. Clique na lista relacionada Configuração de recurso adicional.
   b. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o registro de configuração do recurso de pesquisa e clique em **Definir como pesquisa padrão**.
4. Para definir uma origem de pesquisador como a origem de pesquisa padrão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique no link relacionado **Definir pesquisador como pesquisa padrão** para definir **o pesquisador** como a origem de pesquisa padrão.

> **Nota:**
> O link relacionado **Definir pesquisador como pesquisa padrão** aparecerá somente se um recurso adicional for a origem de pesquisa padrão.

b. Para pesquisar todas as origens de pesquisador ou uma origem de pesquisador específica da lista, selecione **Todos**.

> **Nota:**
> O campo **de pesquisa padrão do Pesquisador** aparece somente quando o campo **Pesquisador** contém mais de uma origem.

Definir método de solicitação de item do catálogo em Assistência do agente

Defina o método de solicitação para itens do catálogo corresponder à experiência de pedido do catálogo.

Antes de Iniciar

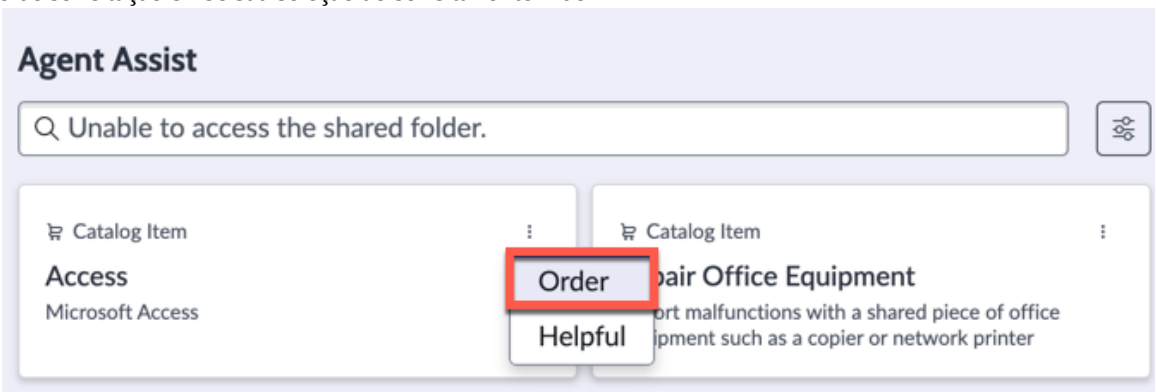
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Meus Itens**.
2. Selecione um item do catálogo na lista.
3. Nas listas relacionadas, selecione a guia **Configurações do portal**.
4. No campo **Método de solicitação**, selecione **Solicitar**, **Solicitar**ou **Enviar**.

Resultado

O método de solicitação exibe sua seleção ao solicitar o item do catálogo.



Configurar um filtro dinâmico para Assistência do agente

Use valores de um formulário espaço legado para filtrar dinamicamente os resultados de Assistência do agente. Se você alterar o valor de um campo dinâmico no painel de formulário, Assistência do agente pesquisará automaticamente com base no valor atualizado. Você pode configurar um filtro dinâmico em Assistência do agente para resultados de catálogo, artigos de conhecimento e incidentes em aberto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Selecione **Incidente**, **Problema**ou **Mudança** na lista.
3. Em listas relacionadas, clique em **Configurações de filtro**.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de filtro

Campo	Descrição
Configuração de recurso	Os dados de recursos são recuperados de. Por exemplo, **Incidentes em aberto**.
Configuração de tabela	Configuração de tabela para Assistência do agente. **Nota:** Este campo é preenchido automaticamente com a tabela selecionada.
Filtro com script	Alternar para expandir um campo de script.
Aplicação	Escopo da aplicação para a configuração do filtro.
Ativo	Alternar para ativar o formulário.

6. Insira um script correspondente à configuração do recurso.

Nota:
Use um desses scripts de filtro dinâmico para configurar seu filtro dinâmico.

7. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Continue configurando a Assistência do agente a partir da etapa 7.

Scripts para filtros dinâmicos

Insira os scripts a seguir com a configuração de recurso correspondente no formulário Configuração da tabela para configurar um filtro dinâmico em Assistência do agente.

Itens do catálogo

Filtrar itens do catálogo com a categoria selecionada pelo usuário.

Nota:
O catálogo deve ser selecionado no campo Configuração de recurso do formulário Configuração de tabela.

```
(function(current, query_table){

  // Active results only.
  query_table.addActiveQuery();

  // Results matching the form selected category.
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    // Note: Dot-walk from the category (ref) to the category title (category.title).
    query_table.addQuery("category.title", "=", current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

Artigos de conhecimento

Filtros de artigos de conhecimento com a categoria selecionada pelo usuário.

Nota:
Os artigos de conhecimento devem ser selecionados no campo Configuração de recursos do formulário Configuração de tabela.

```
(function(current, query_table){

    // Active results only.
    query_table.addActiveQuery();

    // Results matching the form selected category.
    // Note: Dot-walk from the kb_category (ref) to the category label (kb_category.label).
    query_table.addQuery("kb_category.label", "=", current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

Incidentes em aberto

Filtros para incidentes com a categoria selecionada pelo usuário.

Nota:
Incidentes abertos devem ser selecionados no campo Configuração de recurso do formulário Configuração de tabela.

```
(function(current, query_table) {

    // Filter based on the selected category in the form.
    query_table.addQuery('category', current.getValue('category'));

    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();

})(current, query_table);
```

Anexar artigos a um novo registro em Espaço para Assistência do agente

Permita que os agentes anexem conhecimento a um registro com Assistência do agente para fornecer orientação geral.

Antes de Iniciar

Siga as etapas para habilitar artigos a serem anexados em Assistência do agente quando um agente estiver trabalhando em um novo registro, em vez de ter que salvar o registro antes de anexar artigos.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Selecione uma configuração Espaço na lista Configuração de tabela.
   Por exemplo, **Incidente** ou **Caso**.
3. Selecione a guia **Configurações da ação de pesquisa**.
4. Para cada uma das ações anexadas, selecione **Anexar** na lista Configurações da ação de pesquisa.
5. No formulário, selecione **Mostrar no novo registro**.
6. Selecione **Atualizar**.

Configurar pesquisa e verificação em espaço legado

Configure uma pesquisa **de consumidor** ou **de contato** para que os agentes possam verificar facilmente as informações do consumidor ou de contato.

Antes de Iniciar

- Requer o plug-in com.snc.sn_lookup_and_verify_config
- Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao falar com um cliente, os agentes geralmente desejam verificar com quem estão falando. Pesquisar e verificar extrai informações do cliente para que o agente possa solicitar dados pessoais do cliente, como um endereço residencial, para verificar a identidade da pessoa ao telefone.

Duas configurações de pesquisa e verificação são fornecidas: uma para contatos e uma para consumidores. Você pode definir configurações nessas configurações para controlar a pesquisa autocompletável e as informações exibidas nos resultados da pesquisa e no cartão de verificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Pesquisar e verificar** > **Configuração**.
2. Selecione uma configuração na lista.
3. Selecione a opção **Ativo**.
   Uma configuração deve estar ativa para que a ação de IU relacionada apareça no registro de interação.
4. **Opcional:** No campo **Mínimo de caracteres para iniciar a pesquisa autocompletável**, insira o número mínimo de caracteres que você deseja para a pesquisa.
   Por exemplo, se o número mínimo for 1, a digitação antecipada começará a pesquisar após o primeiro caractere que um agente insere. Se o número mínimo for 4, a pesquisa começará depois que o agente inserir um quarto caractere. Um número insuficiente de caracteres pode atrasar a entrada de caracteres conforme ocorre uma pesquisa. O número excessivo de caracteres reduz os benefícios das pesquisas autocompletáveis.
5. Na lista **Contagem máxima de resultados**, defina o número máximo de resultados de pesquisa até um máximo de 10.
6. Configure a guia **Resultados de pesquisa**.

Opção	Descrição
Campo primário	Selecione o nome do campo que você deseja que um agente veja na lista de resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

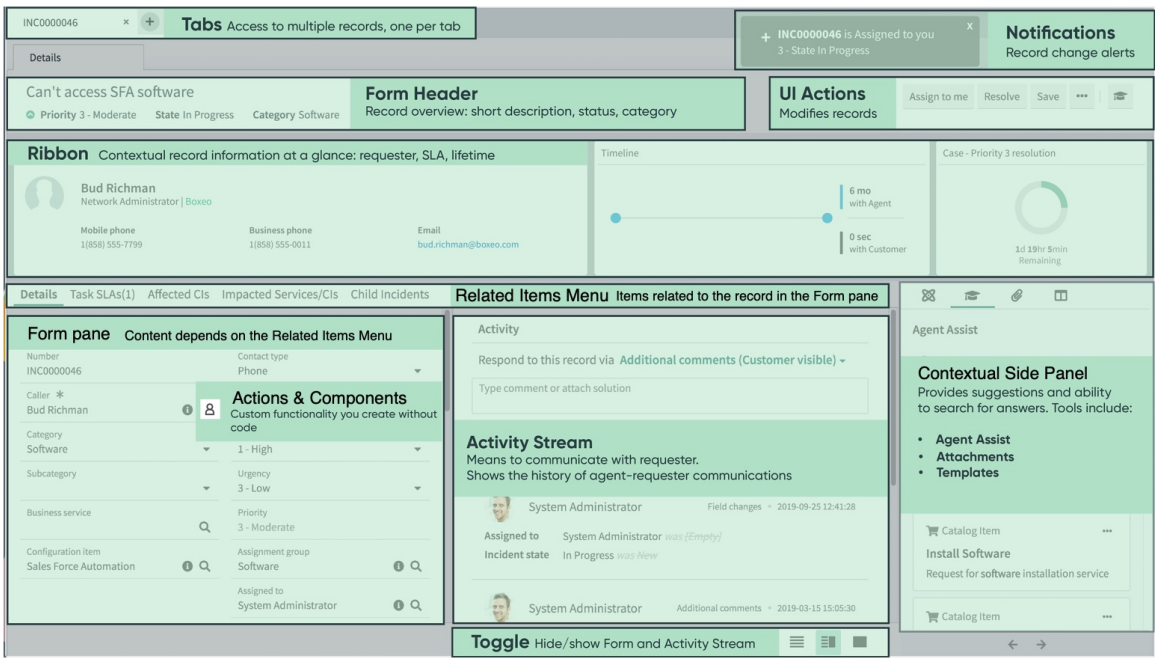
Opção	Descrição
Campos secundários	Desbloqueie para acessar os **Campos secundários** e mover um campo secundário da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**. Bloqueie quando terminar.

7. Configure a guia **Cartão de verificação**.
   Desbloqueie para acessar os **Campos de exibição** e mover um campo da lista Disponível para a lista Selecionado. Bloqueie quando terminar.
8. Clique em **Atualizar** para salvar a configuração.

O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Client script da ação de IU Verificar contato e Verificar consumidor

O recurso de pesquisa e verificação usa um client script para as ações de IU **Verificar contato** e **Verificar consumidor**.

A função principal que chama o modal de pesquisa e verificação foi alterada na versão Orlando. A chamada de função `g_csm.lookupAndVerify` foi substituída por `g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify`. O processamento do retorno de chamada também mudou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você modificou o script de ação de IU de pesquisa e verificação nas versões Madrid ou New York, será necessário modificar o script da versão Orlando. Ele não é atualizado automaticamente durante o upgrade para Orlando. Você pode usar os exemplos abaixo para fazer as mudanças necessárias.

Client script para a ação de IU Verificar contato (Orlando)

```
function onClick(g_form) {
    if (!g_form.isVisible("contact")) {
        var msg = "You do not have permissions to verify the contact.";
        getMessages([msg], function(messages)
{g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
        return;
    }

    var title = "Verify Contact";
    var confirm_title = "Done";
    var cancel_title = "Cancel";
    getMessages([title, confirm_title, cancel_title], function(messages) {
        var lookupConfig = {
            configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
            selectedEntityTableName: 'customer_contact',
            selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
            selectedEntityDisplayVal: g_form.getDisplayValue('contact'),
            modalTitle: messages[title]
        };
        g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify({
            title: messages[title],
            confirmTitle: messages[confirm_title],
            cancelTitle: messages[cancel_title],
            params: lookupConfig,
            disabledPrimaryButtonOnLoad: true,
            size: 'lg'
        }).then(
            function(confirm) {
                var data = confirm.data;
                var verifiedSysId = data.sysId;
                g_form.setValue('account', '');
                g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
                g_form.setValue('verified', 'true');

                var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
                ga.addParam('sysparm_table_name', "customer_contact");
                ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                ga.getXML(function(serverResponse){
                    var items =
serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                    for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                        var field = items[i].getAttribute("field");
                        if (field == "account") {
                            g_scratchpad.csaccountset = true;
                            g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                            break;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                        }
                    }
                    var info = "This contact has been verified.";
                    getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                    if (data.stringForLookup) {
                        var interactionId = g_form.getUniqueValue();
                        var ga = new GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                        ga.addParam('sysparm_name', 'associateRecordToInteraction');
                        ga.addParam('sysparm_term', data.stringForLookup);
                        ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);
                        ga.getXMLAnswer(function(answer){
                            var result = JSON.parse(answer);
                            if (result != null && result.table != null && result.sysId != null) {
                                var params = {};
                                params.sysparm_parent_table = "interaction";
                                params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();
                                g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId,
params);
                            }
                        });
                    }
                });
            },
            function(error) {
                console.log('cancel:'+error);
            }
        );
    });
}
```

Client script para a ação de IU Verificar contato (Nova York)

```
function onClick(g_form) {
    if (!g_form.isVisible("contact")) {
        var msg = "You do not have permissions to verify the contact.";
        getMessages([msg], function(messages)
{g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
        return;
    }

    var title = "Verify Contact";
    getMessages([title], function(messages) {
        var lookupConfig = {
            configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
            selectedEntityTableName: 'customer_contact',
            selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
            selectedEntityDisplayVal: g_form.getDisplayValue('contact'),
            modalTitle: messages[title]
        };

        var onConfirm = function(data) {
            var verifiedSysId = data.sys_id;
            g_form.setValue('account', '');
            g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
            g_form.setValue('verified', true);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
                ga.addParam('sysparm_table_name', "customer_contact");
                ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                ga.getXML(function(serverResponse){
                    var items = serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                    for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                        var field = items[i].getAttribute("field");
                        if (field == "account") {
                            g_scratchpad.csaccountset = true;
                            g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                            break;
                        }
                    }
                    var info = "This contact has been verified.";
                    getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                    if (data.stringForLookup) {
                        var interactionId = g_form.getUniqueValue();
                        var ga = new GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                        ga.addParam('sysparm_name', 'associateRecordToInteraction');
                        ga.addParam('sysparm_term', data.stringForLookup);
                        ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);
                        ga.getXMLAnswer(function(answer){
                            var result = JSON.parse(answer);
                            if (result != null && result.table != null && result.sysId != null) {
                                var params = {};
                                params.sysparm_parent_table = "interaction";
                                params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();
                                g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId,
params);
                            }
                        });
                    }
                });
            };
            g_csm.lookupAndVerify(lookupConfig, onConfirm);
        });
}
```

Como configurar o Fluxo de atividades

Configure as opções de como os agentes podem interagir com Fluxo de atividades para facilitar o trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

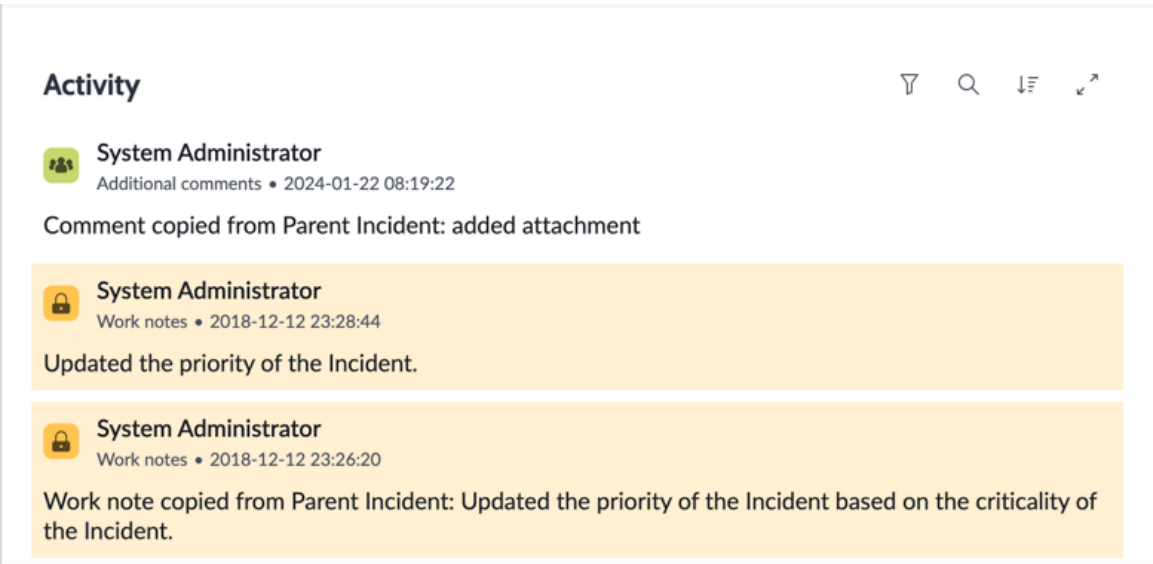
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

- Depois de usar as propriedades do sistema para habilitar essas opções, os controles deslizantes no menu de configuração serão exibidos.
- As entradas de registro para um registro gerado por meio de um script são inseridas na tabela sys_journal_field e fazem referência ao documento aplicável. Se as entradas não forem exibidas no Fluxo de atividades do registro, defina o fluxo de trabalho como falso.

Fluxo de atividades permite que os agentes se comuniquem com os solicitantes e façam anotações internas sobre o trabalho realizado em um registro. As anotações internas só ficam visíveis para os colegas agentes. Os comentários externos ficam visíveis para os agentes e solicitantes.

Em Fluxo de atividades, os agentes podem incorporar artigos de conhecimento, importar soluções da Assistência do agente e solicitar mais informações aos solicitantes.



Você pode definir propriedades do sistema que dão aos agentes a opção de usar um:

- Editor de rich text.

  O editor de rich text inclui os ícones de formatação para negrito, itálico, sublinhado, fonte e assim por diante, conforme mostrado na imagem a seguir.

- Caixa única ou caixas de texto separadas para inserir comentários internos e externos.

Procedimento

1. No Navegador de filtros, insira `sys_properties.list`.
   A lista de propriedades do sistema é exibida.
2. Para fornecer aos agentes a opção de exibição empilhada (caixas separadas para comunicações internas e externas), pesquise e defina a propriedade `glide.ui.activity.journal.stacked` como **verdadeira** e certifique-se de que nenhum campo obrigatório esteja presente em Fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

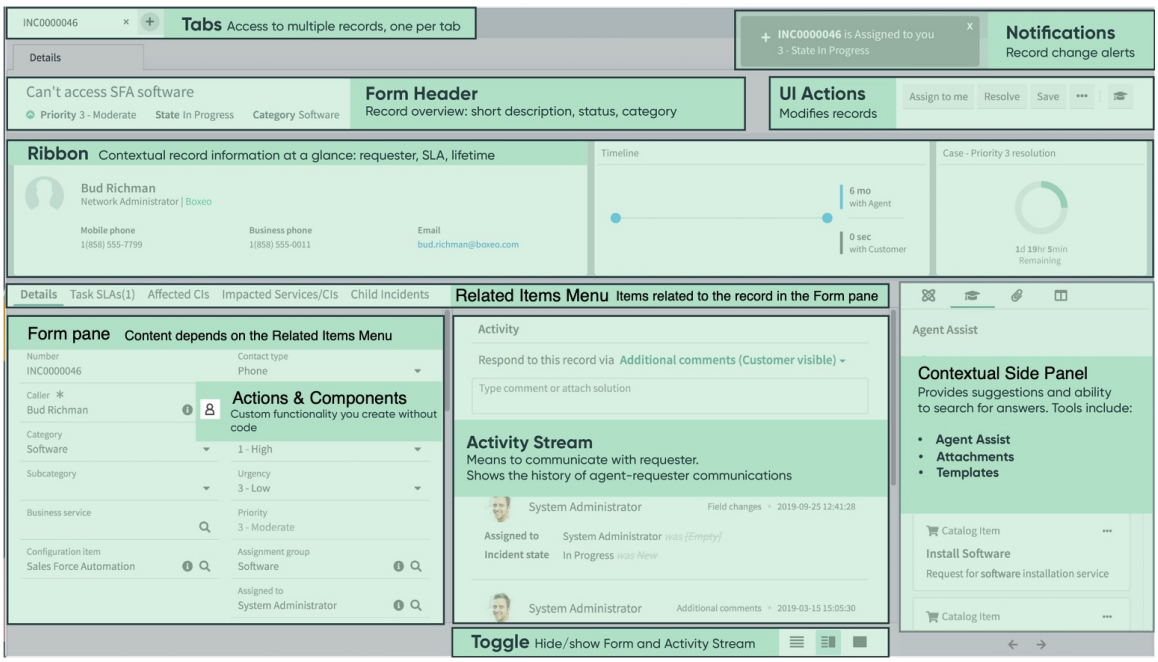
Nota:
Os campos obrigatórios em Fluxo de atividades impedem que a opção de exibição empilhada seja exibida.

3. Para dar aos agentes a opção de usar um editor de rich text, pesquise e defina a propriedade `glide.ui.journal.use_html` como **verdadeira**.

O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual



Desabilitar o botão Publicar para que não desapareça em Fluxo de atividades

Desabilite o botão Publicar para que não desapareça em Fluxo de atividades quando os campos obrigatórios não estiverem preenchidos. O botão Publicar é funcional mesmo quando os campos obrigatórios não estão preenchidos.

Antes de Iniciar

O botão **Publicar** desaparece por padrão quando os campos Comentários ou Anotações de trabalho são obrigatórios por uma Política de IU na tabela incident_task. Esta tarefa permite que você desabilite essa funcionalidade para que o botão fique visível e utilizável mesmo quando os campos obrigatórios não estiverem preenchidos.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no **Navegador de filtros**.
2. Selecione **glide.activity.compose.can_post_mandatory_fields** na lista.
3. No campo **Valor**, defina o valor como **verdadeiro**.

Exibir avatares em Fluxo de atividades blocos

Configure blocos Fluxo de atividades para exibir avatares em vez de ícones ou avatares e ícones.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Exibir avatares em Fluxo de atividades blocos.
   a. No Navegador de filtros, insira glide.activity.show_tle_icons.
   b. Selecione a propriedade e, no campo de valor, insira verdadeiro.
   c. Defina a propriedade como **verdadeira**.
   Esta propriedade é definida como **falsa** por padrão.
   d. Selecione **Atualizar**.
2. Desabilite os ícones nos blocos Fluxo de atividades.
   a. No Navegador de filtros, insira glide.asys.
   b. Selecione a propriedade e, no campo de valor, insira false.
   Esta propriedade é definida como **verdadeira** por padrão. Deixar este campo **verdadeiro** exibe avatares e ícones.
   c. Selecione **Atualizar**.

Habilite o link Mostrar mais no Fluxo de atividades

Habilite o link Mostrar mais em Fluxo de atividades para configurar os detalhes que você deseja ver nos e-mails exibidos em Fluxo de atividades. Você pode selecionar os detalhes de e-mail que deseja ver, por exemplo, e-mails enviados/recebidos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o valor da propriedade *glide.ui.activity.email_roles*seja atualizado com a função do usuário para que ele possa exibir a opção de e-mail.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O link Mostrar detalhes do e-mail permite que você marque ou desmarque os seguintes detalhes: Atribuído a, anexos, itens de configuração, impacto, estado do incidente, aberto por, prioridade, mudanças de relacionamento, código de resolução, anotações de resolução, e-mails enviados/recebidos e anotações de trabalho .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O link **Mostrar mais** aparece na parte inferior de uma publicação em Fluxo de atividades.

Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` no navegador de filtros.
2. Selecione **glide.email.smtp.active** na lista.
3. Defina o campo Valor como `verdadeiro`.
4. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Se você estiver testando em uma instância OOB, defina o endereço de e-mail de teste na propriedade do sistema glide.email.test.user.

Criar conjuntos de filtros no Fluxo de atividades

Crie conjuntos de filtros com configurações de filtro personalizadas no Fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_user

Procedimento

1. Abra um registro Espaço em sua instância.
2. No Fluxo de atividades, selecione o ícone de filtro ( ).
3. Selecione a lista **Tipos de publicação** e selecione os valores que deseja filtrar.
4. Selecione a lista **Mudanças de campo** e selecione os valores que deseja filtrar.
5. Selecionar **Conjuntos de filtros** > **Criar novo conjunto de filtros**.
6. Na janela *`Criar novo conjunto de filtros`*, insira um nome para o conjunto de filtros.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   Seu novo conjunto de filtros aparece na lista **Conjuntos de filtros**.
8. Edite ou exclua seu conjunto de filtros selecionando o ícone de lápis ( ) para o conjunto de filtros na lista **Conjuntos de filtros** e faça mudanças no conjunto de filtros.

Restringir o acesso à criação de conjuntos de filtros no Fluxo de atividades

Restringir os agentes especificados de criar conjuntos de filtros no Fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_user.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Selecione um usuário.
3. Na guia **Funções**, selecione **Editar**.
4. Adicione **workspace.activity_stream_restrict_create_filter_set** à lista de funções.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O perfil de usuário restrito não pode mais criar conjuntos de filtros no Fluxo de atividades.

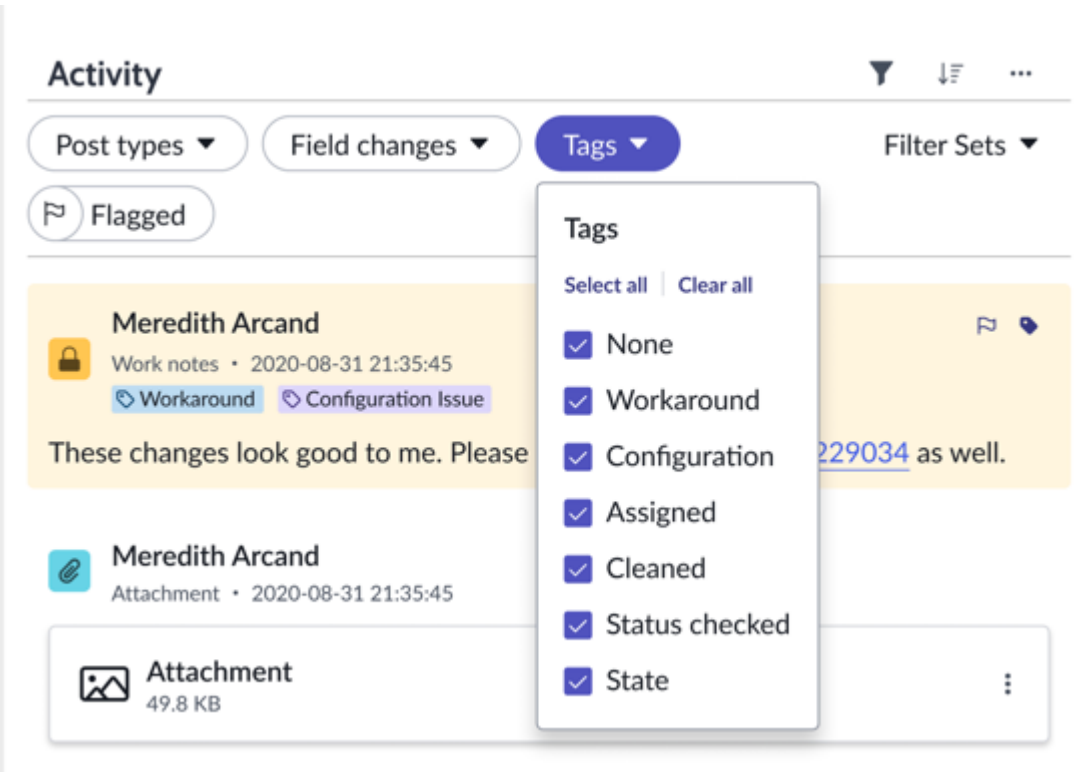
Criar marcadores para o Fluxo de atividades

Permita que seus agentes filtrem atividades no Fluxo de atividades com marcadores personalizados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os marcadores permitem filtrar suas atividades no Fluxo de atividades por estados dinâmicos e estáticos não oferecidos em listas de filtros.

Importante:
Os marcadores não estão disponíveis para os agentes até que você os habilite e crie.



Procedimento

1. Abra sua experiência de espaço no Construtor de IU.
   Consulte Abrir a experiência do espaço configurável no Construtor de IU para obter instruções.
2. Selecione a página de registro para sua experiência de espaço.
3. Pesquise Fluxo de atividades no painel de conteúdo e selecione o elemento Fluxo de atividades.
4. Na propriedade Marcadores, selecione uma fonte de dados para seus marcadores.
5. Adicione marcadores para que os agentes filtrem atividades selecionando **Adicionar**.
6. Personalize o marcador no modal Adicionar marcador.
   a. Insira um rótulo para o marcador no campo **Rótulo**.
   b. Selecione um ícone para o marcador no campo **Ícone**.

Tradução automática

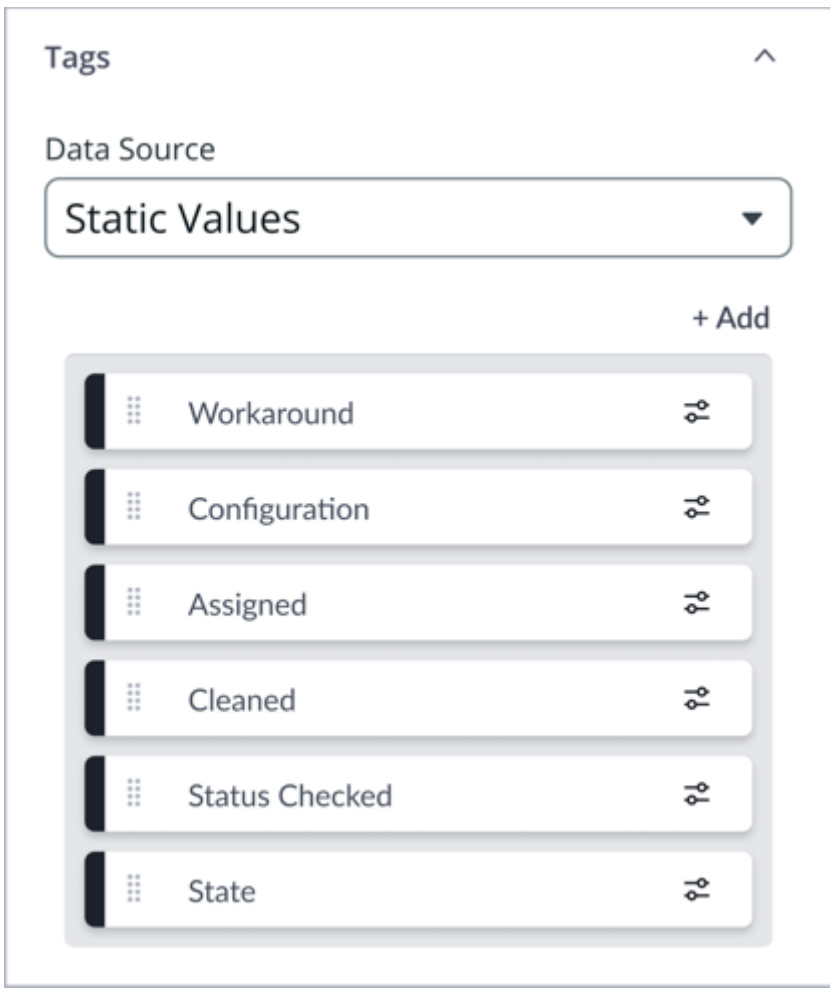
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione uma cor para o marcador na lista **Cor**.

d. Selecione uma Tabela para o marcador na lista **Tabela**.

e. Insira uma descrição para o marcador no campo **Descrição**.

f. Selecione **Save** (Salvar).
Todos os marcadores adicionados aparecem na propriedade Marcadores.



7. Edite os marcadores existentes selecionando o ícone de controles deslizantes ( ) na lista de marcadores.

8. Altere a ordem exibida para os agentes arrastando marcadores com o ícone de arrastar pontos ( ).

Configurar Playbook Experiences

ServiceNow® As experiências do Playbook permitem que você personalize a experiência do usuário do Playbook padrão para interagir com o fluxo de trabalho do processo de negócios desejado.

Visão geral

O Playbook fornece aos executantes uma maneira de visualizar fluxos de trabalho do processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefas. Este fluxo de trabalho garante respostas consistentes para situações comumente encontradas. Esses fluxos de trabalho do processo de negócios são projetados com Playbooks .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A documentação a seguir é para uso com playbooks criados usando Playbooks. Se você estiver procurando informações relacionadas aos Playbooks do Security Incident Response, consulte Recursos do Playbook do Security Incident Response .

Instalação

O playbook está disponível em ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Instalar Playbook Experience.

Personalizar experiências do Playbook

O Playbook vem com um registro de Playbook Experience global que define uma configuração de Playbook padrão. Você pode usar este registro sem configurações adicionais. Por padrão, este registro define um conjunto de substituições para controlar como as atividades individuais aparecem no Playbook. As substituições de atividade permitem substituir a IU do Playbook.

Você pode personalizar qualquer um desses comportamentos criando uma Playbook Experience personalizada com suas próprias configurações e substituições de atividade. Esses registros estenderão ou, opcionalmente, substituirão a Playbook Experience global.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas no formulário da comunidade do Playbook
- Introdução aos Playbooks e ao Designer de automação de processos no ServiceNow University
- Saiba mais sobre os Playbooks e os fundamentos do Designer de automação de processos no ServiceNow University
- Saiba como aproveitar dados arbitrários em playbooks com o Designer de automação de processos no site da Now Community
- Blog: Introdução ao Designer de automação de processos no site Now Community
- Blog: Playbook Experience: a cara do fluxo de trabalho no site Now Community
- Podcast: Designer de automação de processos e playbook
- Caixa de ferramentas do criador - Playbooks in Rome no YouTube

Comece aqui

Instalar Playbook Experience

Você pode instalar a aplicação Playbook Experience (com.snc:playbook-experience) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a Playbook Experience:

Tradução automática

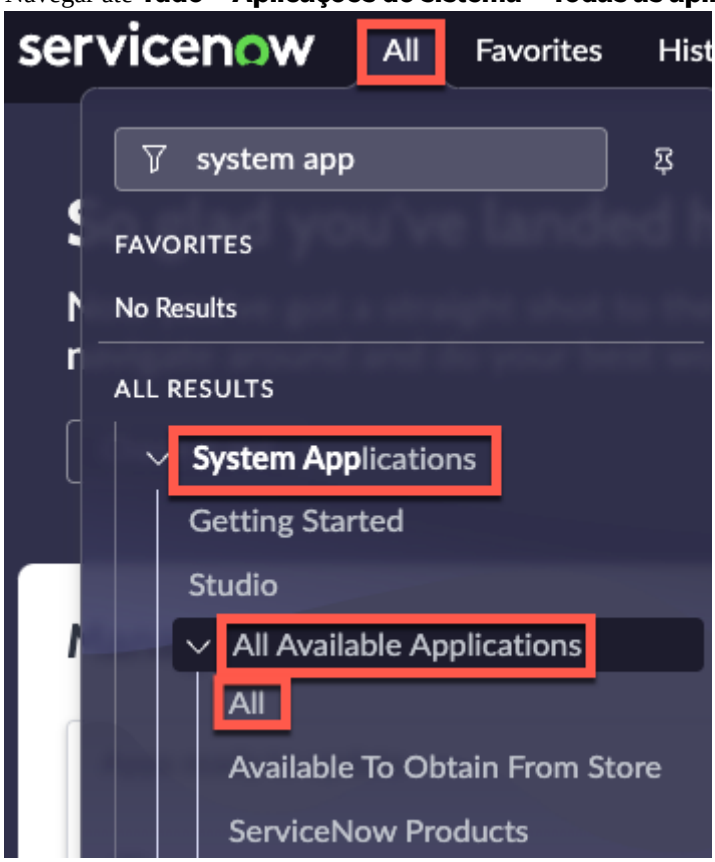
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Playbook.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Playbook Experience (com.snc:playbook-experience) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar a Playbook Experience.

4. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você tem a opção de instalar a demonstração da experiência de automação de processos que contém exemplos de definições de processo, definições de atividade, fluxos e registros de contexto para mostrar um Playbook no Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Instalar demonstração da experiência de automação de processos.

Componentes instalados com o Playbook

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação da aplicação Playbook, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas com o Playbook

As funções são adicionadas com a ativação da aplicação Playbook.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador da Playbook Experience [playbook_experience.admin]	Função necessária para configurar tabelas usadas para renderizar a Playbook Experience.	• pd_shared.admin • uxframework_usuário • sn_slm_timer.sla_timer_admin
Administrador compartilhado do playbook [pd_shared.admin]	Função necessária para operações CRUD em tabelas compartilhadas.	pd_shared.usuário

Tabelas instaladas com Playbook

As tabelas são adicionadas com a ativação do Playbook

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Substituição de Atividade do Playbook [sys_playbook_activity_renderer]	Lista de substituições que podem ser aplicadas a atividades do Playbook.
Playbook Experience [sys_playbook_experience]	Lista de configurações da Playbook Experience.
Mapa de atribuição de ações de Playbook Experience [sys_playbook_experience_action_assignment_map]	Lista que mapeia ações declarativas para experiências de playbook.
Configuração do Playbook	Lista de configurações do playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
[sys_playbook_experience_configuration]	
Gerador de registro da Playbook Experience [sys_playbook_experience_record_generator]	Lista de configurações do gerador de registro do playbook.
Estado da atividade do Playbook Experience para o mapa de status da experiência [sys_playbook_experience_state_to_status]	Lista usada para mapear registros de status de experiência para estados de atividade.
Mapeamento de status da Playbook Experience [sys_playbook_experience_status_mapping]	Lista de registros de mapeamento de status usados no estado da atividade da Playbook Experience para o mapa de status da experiência.
Status de Playbook Experience para o mapa de estado da atividade [sys_playbook_experience_status_to_state]	Lista de registros de mapeamento de estado de atividade usados no mapa de status de atividade da Playbook Experience.

Nota:
Todas as tabelas adicionais instaladas pelos plug-ins dependentes também são necessárias para o Playbook.

Instalar demonstração da experiência de automação de processos

Você pode instalar a aplicação Demonstração da experiência de automação de processos (sn_pad_demo) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a Demonstração da experiência de automação de processos:

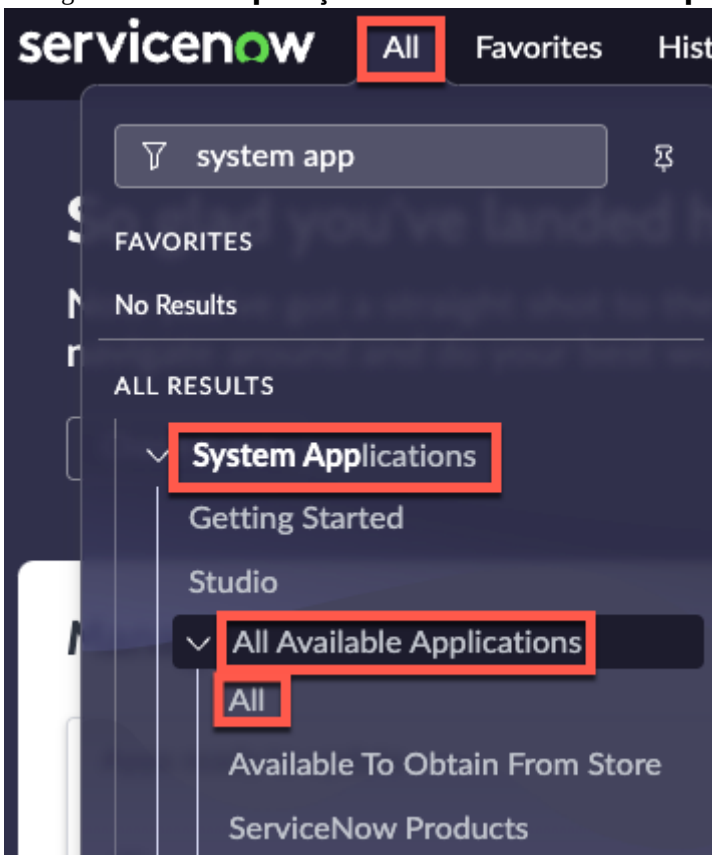
- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Tabelas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Demonstração da experiência de automação de processos (sn_pad_demo) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar a Demonstração da experiência de automação de processos.

4. Selecione **Instalar**.

Configurar uma experiência do usuário do Playbook

Crie um contêiner para sua Playbook Experience. Sua Playbook Experience personalizada atua como um contêiner para suas configurações e substituições de atividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook_experience.admin

O sys_id do registro da Playbook Experience é usado ao integrar o Playbook ao espaço ou a uma página criada com o Construtor de IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Insira um nome e selecione a aplicação e o domínio que você deseja associar à Playbook Experience.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Playbook Experience**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário da Playbook Experience

Campo	Descrição
Nome	Nome da Playbook Experience.
Aplicação	Aplicação à qual esta Playbook Experience se aplica. Global significa que a Playbook Experience se aplica a todas as aplicações.
Domínio	Domínio do playbook, se não for Global. Um domínio associa registros a solicitantes e empresas específicos. Selecione um domínio ao qual a Playbook Experience está associada.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Crie uma configuração de playbook para sua Playbook Experience.

Criar configurações da Playbook Experience

Defina uma configuração personalizada para esta Playbook Experience. Personalize a experiência do usuário do Playbook, incluindo filtros de atividade, selos de atribuição, formulários incorporados e temporizadores de ANS em cada atividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook_experience.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é opcional. Se você não definir uma configuração personalizada para a Playbook Experience, a configuração global da Playbook Experience será usada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Playbook Experience**.
2. Selecione uma Playbook Experience.
3. Clique na lista relacionada **Configurações**.
4. Selecione uma configuração de playbook ou clique em **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração do playbook

Campo	Descrição
Mostrar Estado de Atividade	Opção para exibir o estado da atividade no cartão de atividade para orientar o usuário.
Campos de filtro	Lista de nomes de campos que aparecem em um filtro suspenso na parte superior do Playbook. Por exemplo: assigned_to ou state. Separe cada nome de campo com uma vírgula. Os valores de campo vêm do registro associado de uma atividade.
Filtrar no status do cartão do Playbook	Opção para incluir estados de atividade no filtro suspenso. **Nota:** O estado de uma atividade não é igual ao estado do registro associado.
Atribuído ao campo	Campo usado para preencher um selo Atribuído a e um avatar que aparece em cada cartão do Playbook. O valor do campo vem do registro associado da atividade.
Máximo de campos de formulário no cartão	Número máximo de campos de formulário em um cartão do Playbook. Os formulários que excedem esse tamanho são renderizados em um modal.
Expandir primeiro o cartão priorizado	Expanda o primeiro cartão priorizado em cada fase do playbook.
Ordem	Número inteiro que determina a precedência desta configuração em relação a outras configurações correspondentes nesta Playbook Experience. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ele ser selecionado em relação a outra configuração. A prática típica é usar números na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.
Ativo	Opção para ativar a configuração do playbook.
Aplicação	Aplicação à qual esta configuração de playbook se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Playbook Experience	Playbook Experience associada a esta configuração. Este campo é preenchido automaticamente quando você configura o formulário da Playbook Experience.
Tabela do Playbook	Tabela para limitar esta configuração a um Playbook específico. Especifique a tabela que contém o Playbook. Se o Playbook foi criado com Playbooks, selecione Definição de processo<sys_pd_process_definition> .
Registro do Playbook	Registro do Playbook para limitar esta configuração a um Playbook específico. Escolha um registro na tabela que aparece no campo da **tabela Playbook**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, selecione uma definição de processo específica.
Configuração de ANS	As atividades podem ser configuradas para mostrar um temporizador de ANS para o registro de tarefa associado às atividades. Especifique um registro de configuração de ANS usado para selecionar o ANS correto a ser exibido neste caso. Se nenhuma configuração de ANS for selecionada, o ANS que violar primeiro será usado. As configurações de ANS incluem: ○ Não mostrar temporizador de ANS ○ Equipe de resolução e resposta do incidente ○ Mostrar ANS que violará primeiro
Visibilidade de dados inacessíveis	Opção para ocultar dados ou atividades que o usuário conectado não pode acessar.
Visibilidade de item pendente	Opção para ocultar as atividades ou fases que ainda não foram acionadas.

6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configure substituições de atividade adicionais do playbook.

Criar IUs de atividade do Playbook personalizadas

Crie IUs de atividade personalizadas para suas atividades do playbook.

Crie suas próprias IUs de atividade com Construtor de IU para substituir a experiência do usuário padrão de uma atividade do Playbook. Construtor de IU fornece um ambiente low-code para criar e atualizar IUs de atividade personalizadas. Você pode combinar vários componentes Construtor de IU em uma única atividade do Playbook. Construtor de IU usa IUs de atividade prontas para uso como um modelo que você pode personalizar.

Use Construtor de IU para personalizar a experiência do usuário para uma atividade em uma Playbook Experience. Você pode fazer o seguinte em Construtor de IU:

- Crie uma nova atividade a partir de um modelo de IU vazio que contém um shell de um cartão.
- Crie uma nova atividade a partir de um modelo de IU existente que contém conteúdo dentro do shell de um cartão.
- Mapeie propriedades da experiência de atividade do Playbook para componentes com vinculação de dados.
- Defina regras para especificar qual IU de atividade deve ser usada com qual atividade.
- Reflita mudanças em tempo real nas propriedades de experiência de atividade conforme um processo subjacente é executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar IUs de atividade personalizadas para playbook

Crie IUs de atividade personalizadas em Construtor de IU para atividades do playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do playbook

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **IUs de atividade**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

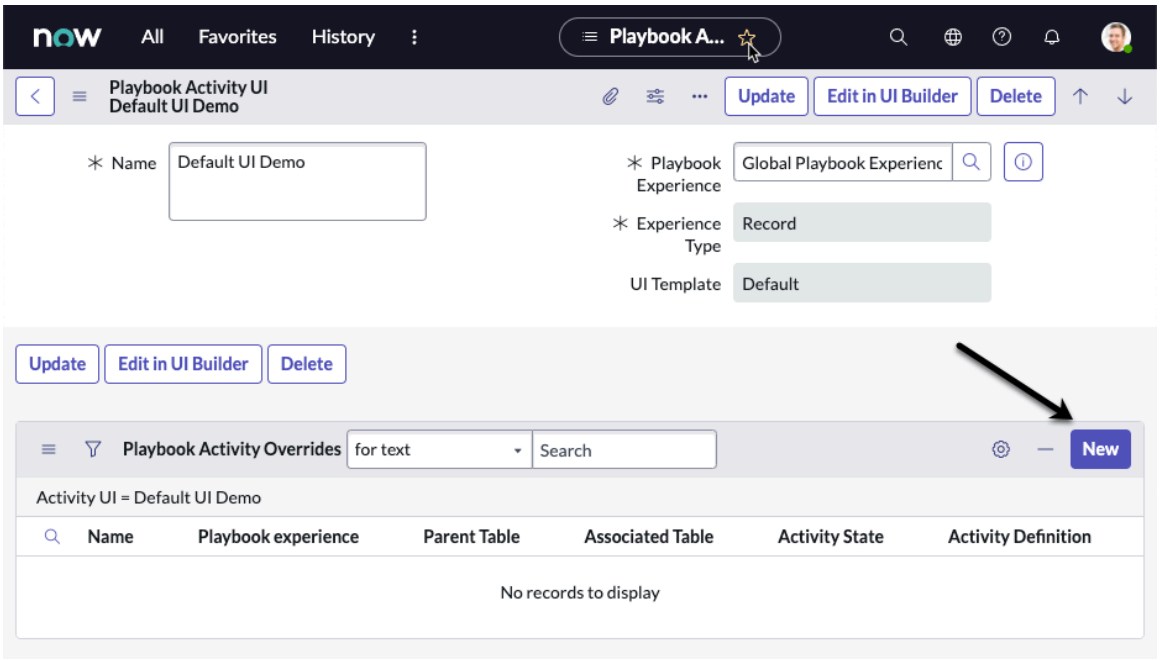
Formulário de IU de atividade do playbook

Campo	Descrição
Nome	Nome da IU de atividade.
Playbook Experience	Selecione a Playbook Experience na qual você deseja usar a IU de atividade. Selecione **Playbook Experience global** para disponibilizar a IU de atividade para todas as Playbook Experiences.
Tipo de experiência	Selecione o tipo de experiência que você deseja aplicar à IU de atividade. Para saber mais sobre os tipos de experiência, consulte Tipos de experiência .
Modelo de IU	Selecione o modelo de IU que você deseja clonar para sua IU de atividade. O modelo **em branco** será aplicado se nenhum modelo de IU estiver selecionado. Se você selecionar um modelo de IU com um tipo de experiência diferente do tipo de experiência das IUs de atividade, ele poderá não ser totalmente compatível sem mudanças adicionais.

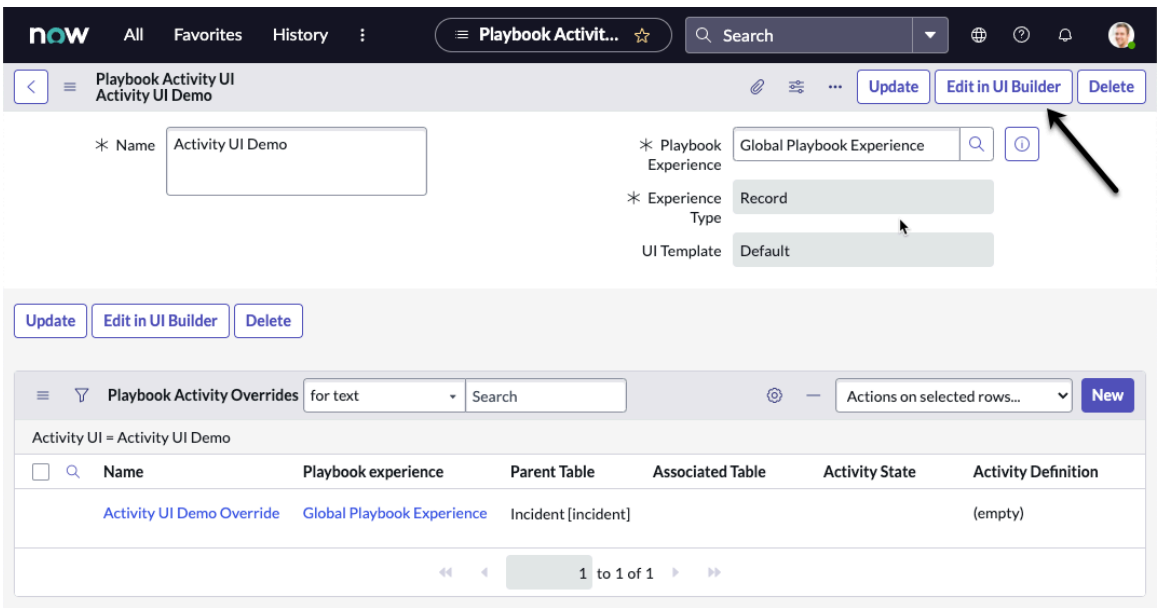
4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione a IU de atividade que você criou na lista.
6. Selecione **Novo** na tabela **Substituições de atividade do Playbook**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Preencha o formulário de substituição de atividade para especificar quando a IU de atividade deve substituir a IU de atividade padrão.
   Para obter mais informações, consulte Configurar substituição de atividade do Playbook.
8. Selecione **Editar no Construtor de IU**.

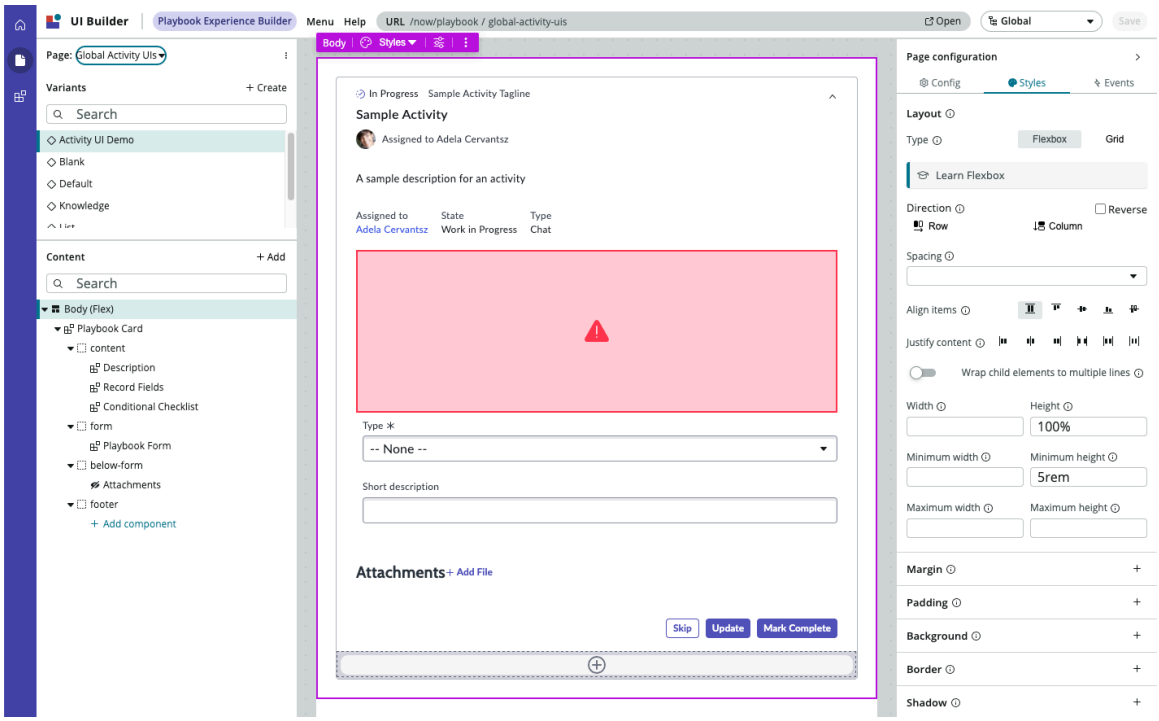


Resultado

Construtor de IU abre em uma nova guia exibindo sua IU de atividade. Modifique sua IU de atividade personalizada usando Construtor de IU. Consulte Construtor de IU para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar IUs de atividade com Construtor de IU

Você pode personalizar IUs de atividade com Construtor de IU das seguintes maneiras.

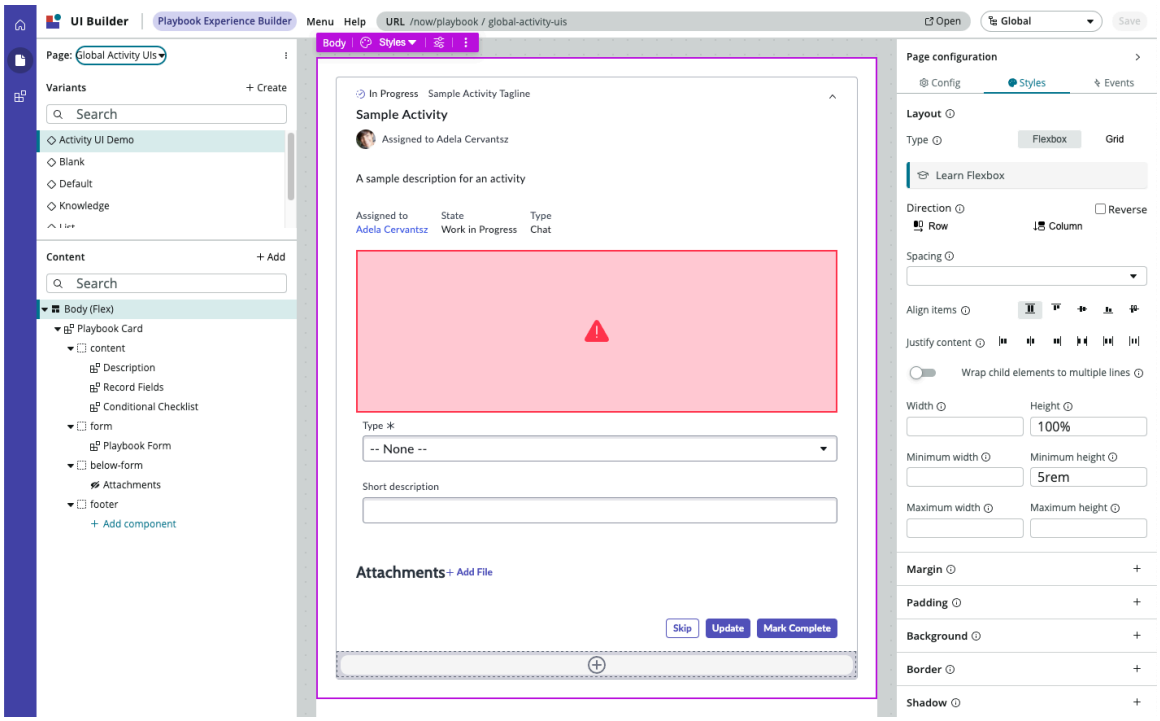
Usar modelos de IU no Construtor de IU

As IUs de atividade são abertas no Construtor de IU como o modelo de IU que você selecionou ao criar uma IU de atividade personalizada. Cada modelo de IU contém componentes pré-configurados que podem ser personalizados em Construtor de IU. Por exemplo, a IU de atividade padrão inclui suporte para o seguinte:

- Descrição em rich text
- Pares de valores de rótulo empilhados para campos de registro
- Check-list (Condicional na propriedade de experiência Mostrar check-list selecionada)
- Formulário
- Anexos
- Rodapé

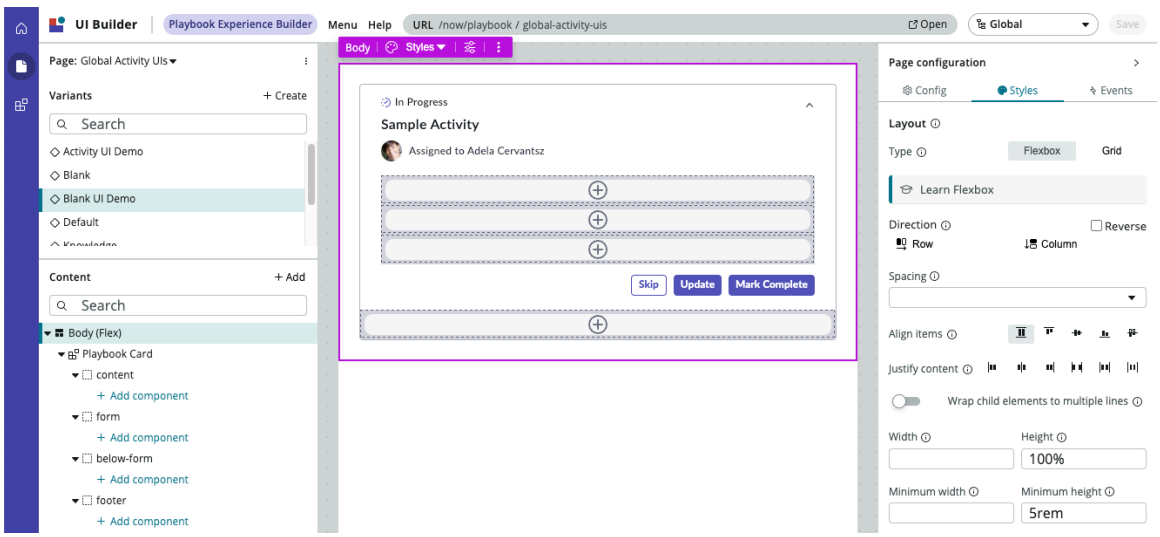
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se você não selecionou um modelo de IU, Construtor de IU exibirá um cartão de Playbook em branco que contém o shell externo do cartão. Todos os modelos, incluindo o modelo em branco, incluem o seguinte:

- Rótulo da atividade
- Estado da atividade
- Temporizador do ANS
- Rodapé
- Ações declarativas



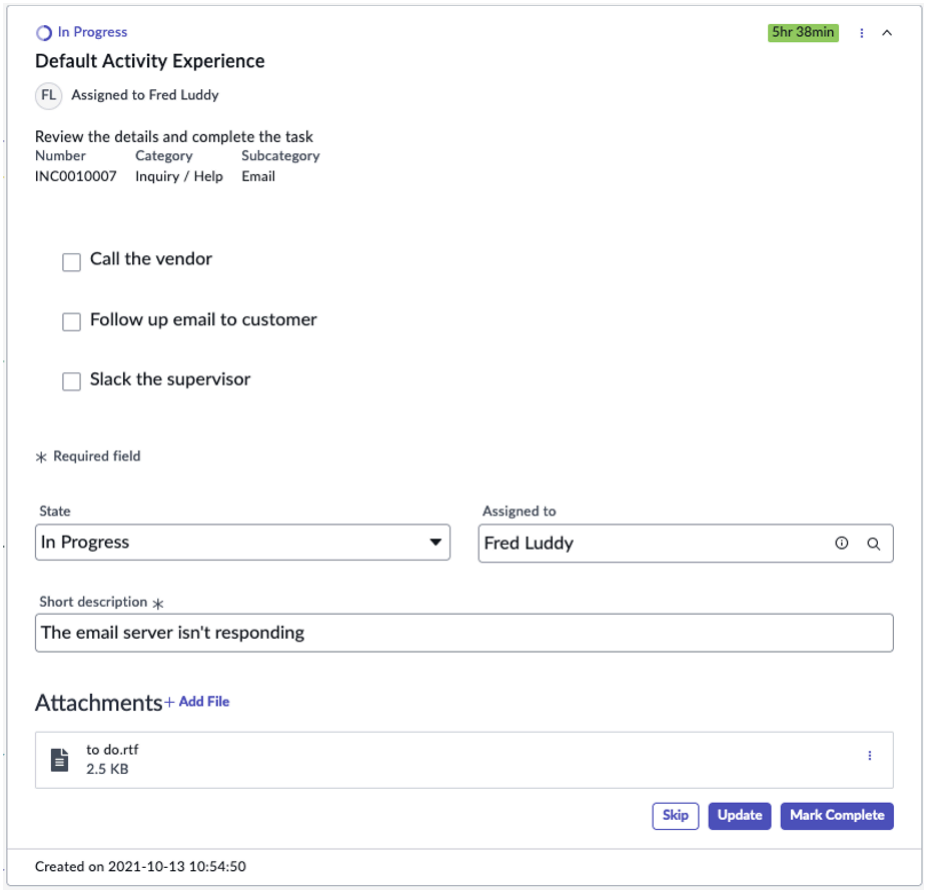
IUs de atividade prontas para uso

O playbook inclui as seguintes IUs de atividade:

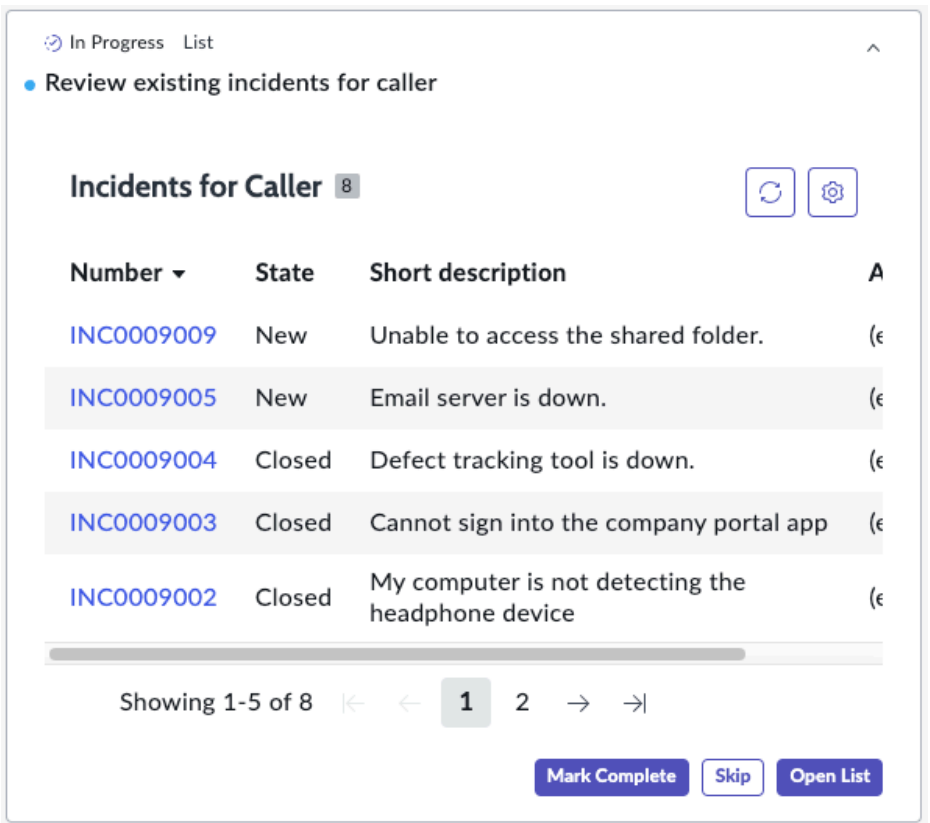
Padrão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



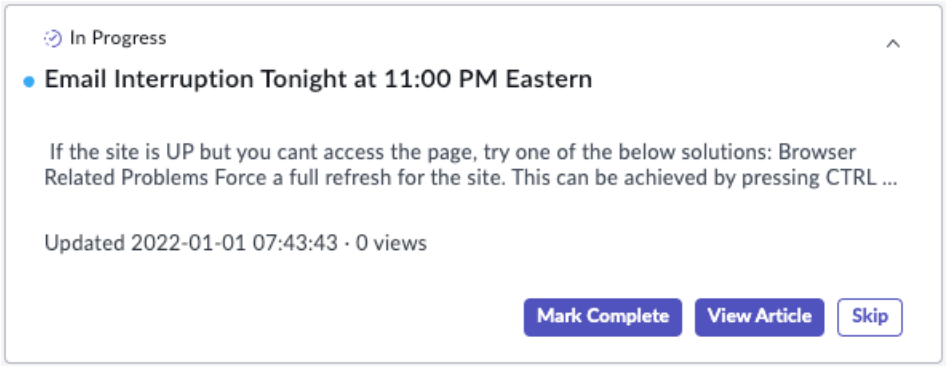
Lista



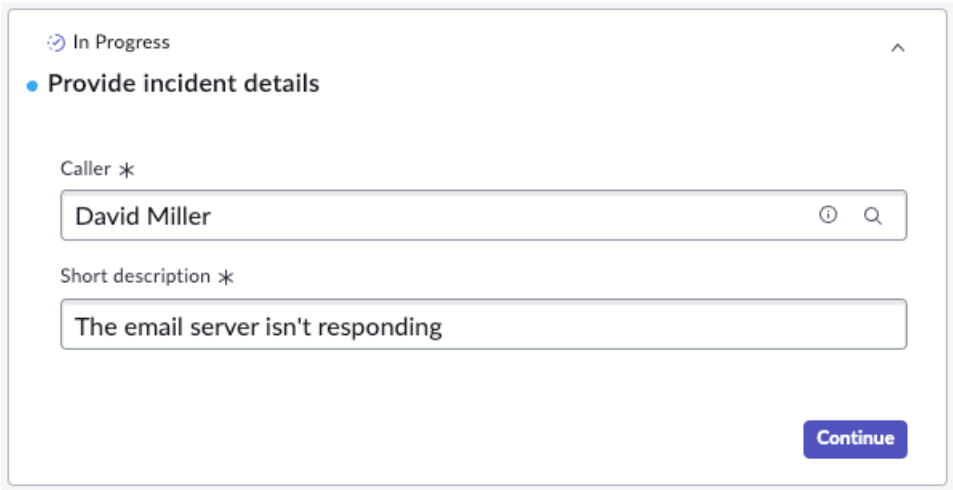
Conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Gerador de Registro



Adicionar conteúdo à IU de atividade

O painel **Conteúdo** mostra os componentes na IU de atividade. Todas as IUs de atividade contêm o componente Cartão do playbook como o componente mais externo que envolve toda a IU de atividade.

Você pode adicionar componentes a qualquer um dos slots de cartão do Playbook:

Slot de cartão do playbook	Descrição
Conteúdo	Adicione o conteúdo geral que você deseja exibir no cartão do playbook.
Formulário	O slot de formulário é reservado para o componente de formulário do playbook. Os formulários serão exibidos em um modal se forem muito grandes para caber em um cartão do Playbook
Formulário abaixo	Adicione o conteúdo que você deseja exibir abaixo do formulário.
Rodapé	Adicione o conteúdo que você deseja exibir no rodapé do cartão.

Tradução automática

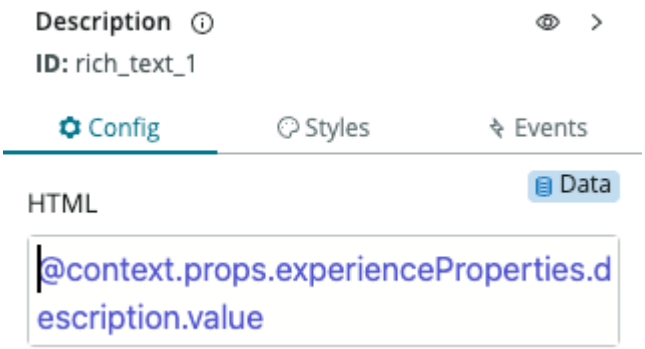
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vincular dados à IU de atividade

Use a vinculação de dados em Construtor de IU para vincular as propriedades da Playbook Experience à IU de atividade. Esses recursos de dados da Playbook Experience expõem dinamicamente seus dados aos componentes em sua IU de atividade.

Cada IU de atividade tem um tipo de experiência que define uma coleção de propriedades de experiência que são passadas para sua atividade no tempo de execução por Playbooks. Por exemplo, o tipo de experiência de registro inclui uma propriedade de experiência de exibição de formulário que determina qual formulário é exibido em uma atividade do Playbook.

Você pode encontrar vinculações de dados na guia **Configuração** do painel de configuração em Construtor de IU.



Por exemplo, a propriedade HTML deste componente de rich text está vinculada à propriedade de experiência de descrição. A vinculação de dados tem o formato: **@context.props.experienceProperties.description.value**. Se a propriedade de descrição da experiência mudar, este componente será atualizado para refletir esse novo valor.

Construtor de IU fornece valores de preenchimento automático conforme você digita para orientá-lo para a propriedade de experiência correta. As propriedades de experiência que Construtor de IU preenchem automaticamente para corresponder ao tipo de experiência que você escolheu para a IU de atividade. Se as propriedades de experiência forem adicionadas a um tipo de experiência, elas serão exibidas automaticamente.

Além de experienceProperties, o objeto @context.props inclui outros dados úteis aos quais você pode vincular, como activityState ou parentTable. Comece a digitar @context.props para ver o que está disponível.

Para obter mais informações sobre vinculação de dados em Construtor de IU, consulte Recursos de dados no Construtor de IU .

Visualizar IUs de atividade personalizada no Construtor de IU

Visualize sua IU de atividade personalizada em Construtor de IU. Você pode fornecer dados de amostra para visualizar a aparência dos componentes em um playbook em execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do playbook ou autor da atividade

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Visualize as IUs de atividade que você criou em Construtor de IU. Modifique os dados de amostra para visualizar a aparência das atividades em um playbook em execução. As mudanças feitas no painel de configuração nesta tarefa não afetam a IU da atividade no tempo de execução. Isso afeta somente a visualização em Construtor de IU. Os valores

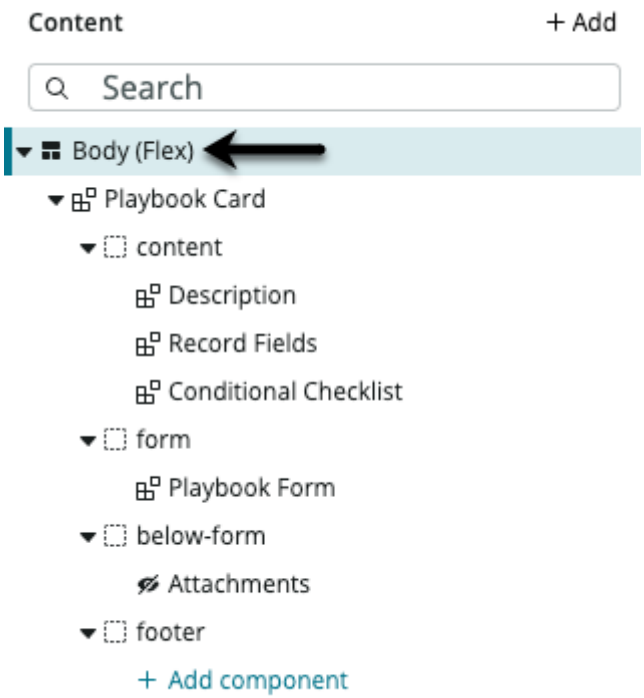
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

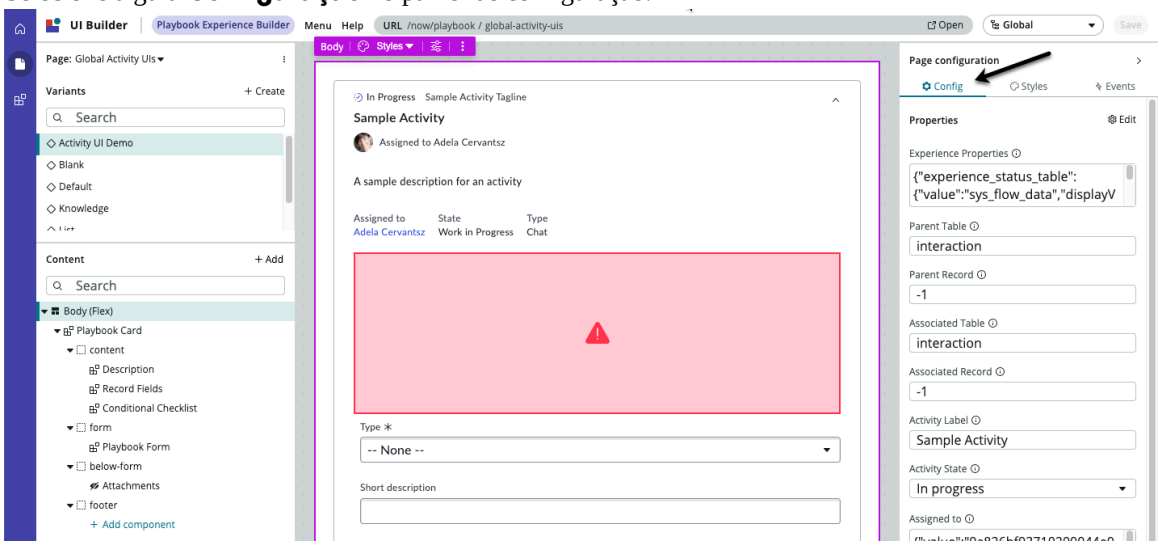
padrão de tempo de execução para cada propriedade de experiência são definidos quando a propriedade de experiência é criada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **IUs de atividade**.
2. Selecione a IU de atividade que você deseja visualizar.
3. Selecione **Editar no Construtor de IU**.
4. Selecione **Corpo** no painel de conteúdo.



5. Selecione a guia **Configuração** no painel de configuração.

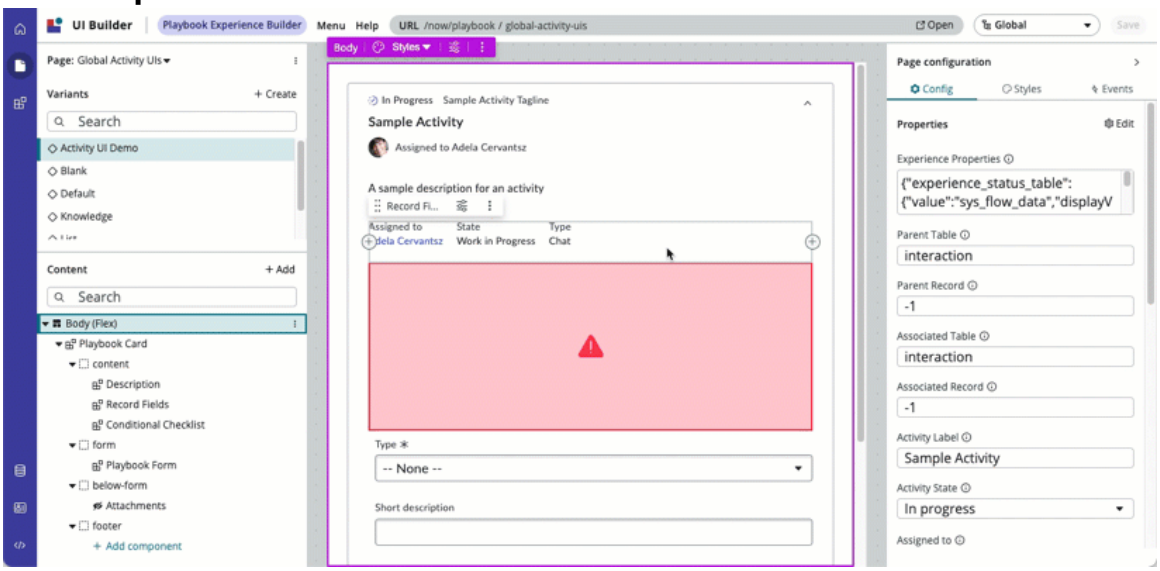


6. Selecione **editar** no campo **Propriedades da experiência**.
   As propriedades de experiência definem o conteúdo que Playbooks fornece no tempo de execução. Você pode modificar os dados de amostra fornecidos para visualizar sua IU de atividade. A personalização desses dados não afeta o que a IU de atividade exibe em um Playbook em execução.

Tradução automática

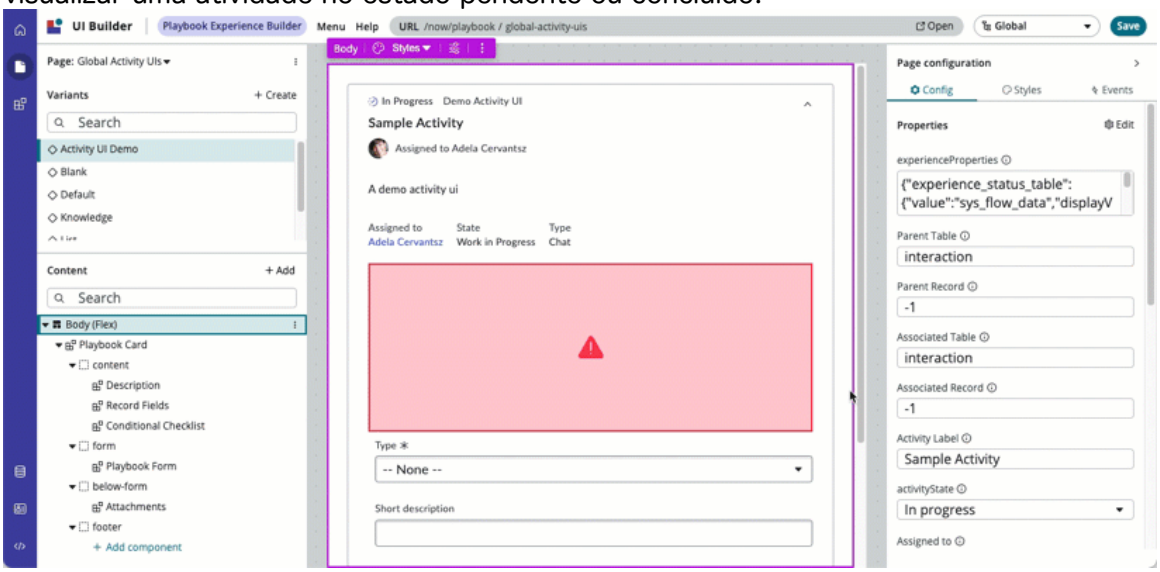
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Edite a propriedade de experiência JSON.
8. Selecione **Aplicar**.



9. Você pode modificar as outras propriedades na guia **Configuração** para personalizar a IU da atividade.

   Por exemplo, você pode alterar o **activityState** para visualizar uma atividade no estado pendente ou concluído.



10. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O Construtor de IU exibe as mudanças feitas na guia **Configuração**.

Configurar substituição de atividade do Playbook

Crie substituições de atividade adicionais que estendem ou substituem as substituições definidas pela Playbook Experience global. As substituições de atividade do playbook permitem que você substitua o comportamento de exibição padrão de atividades individuais no seu playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de playbook_experience

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de especificar um conjunto de condições, você pode substituir a IU. Esta substituição permite que você altere o estado priorizado padrão, as funções necessárias e o componente de IU usado para exibir atividades correspondentes em um playbook para uma experiência de playbook específica. Por padrão, todas as substituições de atividade definidas para a Playbook Experience global são usadas. Você pode estender ou substituir esses registros pelos seus próprios registros para a Playbook Experience.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Playbook Experience**.
2. Selecione uma Playbook Experience.
3. Clique na lista relacionada **Substituições de atividade**.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de substituição de atividade do Playbook

Campo	Descrição
Nome	Nome para sua substituição de atividade.
Ordem	Número inteiro que determina a precedência desta substituição de atividade sobre outras substituições correspondentes nesta Playbook Experience. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ele ser selecionado sobre outras substituições. A prática típica é usar números na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.
Aplicação	Aplicação para a substituição da atividade.
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar a substituição.
Playbook Experience	Playbook Experience associada a esta substituição de atividade. Este campo é preenchido automaticamente quando você cria a configuração a partir do formulário da Playbook Experience.
Descrição	Descrição da substituição da atividade. Esta descrição é exibida na lista Substituições de atividade do Playbook e fornece contexto no formulário.
Tipo de experiência	Selecione o tipo de atividade que você deseja substituir. Clique no ícone de pesquisa ( ) para selecionar um tipo de atividade ou clique **em Novo** no formulário Tipo de atividade para criar um novo tipo de atividade.

6. Clique na guia **Quando aplicar**.
7. No formulário, preencha os campos.
   Este formulário permite que você especifique a quais atividades esta substituição se aplica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Quando aplicar

Campo	Descrição
Tabela primária	Tabela primária do registro. Corresponda à tabela do registro de entrada que acionou o playbook.
Condições da tabela principal	Condições avaliadas em relação ao registro primário que acionou o playbook.
Estado da atividade	Corresponda a um estado de atividade específico, como "Em andamento"
Tabela Associada	Tabela associada a uma atividade.
Condições de registro associadas	Condições avaliadas em relação ao registro associado da atividade.
Condições da propriedade de experiência	Condições avaliadas em relação às propriedades da atividade e definidas pela seleção do campo **Tipo**.
Definição de Atividade	Selecione a definição de atividade à qual esta substituição de atividade se aplica.

8. Clique na guia **O que substituir**.
9. No formulário, preencha os campos.
   Este formulário permite que você especifique o comportamento que deseja substituir.

O que substituir o formulário

Campo	Descrição
IU	Componente de IU usado para renderizar atividades correspondentes no Playbook. Se nenhum componente de IU for selecionado, a IU padrão será usada.
IU de atividade	Selecione a IU de atividade que substitui a IU padrão.
Priorizada	Opção para priorizar atividades correspondentes. Selecione **Nenhum**, **Sim**ou **Não**. Se **Nenhum** for selecionado, as atividades serão priorizadas enquanto estiverem em andamento. A primeira atividade priorizada em uma fase é expandida por padrão. Todas as outras atividades priorizadas na mesma fase têm um ponto azul quando recolhidas. Um selo na navegação de fases exibe quantas atividades priorizadas estão em cada fase.
Funções Obrigatórias	Funções necessárias para exibir atividades que correspondem aos seus critérios de substituição. Especifique se os usuários devem ter todas ou apenas qualquer uma das funções listadas para exibir atividades em um playbook. Se nenhuma função estiver listada, todos os usuários poderão exibir atividades em um playbook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os usuários só poderão exibir um playbook se tiverem acesso de leitura no registro de entrada que acionou o playbook.

10. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Defina ações do Playbook.

Gerador de registro do Playbook

Use o gerador de registro do playbook para orientar um usuário no processo de criação de registro usando uma experiência de playbook.

Playbooks requer que um registro seja criado ou atualizado antes que um processo possa ser iniciado. No entanto, você pode usar o gerador de registros do playbook para permitir que os usuários criem um novo registro usando a Playbook Experience. Você pode configurar o espaço ou a página Construtor de IU para exibir o componente de experiência do playbook do gerador de registros no lugar do novo formulário de registro padrão quando um usuário abrir uma nova guia de registro.

O gerador de registros do Playbook insere uma atividade de gerador de registros como a primeira etapa em uma definição de processo especificada criada com Playbooks. Esta atividade do gerador de registros contém um novo formulário de registro. Depois que um usuário envia o formulário, ele é redirecionado para o registro recém-criado, que agora contém um processo em execução. O processo em execução orienta o usuário durante o restante da criação do registro. Se nenhuma definição de processo estiver em execução após o envio do novo formulário de registro, o playbook acionará manualmente qualquer definição de processo que tenha sido mostrada ao usuário antes da criação do registro. O usuário permanece na experiência do playbook antes e depois que o registro é criado para uma experiência de criação de registro orientada e contínua.

Os administradores podem especificar o nome da atividade do gerador de registros, a exibição do formulário e a definição do processo mostrada ao usuário antes que o registro seja criado. Opcionalmente, os administradores também podem configurar a ação declarativa usada para enviar o formulário.

Configurar geradores de registro do playbook

Use o gerador de registro do playbook para exibir um processo antes que um registro seja criado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do playbook

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use geradores de registro de playbook para criar registros usando um playbook. Os agentes não precisam mais criar registros antes de exibir um playbook.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Geradores de Registros**
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerador de registro da Playbook Experience

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela para a qual a nova página de registro deve usar a entrada do gerador de registros.
Definição de Processo	Selecione a definição de processo que você deseja exibir antes que um registro seja criado. Todas as atividades serão marcadas como pendentes. Se nenhum processo estiver em execução após a criação do registro, o playbook acionará manualmente esta definição de processo.
Nome da atividade de criação de registro	Insira um nome a ser exibido na atividade do gerador de registros inserida como a primeira etapa na definição do processo especificada.
Ativo	Opção para ativar o gerador de registros.
Ordem	Número inteiro que determina a precedência desta configuração em relação a outras atividades em uma Playbook Experience. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ele ser selecionado em relação a outra configuração. A prática típica é usar números na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.
Exibição do formulário de criação de registro	Selecione a exibição de formulário a ser usada para o novo formulário de registro incorporado à atividade inserida.
Campos de Modelo	Valores de campos opcionais que podem ser preenchidos previamente no novo formulário de registro.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Você pode substituir o botão **Continuar** associado ao gerador de registro do playbook por suas próprias condições personalizadas, rótulo e cores criando uma nova ação declarativa. Use o mesmo nome da ação declarativa associada à Playbook Experience global e associe-o à sua Playbook Experience personalizada. Para obter mais informações, consulte Ações do Playbook personalizadas.

Visualizar um playbook

Visualize playbooks em tempo real em um ambiente de não produção.

Antes de Iniciar

Função necessária: pd_author, pd_operator, pd_trigger_author, pd_content_author, pd_shared.admin, playbook.admin, pd_shared.user ou playbook_experience.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a visualização do playbook para testar processos criados em Playbooks ou RH Eventos de ciclo de vida, incluindo o seguinte:

- Definições de atividades
- Ações declarativas

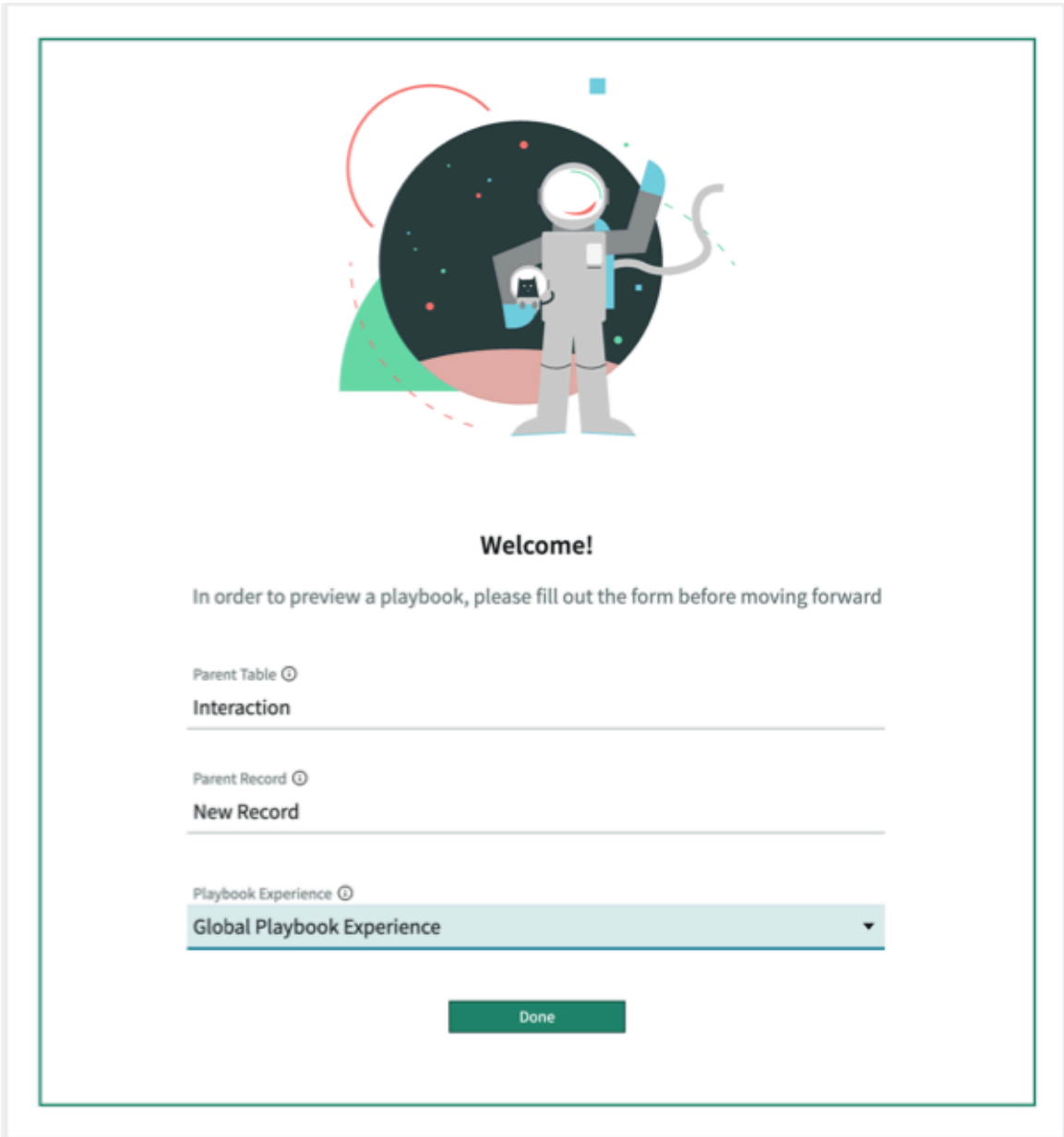
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configurações do gerador de registros
- Configurações da Playbook Experience
- Substituições de atividade

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Visualização do Playbook**.
2. Uma nova guia do navegador é aberta.

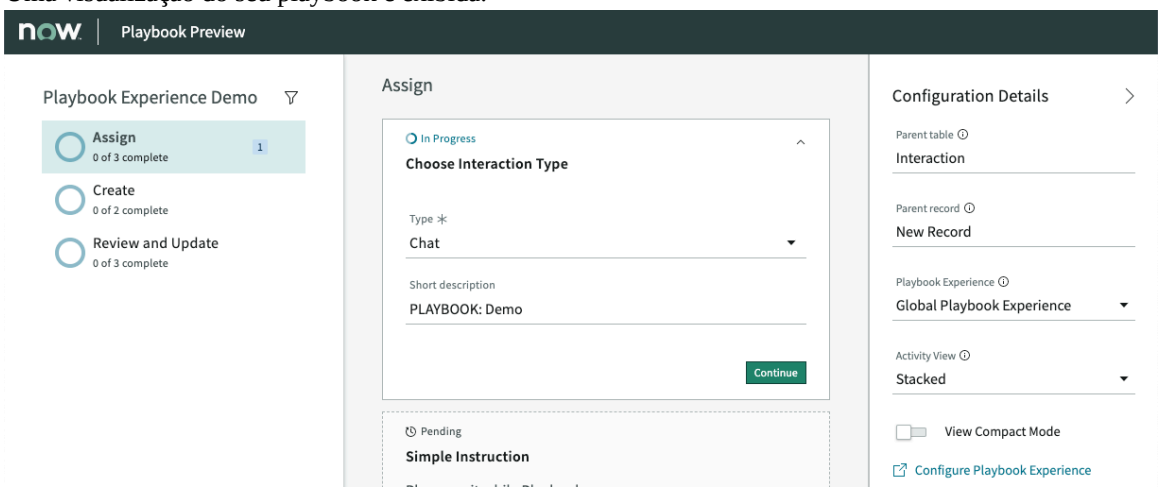


3. Selecione uma **Tabela primária**.
4. Selecione um **registro primário**.
   Você pode selecionar um registro existente ou **Novo registro** para visualizar o processo do gerador de registros do playbook na tabela selecionada no momento.
5. Selecione uma **Playbook Experience**.
6. Clique em **Concluído**.

Tradução automática

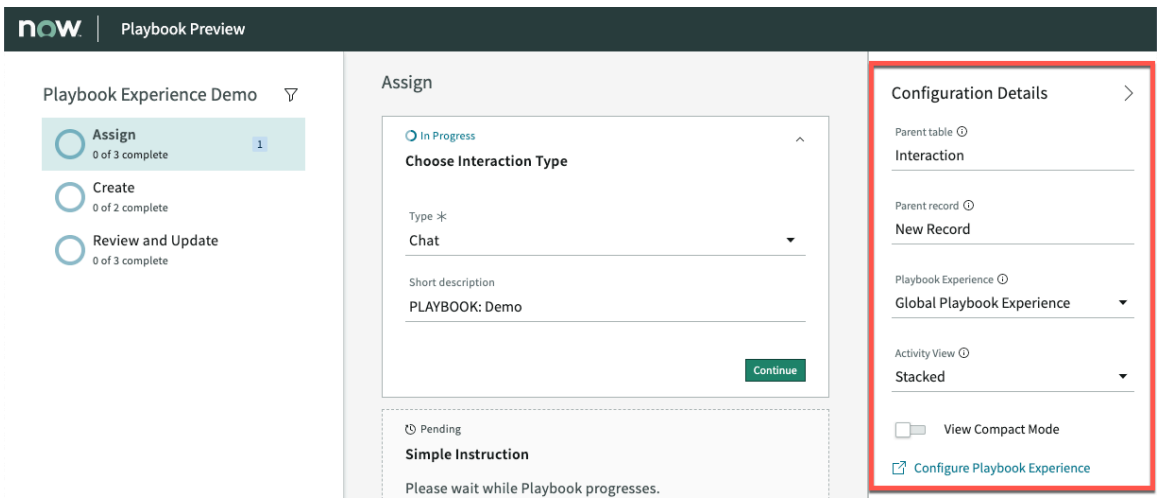
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Uma visualização do seu playbook é exibida.



Detalhes da configuração de visualização do playbook

Personalize um playbook na visualização do playbook com o painel lateral de detalhes de configuração.



O painel lateral Detalhes da configuração de visualização do playbook é onde você pode alterar a visualização do playbook. Você pode selecionar uma das seguintes opções:

- **Tabela primária**: selecione a tabela primária que contém o registro para o qual você deseja ver um playbook.
- **Registro primário**— Selecione um registro primário ou **Novo registro**
- **Playbook Experience**— Selecione a Playbook Experience
- **Exibição de atividade**— Selecione a exibição empilhada ou focada
- **Exibir modo compacto**— Opção para visualizar o playbook no modo compacto.

A barra lateral de detalhes da configuração de visualização do playbook é exposta automaticamente ao visualizar um playbook. Você pode ocultar a barra lateral clicando na seta no canto superior direito da barra lateral. Se a barra lateral não estiver exposta, clique no ícone de engrenagem para abrir a barra lateral de detalhes de configuração.

O URL de visualização do playbook é atualizado conforme as mudanças são feitas no painel lateral de detalhes de configuração. Você pode marcar como favoritas as visualizações do playbook para acessar facilmente configurações específicas no futuro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações do Playbook personalizadas

Personalize as interações do Playbook configurando condições que adicionam botões, menus suspensos, itens de lista e ícones clicáveis. Essa personalização permite que você envie formulários, abra registros e conclua e ignore atividades em todas as experiências do Playbook.

Visão geral

As ações do playbook podem executar scripts de servidor, expedir ações de cliente ou renderizar componentes de IU quando acionadas. Ao executar scripts de servidor, a variável atual é vinculada ao registro associado da atividade. Se você quiser que as ações do cliente acionem eventos em Construtor de IU, consulte Configurar ações do cliente UXF para playbook.

Os registros de Dados de fluxo (sys_flow_data) geralmente são usados como registros associados para controlar a configuração de um fluxo por meio de um script de servidor de ação. Esses scripts de servidor podem definir o estado dos fluxos como concluídos ou ignorados, permitindo que um agente afete diretamente a lógica em um fluxo.

Os registros de Dados de fluxo também podem coletar dados do usuário de um agente para usar em um fluxo.

Um registro associado pode ser vinculado a qualquer tabela. Você pode definir suas próprias ações além dessas ações padrão para realizar a lógica de fluxo de trabalho do processo de negócios desejada.

Você pode habilitar o recurso salvar e depois em qualquer ação de script que não seja do servidor marcando a caixa de seleção **Campos de formulário obrigatórios**. Uma ação com o recurso salvar e depois envia um formulário, executa client scripts e validações de regra de negócio e executa a ação quando o registro é salvo com sucesso. A ação não será executada se alguma validação ou regra de negócio impedir o registro de ser salvo. Por padrão, isso acionará a ação de IU **sysverb_ws_save** para enviar o formulário, mas pode ser substituído especificando outra ação de IU em uma propriedade **uiActionName** da carga de ação do cliente.

Ações padrão

As ações padrão a seguir são compatíveis com o Playbook.

Nome da ação	Descrição
Omitir ignorar_instrucional	Ignora uma etapa do processo instrucional
Omitir ignorar_e-mail	Ignora o envio de um e-mail
Omitir ignorar_conhecimento	Ignora uma etapa do processo de conhecimento
Omitir ignorar_atualização	Ignora uma etapa do processo de registro de atualização
Omitir	Ignora uma etapa do processo de lista

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da ação	Descrição
ignorar_lista	
Omitir ignorar_criar	Ignora uma etapa do processo de criação de registro
Marcar como Concluído atividade_concluída	Marcar uma atividade como concluída
Criar Registro criar_registro	Criar um novo registro a partir de um novo formulário de registro
Enviar e-mail enviar_e-mail	Informa a automação do processo para enviar e-mail
Reiniciar reiniciar_atividade	Reinicia a atividade
Omitir ignorar_atividade	Marque as atividades usando um registro de status de experiência como ignoradas.
Exibir registro Exibir registro	Exibir o registro atual
Salvar salvar_registro	Salvar o registro atual
Exibir Aprovadores Aprovadores de exibição do playbook	Exibir aprovadores para este registro
Marcar como Concluído marca_completa_conhecimento	Marca uma etapa do processo de conhecimento como concluída
Marcar como Concluído marca_completa_instrucional	Marca uma etapa do processo instrucional como concluída
Marcar como Concluído marcar_concluída_lista	Marca uma etapa do processo de lista como concluída
Marcar como Concluído marcar_completo	Marca o processo atual como concluído
Marcar como Concluído salvar_e_completar_atividade	Salvar o registro atual e marcar o processo como concluído

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar ações do Playbook

Personalize ações do Playbook usando formulários, condições e scripts, componentes ou ações do cliente. Essa personalização permite que os usuários enviem formulários, abram registros e concluam e pulem atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook_experience.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Ações padrão não podem ser editadas. Essas ações são exibidas como somente leitura.
- As ações só podem operar em um registro.

Procedimento

1. Crie a ação e especifique os detalhes.

a. Navegar até **Playbook Experience** > **Ações Ações do Playbook**, **Ações de Fase**ou **Ações de Atividade**.

b. Selecione uma atribuição de ação ou clique em **Novo** para criar uma nova.

> **Nota:**
> Para obter uma lista de ações padrão, consulte Ações do Playbook.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo de Ação	Rótulo que aparece no botão criado por meio da ação.
Nome da ação	Nome da ação que aparece na lista de atribuições de ação. Uma atribuição de ação substitui outras com o mesmo nome.
Implementados como	Tipo de ação implementada. Por exemplo, Componente de IU.
Especificar componente de IU	Quando o campo **Implementado como** é definido como Componente de IU, esse campo especifica um componente de IU que é exibido quando a ação é acionada.
Dica da ferramenta	Texto exibido quando um agente aponta o cursor sobre um botão ou ícone.
Ícone	Ícone exibido no cartão de atividade.
Modo de renderização	Modo de renderização em um cartão do Playbook. Especifique como a ação é renderizada no cartão do Playbook. **Selecione Botão**, **Menu suspenso do cabeçalho**ou **Ícone do cabeçalho**.
Tipo de botão	Tipo de botão exibido na IU do Playbook. Selecione **Primário**, **Secundário**ou **Terciário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campos de formulário obrigatórios	Opção que comunica que a ação requer dados do usuário para prosseguir. Este campo é consumido na IU da Playbook Experience das seguintes maneiras. i. Quando uma atividade contém um formulário grande demais para caber em um cartão, o formulário fica oculto em um modal. ii. Quando uma atividade contém um formulário, mas não tem ações que exigem campos de formulário, o formulário não é renderizado. Em vez disso, os campos no formulário são renderizados como uma coleção empilhada de pares de rótulo-valor. Este campo pode ser substituído criando um renderizador de atividade personalizado.
Descrição	Descrição da ação exibida na lista Atribuições de ação.
Aplicação	Aplicação para a atribuição de ação.
Espaço	Espaço ao qual a ação do playbook está associada. Por exemplo, ServiceNow® ITSM ou RH. **Nota:** Este campo não é obrigatório.
Tabela	Campo para limitar esta ação a atividades com esta tabela associada.
Exibição	Campo para limitar esta ação a atividades com esta exibição de formulário.
Ativo	Opção para ativar a ação.
Ordem	Número inteiro que determina a precedência desta ação em relação às ações correspondentes com o mesmo nome. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ser selecionado em relação a outras ações. Essa ordem permite que você substitua outras ações pela sua própria. A prática típica é usar números na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.

2. Configure as condições para a ação.

   a. Clique na guia **Condições**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Condições

Campo	Descrição
Condição de Script	Condição de script para a atribuição de ação. Insira sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlayb Este script permite que você mostre um Playbook somente quando o registro tiver acionado uma execução de processo. **Nota:** Adicionar consultas que envolvem várias junções pode prejudicar o desempenho.
Condições do Cliente	Escolha condições para limitar as colisões com base no seu caso de uso.
Condições de Registros	Escolha condições para limitar as colisões com base no seu caso de uso.
Funções Necessárias	Funções para limitar o acesso ao Playbook.
Requer acesso de criação	Opções para exigir acesso de criação.
Requer acessos de leitura	Opção para exigir acesso de leitura.
Requer acesso de gravação	Opções para exigir acesso de gravação.
Requer acesso de exclusão	Opções para exigir acesso de exclusão.

3. Se **Script do servidor** estiver selecionado no campo **Implementado como**, forneça um script para a ação.
   - Os scripts do servidor podem fazer referência ao registro associado de uma atividade usando a variável `Current`.
   - Chamar `current.update()` atualiza o registro associado com valores que o usuário fornece de formulários incorporados em cartões do Playbook.
4. Se **a Ação do cliente** estiver selecionada no campo **Implementado como**, especifique opcionalmente o mapeamento da carga na guia **Atributos da ação**.

   O mapeamento de carga permite que você substitua partes da carga expedida pela ação do cliente. Por exemplo, a ação do cliente Visualizar registro permite que você abra um registro em uma nova guia Espaço. Usando o mapeamento de carga, você pode especificar uma guia de item relacionado que é exibida quando o formulário é aberto. Defina **defaultTab** para fazer isso.
5. Se **Componente de IU** estiver selecionado no campo **Implementado como**, opcionalmente, especifique os atributos do componente na guia **Atributos do componente**.
6. Clique em **Enviar**.

Aplicar ações do playbook às experiências do playbook

Aplique ações de playbook padrão ou personalizadas a experiências de playbook.

Antes de Iniciar
Função necessária: playbook_experience_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Playbook Experience**.
2. Selecione uma Playbook Experience.
3. Clique na lista relacionada Mapeamento de ação.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha os campos.

Mapa de atribuição de ações de Playbook Experience

Campo	Descrição
Atribuição de ação	Selecione a atribuição de ação declarativa
Playbook Experience	Escolha em qual Playbook Experience a ação será aplicada
Aplicação	Aplicação na qual a ação é aplicada
Definição de Atividade	Selecione a definição de atividade para aplicar a ação

6. Clique em **Enviar**.
7. Na seção de links relacionados, selecione a guia **Mapeamento da Playbook Experience**.
8. Verifique se a experiência do playbook foi adicionada à tabela.

O que Fazer Depois

Integre sua Playbook Experience com Espaço.

Configurar ações do cliente UXF para playbook

Crie ações de cliente UXF do playbook para uso em Construtor de IU.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Use ações do cliente UXF para acionar eventos em Construtor de IU. As Ações do cliente UXF podem ser usadas no Playbook, na Fase e nas Ações de atividade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Ações Ações do Playbook**, **Ações de Fase**ou **Ações de Atividade**.
2. Selecione uma atribuição de ação ou clique em **Novo** para criar uma nova.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo de Ação	Rótulo que aparece no botão criado por meio da ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome da ação	Nome da ação que aparece na lista de atribuições de ação. Uma atribuição de ação substitui outras com o mesmo nome.
Implementados como	Selecione **Ação do cliente UXF**.
Especificar ação do cliente	Selecione o ícone de lupa ( ) e escolha uma **Ação do cliente**.
Dica da ferramenta	Texto exibido quando um agente aponta o cursor sobre um botão ou ícone.
Ícone	Ícone exibido no cartão de atividade.
Modo de renderização	Modo de renderização em um cartão do Playbook. Especifique como a ação é renderizada no cartão do Playbook. **Selecione Botão**, **Menu suspenso do cabeçalho**ou **Ícone do cabeçalho**.
Tipo de botão	Tipo de botão exibido na IU do Playbook. Selecione **Primário**, **Secundário**ou **Terciário**.
Campos de formulário obrigatórios	Opção que comunica que a ação requer dados do usuário para prosseguir. Este campo é consumido na IU da Playbook Experience das seguintes maneiras. **a.** Quando uma atividade contém um formulário grande demais para caber em um cartão, o formulário fica oculto em um modal. **b.** Quando uma atividade contém um formulário, mas não tem ações que exigem campos de formulário, o formulário não é renderizado. Em vez disso, os campos no formulário são renderizados como uma coleção empilhada de pares de rótulo-valor. Este campo pode ser substituído criando um renderizador de atividade personalizado.
Descrição	Descrição da ação exibida na lista Atribuições de ação.
Aplicação	Aplicação para a atribuição de ação.
Espaço	Espaço ao qual a ação do playbook está associada. Por exemplo, ServiceNow® ITSM ou RH. **Nota:** Este campo não é obrigatório.
Tabela	Campo para limitar esta ação a atividades com esta tabela associada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Exibição	Campo para limitar esta ação a atividades com esta exibição de formulário.
Ativo	Opção para ativar a ação.
Ordem	Número inteiro que determina a precedência desta ação em relação às ações correspondentes com o mesmo nome. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ser selecionado em relação a outras ações. Essa ordem permite que você substitua outras ações pela sua própria. A prática típica é usar números na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Implemente a ação do cliente UXF para playbook usando Construtor de IU.

Integrar Playbook com Espaço

Integrar o Playbook na guia de itens relacionados ou no painel lateral contextual do Espaço

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Itens Relacionados** ou **Painel lateral contextual**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Rótulo do item relacionado ou da guia do painel lateral contextual.
Nome da ação	Nome exclusivo para o item. Este nome pode ser substituído.
Implementados como	Selecione **Componente de IU**.
Especificar componente de IU	Componente de IU associado à ação. Insira `now-playbook-experience`.
Ícone	Ícone exibido no painel contextual lateral para diferenciá-lo de outros componentes. **Nota:** Este campo está disponível somente para o Painel lateral contextual.
Aplicação	Aplicação para a atribuição de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Espaço	Opção para limitar um item relacionado ou painel lateral contextual a um espaço específico. Por exemplo, Espaço do agente ou Espaço de RH.
Tabela	Selecione a tabela na qual você deseja mostrar o item relacionado ou o painel lateral contextual.
Exibição	Campo para exibir um Playbook somente quando esta Exibição de formulário estiver selecionada no registro primário.
Ativo	Opção para ativar a atribuição de ação.
Ordem	Número inteiro que determina a precedência desta ação em relação às ações correspondentes com o mesmo nome. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ser selecionado em relação a outras ações. A prática típica é usar números na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.
Dica da ferramenta	Mensagem exibida quando o mouse aponta para a guia Item relacionado ou o ícone do Painel lateral contextual.
Descrição	Descrição da atribuição de ação. Esta descrição é exibida na lista Atribuição de ação e fornece contexto no formulário.

4. Clique no link relacionado **a Exibição avançada**.
5. Clique na guia **Atributos do componente**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atributos do componente

Nome de atributo	Descrição
playbookExperienceId	ID associado da Playbook Experience. Copie e cole o sys_id de um registro da Playbook Experience. **Nota:** Se nenhum ID da Playbook Experience for fornecido, a Playbook Experience global será usada por padrão.
parentSysId	sys_id primário associado. Insira{{sysId}} para obter automaticamente o parentSysId do registro que você está exibindo.
parentTable	Tabela primária associada. Insira {{table}} para obter automaticamente o parentSysId do registro que você está exibindo.
compactMode	Opção para exibir um Playbook no modo compacto. Normalmente definido como verdadeiro para Painel lateral contextual e falso para Item relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome de atributo	Descrição
recordGeneratorQuery	No momento, não é compatível com o Espaço do agente.
isNewParentRecord	Defina como {{isNewRecord}}.

Nota:
Selecione um **Componente de IU** diferente se os atributos estiverem ausentes no formulário. Altere o **Componente de IU** de volta para **now-playbook-experience** e os atributos serão exibidos.

7. Clique no ícone de ações adicionais ( ) e selecione **Salvar**.
8. Clique na guia **Condições**.
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Condições

Campo	Descrição
Condição de Script	Condição de script para a atribuição de ação. Insira sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybo A condição de script permite que você mostre um Playbook somente quando o registro tiver acionado uma execução de processo.
Condições do Cliente	Escolha condições para limitar as colisões com base no seu caso de uso.
Condições de Registros	Escolha condições para limitar as colisões com base no seu caso de uso.
Funções Necessárias	Funções para limitar o acesso ao Playbook.
Requer acesso de criação	Opção para exigir acesso de criação.
Requer acessos de leitura	Opção para exigir acesso de leitura.
Requer acesso de gravação	Opção para exigir acesso de gravação.
Requer acesso de exclusão	Opção para exigir acesso de exclusão.

10. Clique no ícone de ações adicionais ( ) e clique em **Salvar**.

Mapeamento de estado de atividade do playbook

Use o mapeamento de estado de atividade do playbook para substituir o status de um cartão de playbook.

Visão geral

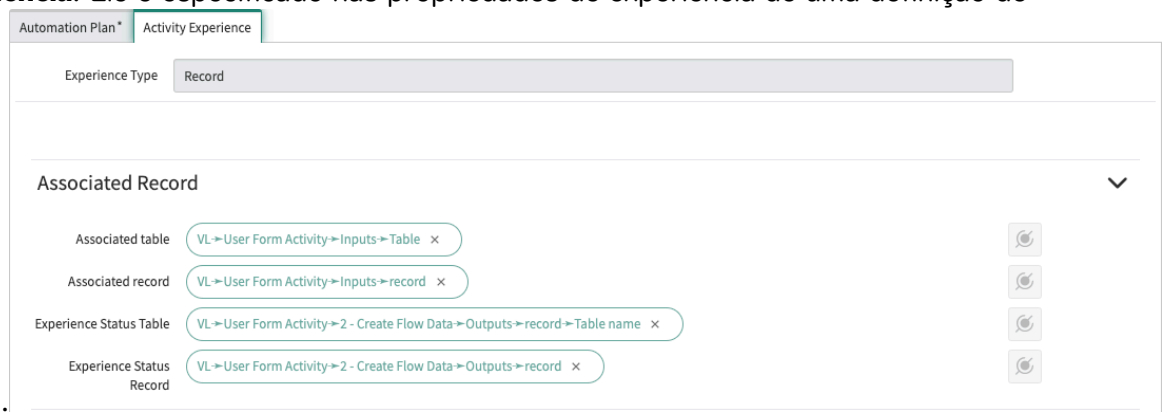
O estado de um cartão de playbook vem do Estado da atividade por padrão. Os estados de atividade vêm do subfluxo ou da ação de fluxo que alimenta a atividade.

Os autores da definição de atividade podem especificar um registro para fornecer o status mostrado nos cartões do playbook. Este registro é conhecido como **registro de status**

Tradução automática

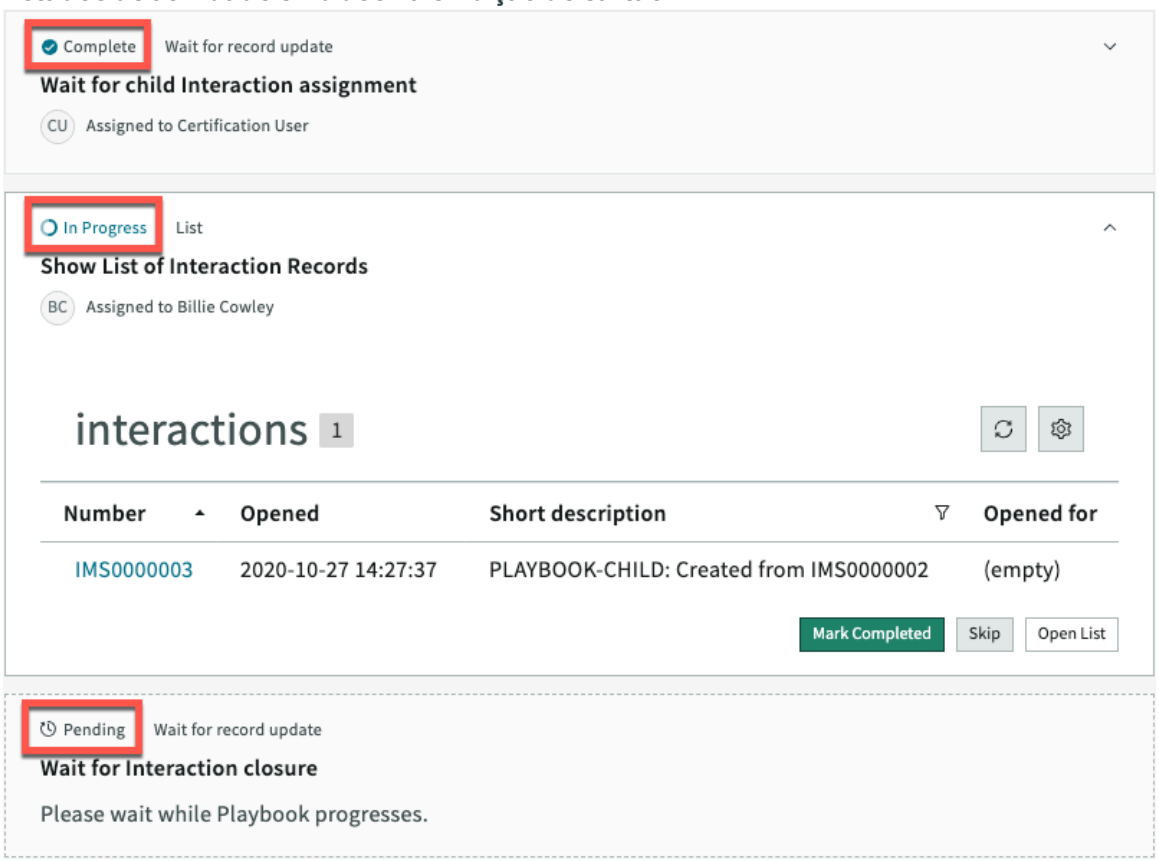
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de experiência. Ele é especificado nas propriedades de experiência de uma definição de atividade.



Qualquer registro de qualquer tabela pode ser usado como um registro de status de experiência. As definições de atividade padrão usam registros **sys_flow_data** como seu registro de status de experiência.

Estados de atividade exibidos na exibição de cartão



Estados de atividade padrão

Estados de atividade padrão prontos para uso no registro sys_flow_data

Status	Estado de Fluxo
Pendente	O fluxo não foi iniciado
Em andamento	O fluxo está em execução
Concluir	O fluxo foi concluído

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de atividade padrão prontos para uso no registro sys_flow_data

Status	Estado de Fluxo
Omitido	O fluxo foi ignorado devido a condições
Erro	O fluxo encontrou um erro

Os estados de atividade são usados no seguinte:

- Condições da ação declarativa
- Condições de substituição de atividade
- Animações
- Experiência visual do cartão

Exceções

A lógica de negócios nem sempre se alinha individualmente com o fluxo. Veja a seguir exemplos de exceções:

- Um agente clica em **Ignorar** em um cartão de instrução. O fluxo é exibido como concluído, mas a lógica de negócios é ignorada.
- Um agente clica em **Reiniciar** em um cartão de instrução concluído. O fluxo não reinicia o fluxo, apenas atualiza o registro **de Dados de Fluxo**.
- Um fluxo pode nunca ser concluído se uma tarefa estiver aguardando a entrada de um agente para reiniciar um loop. A tarefa associada é efetivamente concluída neste estado.

Regras de mapeamento de estado de atividade do playbook

Use regras de mapeamento de estado de atividade para controlar qual estado de atividade é mostrado em um cartão para um determinado registro de status de experiência.

Regras de mapeamento de estado de atividade são necessárias para cada tabela de status de experiência. Essas regras determinam como atualizar o registro de status de experiência quando um usuário do playbook atualiza um estado de atividade, como concluir uma atividade.

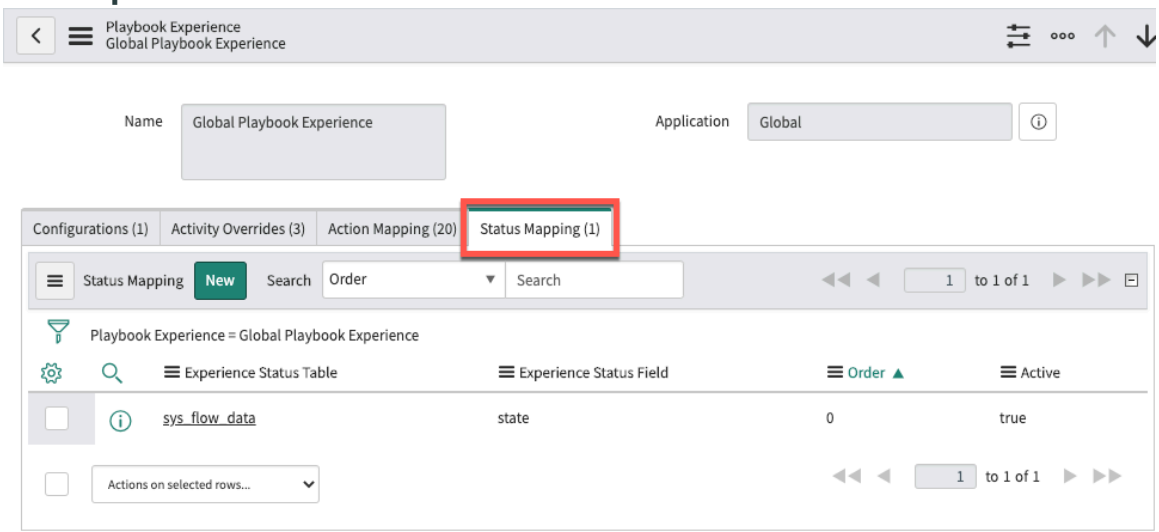
A Playbook Experience global pronta para uso inclui um conjunto de regras padrão definido para a tabela **sys_flow_data**. Este conjunto de regras é suficiente para a maioria das atividades do playbook, mas regras adicionais podem ser criadas para tabelas personalizadas, se necessário.

As regras de mapeamento de estado de atividade para uma determinada tabela de status de experiência são exclusivas para cada Playbook Experience e podem ser acessadas nas guias relacionadas clicando em **Mapeamento de status**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Mapeamento de status

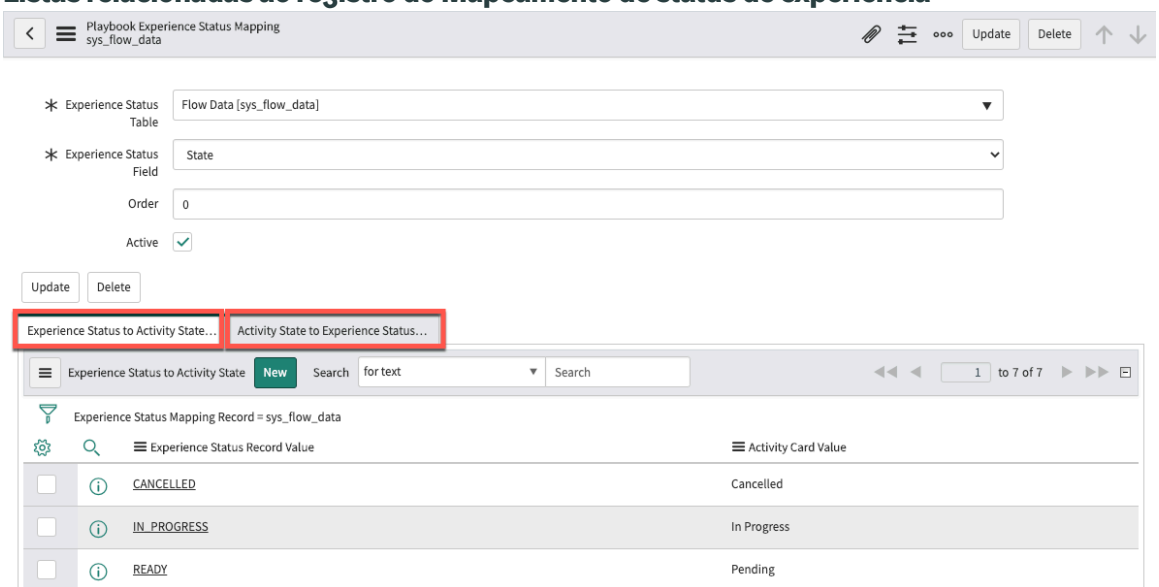


Registros de mapeamento de status de experiência

Cada registro de mapeamento de status de experiência especifica qual campo nas **tabelas de status de experiência** contém o **valor de status de experiência**. Os registros do Mapeamento de status de experiência também têm as listas relacionadas a seguir.

- Regras**de status de experiência para estado de atividade**
- **Estado da atividade para regras de status da experiência**

Listas relacionadas ao registro do Mapeamento de status de experiência

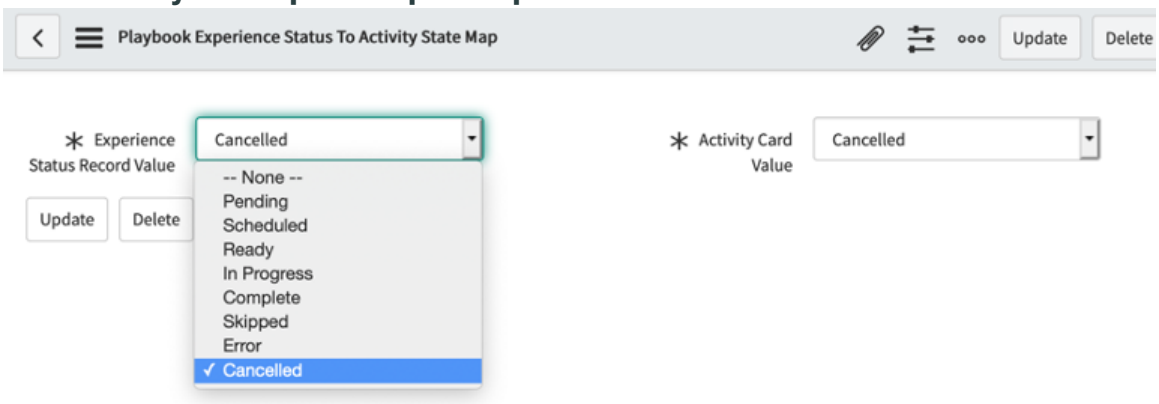


O formulário **Status da experiência para estado da atividade** controla qual estado de atividade é mostrado em um cartão para um determinado valor de registro de status de experiência. O formulário preenche a lista **Valor do registro de status da experiência** com os valores de seleção do **campo Status da experiência**.

Tradução automática

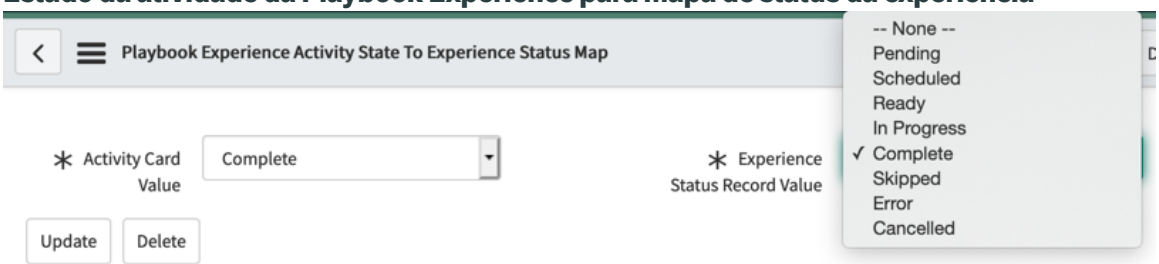
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status da Playbook Experience para mapa de estado de atividade



O formulário**Estado da atividade para status da experiência** controla como o registro do status da experiência é atualizado quando um usuário do playbook atualiza um estado de atividade, como ignorar uma atividade. O formulário preenche a lista **Valor do registro de status da experiência** com o valor de seleção do **campo Status da experiência**.

Estado da atividade da Playbook Experience para mapa de status da experiência



Permissões de mapeamento de estado de atividade do playbook

As permissões de usuário devem ser atribuídas para permitir que os agentes concluam, ignorem ou reiniciem atividades no playbook usando o mapeamento de estado de atividade.

As permissões**Pode concluir**, **Pode ignorar**e **Pode reiniciar** são determinadas sempre que uma atividade é buscada com base nas seguintes condições:

- **O registro de status da experiência** deve ser definido
- Os usuários devem ter acesso de gravação no **registro de status da experiência**
- O conjunto de regras de mapeamento de estado de atividade deve existir para **a tabela de status de experiência**
- O usuário deve ter acesso de gravação no **campo de status de experiência** dessa tabela
- A regra de mapeamento**do estado da atividade para status da experiência** deve existir para essa operação correspondente:

Atividades do playbook	Estado da atividade
Pode concluir	Concluir
Omitir	Omitido
Reiniciar	Em andamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se as permissões não forem válidas, os usuários não poderão executar essa operação. As ações declarativas correspondentes que usam as condições de cliente **Pode concluir**, **Pode ignorar**e **Pode reiniciar** não serão exibidas.

Nota:
Se um usuário não tiver acesso de leitura no **campo de status de experiência** do **registro de status de experiência**, o estado de atividade padrão será usado. O estado de atividade padrão é o estado do fluxo que alimenta a atividade.

Configurar mapeamento de status de experiência

Configure o mapeamento de status de experiência para o mapeamento de status do playbook.

Antes de Iniciar
Função necessária: playbook_experience.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Playbook Experience** e selecione uma experiência de playbook.
2. Selecione **Mapeamento de status**.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapeamento de status da Playbook Experience

Campo	Descrição
Tabela de status da experiência	A qual tabela de status de experiência este mapeamento se destina
Campo de status da experiência	Qual campo de opção na tabela contém o valor do Status da experiência
Ordem	Ordem de precedência para vários registros de mapeamento na mesma tabela
Ativo	Caixa de seleção que ativa ou desativa a tabela de mapeamento de status.

5. Clique em **Enviar**.
6. Selecione a **guia Status da experiência para Estado da atividade**.
7. Clique em **Nova**.
8. No formulário, preencha os campos.

Status da Playbook Experience para mapa de estado de atividade

Campo	Descrição
Valor do registro de status de experiência	Escolha um status de experiência para mapear para um estado de atividade do playbook
Valor do cartão de atividade	Escolha um estado de atividade do Playbook correspondente a ser exibido em um cartão para o status de experiência fornecido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Enviar**.
10. Repita as etapas 7 a 9 até que todos os valores tenham sido adicionados para todos os Status de experiência possíveis.
11. Selecione a **guia Estado da atividade para experimentar o status**.
12. Clique em **Nova**.
13. No formulário, preencha os campos.

Estado da atividade da Playbook Experience para mapa de status da experiência

Campo	Descrição
Valor do cartão de atividade	Escolha um estado de atividade do playbook para mapear para um status de experiência
Valor do registro de status de experiência	Escolha qual valor deve ser definido no registro de status da experiência quando um usuário do Playbook atribui esse estado de atividade a uma atividade

14. Clique em **Enviar**.
15. Repita as etapas 12 a 14 até que todos os valores tenham sido adicionados para todos os estados de atividade possíveis.

Acionar manualmente um Playbook

Use um script de servidor para acionar manualmente um playbook.

Acionar a função do Playbook

Acione manualmente um Playbook usando uma função de script do servidor com o seguinte código:

```
sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('<scoped name>',parentRecord);
```

Substituir<scoped name> com o nome com escopo do seu playbook. Você pode encontrar o nome com escopo localizando a definição do processo na tabela **sys_pd_process_definition** e copiando os campos de nome e escopo da aplicação. Substitua parentRecord pelo registro primário/de entrada no qual você deseja executar o processo.

O script do servidor gera uma exceção em caso de falha. Você pode adicionar uma mensagem informativa quando for bem-sucedido e uma mensagem de erro em caso de falha.

Funções de ajuda

Use a seguinte função programável para determinar se um Playbook já está em execução em um registro antes de exibir uma ação de IU ou ação declarativa para acioná-lo.

```
sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(parentRecord, '<scoped name>')
```

Para exibir todos os playbooks em execução em um determinado registro primário, use o seguinte código:

```
sn_playbook.PlaybookExperience.getPlaybooksForParentRecord(parentRecord)
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essas informações podem ser usadas para controlar quando mostrar uma ação do playbook de gatilho, como uma ação de IU.

A seção a seguir é um exemplo de como usar a função de playbook do gatilho para criar um botão Adicionar playbook.

Criar uma ação de IU Adicionar playbook

Crie uma ação de IU Adicionar playbook no espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: workspace_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do sistema** > **Ações de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

> **Nota:**
> Outros campos além dos na tabela a seguir aparecem no formulário, mas não funcionam em espaços. Para obter mais informações sobre cada campo no formulário Ações de IU, consulte Configurar ações de IU personalizadas no espaço legado.

Formulário de ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de IU. Isso aparece na IU do espaço, por exemplo, `Adicionar Playbook de integração`.
Tabela	Tabela à qual a ação de IU se aplica. Toda vez que um agente exibe um registro desta tabela, esta ação de IU é exibida.
Ordem	Posicionamento na lista horizontal de ações de IU. Da esquerda para a direita, os números de pedido vão de pequeno a grande.
Nome da ação	Equivalente ao **Nome** que aparece em logs e colunas da tabela, por exemplo, `interaction_add_onboarding`
Ativo	Alterne para fazer a ação de IU aparecer.
Mostrar atualização	Alternar para mostrar a atualização na **tabela**.
Condição	Condições que devem ser atendidas para que a Ação de IU apareça, por exemplo, `current.canWrite() && !sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybo 'sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo')`.
Script	Script do lado do servidor que implementa a ação de IU.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para criar um script do lado do servidor que implemente a ação adicionar playbook, insira o script no campo **Script**.

```
try{
 current.update();
 sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo
',current);
 gs.addInfoMessage(gs.getMessage("Onboarding Playbook added to Interaction."));
} catch(e){
  gs.addErrorMessage(e.getMessage());
}
```

   O sistema ignora todos os scripts de cliente incluídos neste campo. Você só pode usar o campo de client scripts do espaço para client scripts. Substitua `sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo` pelo nome com escopo do seu playbook. Você pode encontrar o nome com escopo localizando a definição do processo na tabela **sys_pd_process_definition** e copiando os campos de nome e escopo da aplicação.

5. Na guia **Espaço**, selecione: **Botão de formulário do espaço** para que o botão Adicionar playbook apareça na linha de ações de IU ou **Menu de formulário do espaço** para que ele apareça como uma lista na lista de menus.

6. No campo **Client script do espaço**, crie um client script específico do espaço.
   O espaço tem limitações de script de cliente semelhantes às Portal de serviços. Por exemplo, para abrir um formulário clicando nele, você pode adicionar o seguinte client script:

```
function onClick(g_form) {

}
```

Adicionar uma ação de cancelamento do playbook

Adicione uma ação de cancelamento do playbook ao menu de ações do playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: playbook_experience.admin

Procedimento

1. Crie a ação de cancelamento e especifique os detalhes.

   a. Navegar até **Playbook Experience** > **Ações Ações do Playbook**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo de Ação	Rótulo que aparece no botão criado por meio da ação. Por exemplo, Cancelar Playbook.
Nome da ação	Nome da ação que aparece na lista de atribuições de ação. Por exemplo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	`cancel_student_playbook`. Uma atribuição de ação substitui outras com o mesmo nome.
Implementados como	Selecione **Ação do cliente**.
Especificar ação do cliente	Selecione **Cancelar playbook**.
Dica da ferramenta	Texto exibido quando um agente aponta o cursor sobre um botão ou ícone.
Descrição	Descrição da ação exibida na lista Atribuições de ação.
Aplicação	Aplicação para a atribuição de ação.
Espaço	Espaço ao qual a ação do playbook está associada. Por exemplo, ServiceNow® ITSM ou RH. **Nota:** Este campo não é obrigatório.
Tabela	Campo para limitar esta ação a atividades com esta tabela associada.
Exibição	Campo para limitar esta ação a atividades com esta exibição de formulário.
Ativo	Opção para ativar a ação.
Ordem	Número inteiro que determina a precedência desta ação em relação às ações correspondentes com o mesmo nome. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ser selecionado em relação a outras ações. Essa ordem permite que você substitua outras ações pela sua própria. A prática típica é usar números na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.

2. Configure atributos de ação.
   a. Selecione a guia **Atributos da ação**.
   b. Selecione **playbookContextId** no menu suspenso **Mapa de carga**.
   c. Insira `{{playbook_context_id}}` no campo de valor.
3. Configure as condições para a ação.
   a. Clique na guia **Condições**.
   b. Selecione **O status do playbook está em andamento** no menu suspenso **Condições do cliente**.
   c. Selecione **Requer acesso de gravação**.
4. Clique em **Enviar**.

Incorporação de um formulário no playbook

Use a definição de atividade **do Formulário do usuário** ao criar um formulário no qual um agente pode decidir quando uma atividade é concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A definição de atividade **do Formulário do Usuário** permite que o proprietário do processo especifique uma tabela, registro, exibição de formulário, campos de formulário, campos de exibição, Temporizador de ANS, check-list e anexos e exiba automaticamente o formulário correspondente.

O formulário renderiza automaticamente o seguinte:

- Um botão **Atualizar** que salva o andamento do agente.
- Um botão **Marcar como concluído** que permitirá que o agente especifique quando terminar de atualizar o registro e estiver pronto para passar para a próxima etapa.
- Um botão **Ignorar** para passar para a próxima atividade sem preencher o formulário.
- Um botão **Reiniciar** aparece quando a atividade é marcada como concluída ou ignorada pelo agente. O agente pode reiniciar a atividade, se necessário.

Crie sua própria definição de atividade personalizada com base na definição de atividade do formulário do usuário se quiser personalizar a lógica. Opcionalmente, o proprietário do processo pode especificar os campos **Atribuído a** ou **Grupo de atribuição** para controlar quais usuários podem marcar a atividade como concluída.

Ações declarativas que exigem campos de formulário

Um formulário sem um botão Enviar é renderizado como somente leitura para permitir que o proprietário do processo controle quando um agente pode preencher um formulário. Por exemplo, você pode configurar um formulário que só pode ser enviado se o agente for um membro da função de usuário ITIL, a atividade for andamento e o incidente for de alta prioridade. Todas as condições devem ser atendidas, caso contrário, o formulário permanecerá somente leitura.

Criar um formulário de usuário para Playbook

Crie um formulário de usuário editável em um playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: process_automation.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
2. Selecione um processo na lista ou crie um novo processo.
3. Selecione **Adicionar uma atividade**.
4. Selecione **Global**.
5. Selecione **Formulário do usuário**.
6. Selecione **Configurar atividade** em **Propriedades da atividade**.
7. No formulário, preencha os campos.

Configure sua atividade

Campo	Descrição
Rótulo	Nome da atividade a ser exibida para os usuários no Designer de automação de processos.
Regra de Início	Selecione o momento em que a atividade deve começar a ser executada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Raia	Selecione a fase na qual a atividade é executada.
Definição de Atividade	Selecione a definição de atividade.
Descrição	Descrição opcional da atividade.
Tabela	Nome da tabela cujos registros a atividade pode acessar como entradas. Normalmente, esta tabela é a Tarefa [task] ou a tabela Global [global].
Registro	Referência ao registro associado à atividade.
Grupo de atribuição	Grupo responsável pela conclusão da tarefa associada à atividade.
Atribuir a	Usuário responsável por concluir a tarefa associada à atividade.
Visualização do formulário	Uma exibição de IU usada para renderizar um formulário para editar o registro associado por meio de ações declarativas.
Campos de formulário	Segue as mesmas regras da **Exibição de formulário**, mas exibe somente os campos especificados em uma lista separada por vírgulas. Os campos de formulário especificados devem estar na **Exibição de formulário** correspondente para fins de lista de controle de acesso. Se nenhuma **exibição de formulário** for especificada, a exibição **de formulário** será usada. Os campos são renderizados sem um ambiente de client script, o que significa que as Políticas de IU, Scripts de cliente e Decoradores de Campo não funcionarão. Como tal, isso só deve ser usado se a criação de uma Exibição de IU para cada combinação de campos necessários for muito trabalhosa para o seu caso de uso.
Campos exibir	Selecione campos de registro adicionais a serem exibidos no formulário do usuário.
Rodapé	Texto exibido no rodapé do cartão.
Mostrar anexos	Menu suspenso exibindo anexos anexados ao registro primário, registro associado ou nenhum.
Mostrar ANS	Opção para renderizar um temporizador de ANS no cabeçalho do cartão para o registro associado. O ANS é escolhido de acordo com o registro de configuração de ANS especificado na configuração do playbook.
Mostrar check-list	Opção para exibir uma check-list anexada ao registro associado. As check-lists são editáveis e as mudanças são salvas sem exigir uma ação declarativa.

8. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar fluxo de atividades para playbook

Forneça aos agentes uma maneira de exibir o histórico de um registro primário ou registro associado no playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: process_automation.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os fluxos de atividades no nível do playbook e da fase exibem somente o histórico do registro primário. As ações de atividade exibem o histórico de registros associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Playbook Experience** > **Ações** e selecione **Ações do playbook**, **Ações de fase**ou **Ações de atividade**.
2. No preenchimento do formulário, nos campos.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo de Ação	Rótulo que aparece no botão criado por meio da ação.
Nome da ação	Nome da ação que aparece na lista de atribuições de ação. Uma atribuição de ação substitui outras com o mesmo nome.
Implementados como	Selecione **Componente de IU** na lista.
Especificar componente de IU	Insira `now-playbook-activity-stream-modal-connected`.
Ícone	Ícone exibido no cartão de atividade.
Modo de renderização	Modo de renderização em um cartão do Playbook. Especifique como a ação é renderizada no cartão do Playbook. Selecione Botão, Menu suspenso do cabeçalho ou Ícone do cabeçalho.
Tipo de botão	Tipo de botão exibido na IU do Playbook. Selecione **Primário**, **Secundário**ou **Terciário**.
Campos de formulário obrigatórios	Opção que comunica que a ação requer dados do usuário para prosseguir. Este campo é consumido na IU da Playbook Experience das seguintes maneiras. **a.** Quando uma atividade contém um formulário grande demais para caber em um cartão, o formulário fica oculto em um modal. **b.** Quando uma atividade contém um formulário, mas não tem ações que exigem campos de formulário, o formulário não é renderizado. Em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	vez disso, os campos no formulário são renderizados como uma coleção empilhada de pares de rótulo-valor. Este campo pode ser substituído criando um renderizador de atividade personalizado.
Aplicação	Aplicação para a atribuição de ação.
Espaço	Espaço ao qual a ação do playbook está associada. Por exemplo, ServiceNow® ITSM ou RH. **Nota:** Este campo não é obrigatório.
Tabela	Campo para limitar esta ação a atividades com esta tabela associada.
Exibição	Campo para limitar esta ação a atividades com esta exibição de formulário.
Ativo	Opção para ativar a ação.
Ordem	Número inteiro que determina a precedência desta ação em relação às ações correspondentes com o mesmo nome. Quanto menor o número, maior a probabilidade de ser selecionado em relação a outras ações. Essa ordem permite que você substitua outras ações pela sua própria. A prática típica é usar números na casa das centenas. Por exemplo, 100, 200, 300 ou 400.
Descrição	Descrição da ação exibida na lista Atribuições de ação.

3. Selecione a guia **Atributos do componente**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atributos do componente

Campo	Descrição
tabela	Selecione a tabela para a qual você deseja exibir um fluxo de atividades. ○ Para playbook e nível de fase, {{table}} mostra um fluxo de atividades para a tabela primária. ○ Para o nível de atividade, {{table}} mostra um fluxo de atividades para uma tabela associada.
sysId	Selecione o registro para o qual você deseja exibir um fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Para playbook e nível de fase, {{sysId}} mostra um fluxo de atividades para o registro primário. ○ Para o nível de atividade, {{sysId}} mostra um fluxo de atividades para um registro associado.
modalTitle	Forneça um título para o modal de fluxo de atividades.

5. Selecione a guia **Condições**.
6. Defina as condições para quando você deseja que o fluxo de atividades seja exibido.
7. Clique em **Enviar**.

Configurar o formulário de condição de espera

Configure o formulário de condição Aguardar para uso no playbook.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Use a definição de atividade Aguardar condição para atualizar registros com um formulário no playbook. As instruções a seguir especificam quando uma atividade é concluída. Por exemplo, você deseja que um agente defina o Campo Atribuído a de um incidente e forneça uma Descrição resumida. Você usaria o construtor de condições Aguardar condição para especificar:

- A descrição resumida não está vazia
- Atribuído para não vazio (ou alterado)

No momento em que um agente preenche a descrição resumida e atribuída a campos no playbook, no espaço, na IU legada ou em dispositivos móveis, a atividade é concluída. A atividade não está vinculada a nenhuma experiência do usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Administração da Automação do Processo** > **Definições de Atividades** e selecione a **condição Aguardar**.
2. Alterne para a exibição avançada da atividade no **Designer de automação de processos**.
3. Selecione a guia **Experiência de atividade**.
4. Escolha a tabela correspondente para **Tabela associada**.
5. Use o seletor de cápsula para mapear o **registro associado** para o mesmo registro que está sendo usado na condição Aguardar:
   VL > **Aguardar condição** > **Entradas** > **Registro**
6. **Opcional:** Forneça um título e uma descrição.
   a. Mapeie o **título** para o **rótulo** da atividade e **a descrição** para a **descrição** da atividade para que o proprietário do processo possa alterar facilmente essas propriedades sem alternar para a exibição avançada no futuro.
7. Especifique uma **Exibição de formulário** que você deseja mostrar e/ou uma lista separada por vírgulas de **Campos de formulário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você especificar uma lista separada por vírgulas de **campos de formulário**, esses campos deverão estar na **exibição de formulário**selecionada. Se você especificar apenas os campos de sem especificar uma exibição de formulário, esses campos deverão estar na exibição padrão.

a. A exibição padrão normalmente não é compatível com o espaço e resulta no erro "este formulário não está configurado para o espaço" quando o formulário é renderizado.
Execute o seguinte para resolver os problemas.

- Especifique **o espaço** como uma exibição de formulário.
- Adicione o nome da tabela à propriedade do sistema `sn_agent_workspace.default_view_editable_tables`.
- Crie uma exibição personalizada.

8. Opcional: Forneça um rodapé, temporizador de ANS, anexos ou check-list.

Como fazer upgrade de playbooks para Quebec

Faça o upgrade dos playbooks criados em Paris para a versão Quebec.

Vários novos recursos da plataforma foram adicionados à Playbook Experience em Quebec. Esses recursos são compatíveis com versões anteriores de Playbooks criados na versão Paris para que não interrompam o comportamento existente.

Alguns recursos exigem etapas de upgrade manuais para aproveitá-los em playbooks, definições de atividade e ações declarativas existentes.

Os Playbooks precisam ser atualizados para renderizar os botões **Concluir** e **Ignorar** corretamente. Use as instruções a seguir para atualizar seus playbooks existentes para Quebec.

Fazer upgrade de playbooks para Quebec

Faça o upgrade dos playbooks criados em Paris para funcionar com versões posteriores.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de automação de processos

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
2. Selecione na lista o processo do qual você deseja fazer upgrade.
3. Selecione uma atividade instrucional.
4. Selecione **Configurar atividade**.
5. Selecione **Exibição avançada**.
6. Use o seletor de cápsula para **Registro de status de experiência** para escolher a saída do registro pela primeira etapa Coletar dados de fluxo.
7. Selecione **Atualizar**.
8. Selecione **Ativar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fazer upgrade das definições de atividade existentes para o playbook em Quebec

As definições de atividade são compatíveis com versões anteriores do Playbook em Quebec, mas exigem uma pequena modificação para serem exibidas corretamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador de automação de processos

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Designer de automação de processos**.
2. Selecione na lista o processo do qual você deseja fazer upgrade.
3. Selecione uma atividade.
4. Faça qualquer mudança na atividade.
5. Selecione **Save** (Salvar).
6. Clique em **Ativar**.

Resultado
A definição de atividade agora está atualizada para funcionar com Quebec.

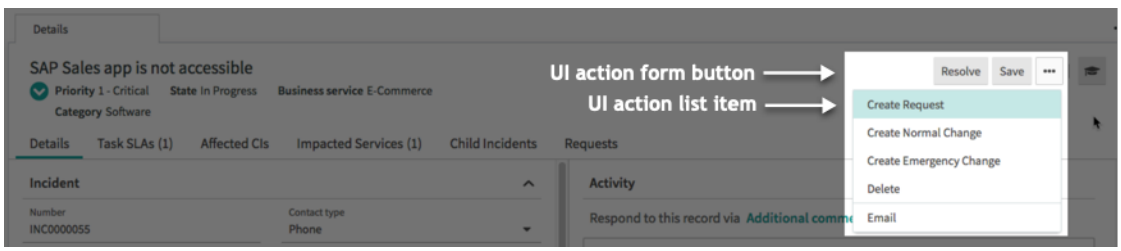
Configurar ações de IU personalizadas no espaço legado

Configure ações de IU para personalizar espaço legado para sua organização. As ações de IU incluem botões personalizados, itens de menu e limitação de acesso a formulários com base na função de um usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: workspace_admin

Ações de IU personalizadas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As ações de IU aparecem como botões de formulário ou itens de lista no menu de ação de IU.



Cada espaço vem pré-configurado com ações de IU. No entanto, você pode adicionar ou remover ações de IU pré-configuradas.

Você pode ocultar Ações de IU para pessoas que não precisam realizar ações nos registros. Para obter mais informações, consulte Ocultar a guia Detalhes e Ações de IU.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

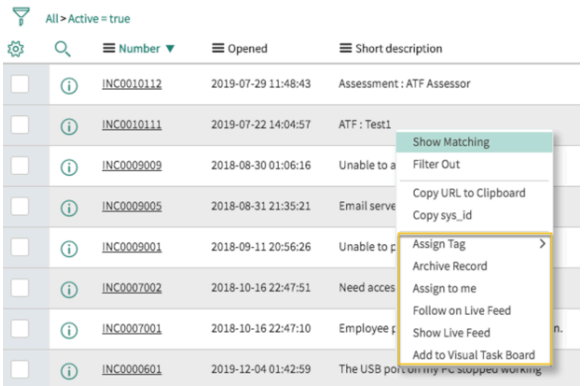
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Outros campos além dos na tabela a seguir aparecem no formulário, mas não funcionam em espaços. Para obter mais informações sobre cada campo no formulário Ações de IU, consulte Ações de IU .

Nome	Nome da ação de IU. Isso aparece na IU do espaço, por exemplo, `Atribuir incidente a mim`.
Tabela	Tabela à qual a ação de IU se aplica. Toda vez que um agente exibe um registro desta tabela, esta ação de IU é exibida.
Ordem	Posicionamento na lista horizontal de ações de IU. Da esquerda para a direita, os números de pedido vão de pequeno a grande.
Nome da ação	Equivalente ao **Nome** que aparece em logs e colunas da tabela, por exemplo, `assign_incident_to_me`
Ativo	Alterne para fazer a ação de IU aparecer.
Mostrar inserção	Alternar para inserir a mudança de registro na **tabela**.
Mostrar atualização	Alternar para mostrar a atualização na **tabela**.
Cliente	Alterne para fazer com que o sistema verifique se há scripts do lado do cliente. O padrão são scripts do lado do servidor. Use a API GlideAgentWorkspace em um script para abrir um registro especificado na guia Espaço.
Substituições	Ações de IU que substituem esta Ação de IU.
Comentários	Descrição desta Ação de IU.
Dica	Descreve a ação de IU quando o mouse passa sobre a ação de IU.
Onclick	Ação realizada com o clique do mouse na Ação de IU, por exemplo, confirmAndDeleteFromForm().
Condição	Condições que devem ser atendidas para que a Ação de IU apareça, por exemplo, `current.isValidRecord() && current.canDelete()`.
Script	Script do lado do servidor que implementa a ação de IU.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Botão de formulário	Alternar para mostrar a Ação de IU como um botão no painel de formulário.
Menu de contexto do formulário	Alternar para mostrar a Ação de IU como uma guia no menu Itens relacionados.
Link de formulário	Alternar para mostrar a Ação de IU como um link no painel de formulário.
Estilo de formulário	○ Primário: colore a Ação de IU de azul. ○ Destrutivo — Colore a Ação de IU de vermelho. ○ Sem estilo — Não colore a Ação de IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Botão da faixa de lista	Alternar para mostrar a Ação de IU como um botão na faixa da lista.
Botão inferior de lista	Alternar para mostrar a Ação de IU como um botão na parte inferior da lista de registros.
Menu de contexto de lista	Alternar para mostrar a Ação de IU como uma entrada no menu de contexto da lista. 
Opção de lista	Alternar para mostrar a Ação de IU como uma lista suspensa de opções na exibição de lista.
Link de lista	Alternar para mostrar a Ação de IU como um link na exibição de lista.
Estilo de lista	○ Primário: colore a Ação de IU de azul. ○ Destrutivo — Colore a Ação de IU de vermelho. ○ Sem estilo — Não colore a Ação de IU.

3. **Opcional:** Para criar um script do lado do servidor que implemente a ação de IU, insira o script no campo **Script**.
   Por exemplo, se você quiser incluir o nome do solicitante e a descrição resumida em um incidente criado a partir de um registro de interação, poderá usar o script a seguir que usa GlideRecord.

```
if(current.update()){
 var inc = new GlideRecord("incident");
 inc.newRecord();
 inc.caller_id = current.opened_for;
 inc.short_description = current.short_description;
 action.openGlideRecord(inc);
}
```

   O sistema ignora todos os scripts de cliente incluídos neste campo. Você só pode usar o campo de client scripts do espaço para client scripts.

4. **Opcional:** Para criar um script do lado do cliente que implemente a ação de IU, consulte Tipos de client script e APIs compatíveis e Portal de serviços e client scripts.

   Nota:
   No formulário de client script, você deve selecionar a opção **Isolar script** para que um client script funcione em um espaço legado.

5. Na guia **Espaço**, selecione: **Botão de formulário do espaço** para fazer com que a ação de IU apareça na linha de ações de IU ou **Menu de formulário do espaço** para que ele apareça como um item de lista na lista de menus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Botão Formulário do espaço** para fazer a ação de IU aparecer na lista de ações de IU.
- **Menu Formulário do espaço** para fazer com que a ação de IU apareça como um item de lista no menu associado a ações de IU.
- **O formato do espaço configurável** permite que a ação de IU apareça em espaços configuráveis.

Nota:
Para novas ações de IU, se um usuário selecionar **Botão de formulário do espaço** ou **Menu de formulário do espaço**, essa propriedade será selecionada automaticamente.

- Se um usuário tentar selecionar **Formatar para o espaço configurável** antes de selecionar **o botão de formulário do espaço** ou **o menu de formulário do espaço**, será exibida uma mensagem de erro.
- Se um usuário quiser que a ação apareça somente na AWS legada (não configurável), ele deverá desmarcar esta caixa de seleção.
- Se um usuário quiser que uma ação de IU existente apareça em espaços configuráveis, ele precisará marcar esta caixa de seleção e salvar o registro.

6. **Opcional:** No campo **Client script do espaço**, crie um client script específico do espaço.
   O espaço tem limitações de script de cliente semelhantes às Portal de serviços. Por exemplo, para abrir um formulário clicando nele, você pode adicionar o seguinte client script:

```
function onClick(g_form) {

}
```

7. Na guia **Função necessária** da seção do espaço, adicione as funções às quais você deseja limitar o acesso à ação de IU.
8. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

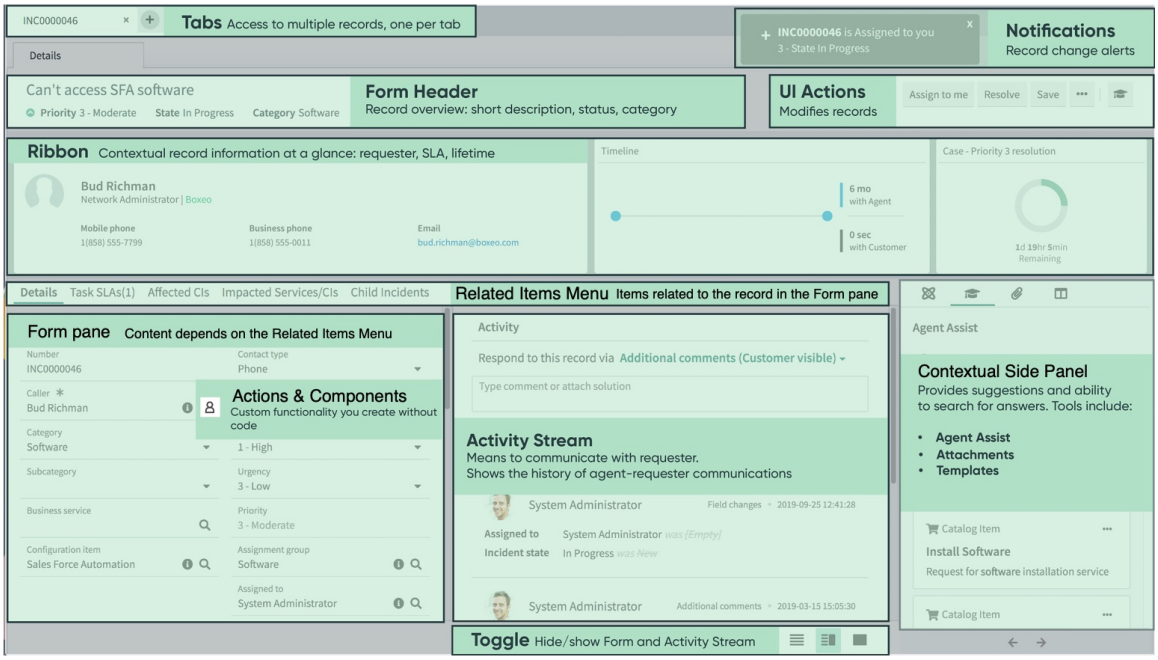
O que Fazer Depois

Clique em um componente para configurá-lo.

- Guias
- Notificações
- Cabeçalho do Formulário
- Ações de IU
- Faixa de opções
- Itens relacionados
- Painel de formulário
- Ações e Componentes
- Activity Stream
- Painel lateral contextual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Renderizar um componente em um modal

Use uma Ação de IU para iniciar um componente personalizado em um modal para que um agente não precise navegar para uma tela diferente para realizar uma tarefa.

Antes de Iniciar

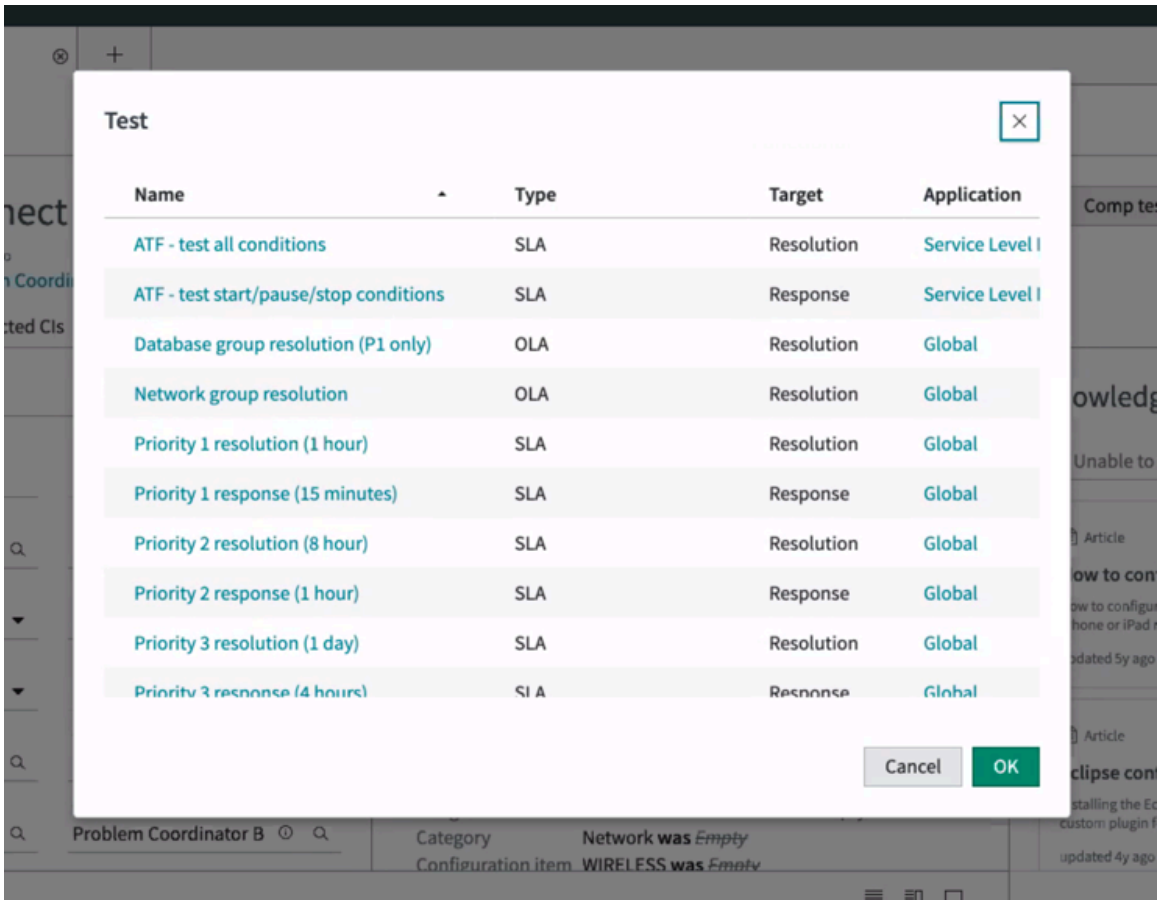
Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Inicie um componente personalizado em um modal para que um agente não precise sair da tela atual. Por exemplo, você pode iniciar um modal que contém informações de contato sobre o cliente nomeado em um registro aberto para que um agente possa solicitar que os chamadores confirmem sua identidade. O exemplo a seguir mostra uma lista em um modal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Desenvolva e implante um componente personalizado em sua instância.
   Para obter mais informações, consulte Componentes personalizados .
2. Crie uma entrada no modal de script registrado.

   a. No Navegador de filtros, insira **sys_aw_registered_scripting_modal.list** para abrir essa tabela.

   b. Clique em **Nova**.

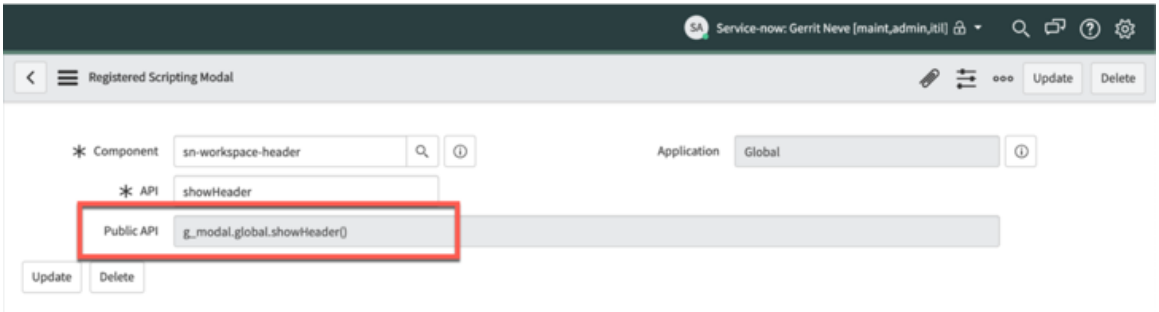
   c. Use o ícone de pesquisa ( ) para selecionar um componente, neste caso, use **sn-workspace-header**.

   d. Insira o nome da **API**, neste caso **showHeader**.

   e. **A API pública** é preenchida automaticamente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

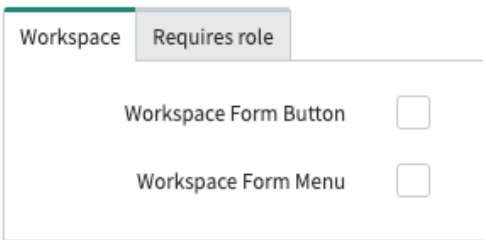


f. Clique em **Salvar**.

3. Crie sua ação de IU para renderizar seu componente em um modal.

a. Crie uma nova Ação de IU para a tabela apropriada e, na guia **Espaço**, selecione o **Botão de Formulário do Espaço** ou **o Botão de Menu do Espaço,** dependendo de como e onde você deseja que a Ação de IU apareça.

Para obter informações sobre como criar uma Ação de IU, consulte Configurar ações de IU personalizadas no espaço legado.



Quando você marca uma das caixas de seleção, a caixa de texto **Client script do espaço** é exibida.

b. Insira o seguinte código na caixa de texto **Client script do espaço** :

```
function onClick(g_form) {
  g_modal.global.showHeader({
    title: 'Test custom modal',
    confirmTitle:'YES',
    params: {
      primaryValue: 'THIS IS A PRIMARY VALUE',
      secondaryItems:{}
    }
  }).then(function(result){
    alert('confirm:'+result);
  }, function(error) {
    alert('cancel:'+error);
  });
}
```

4. Agora teste a Ação de IU abrindo um registro em Espaço da tabela que você selecionou ao criar esta Ação de IU.
A Ação de IU deve aparecer no painel Formulário.

Ações de IU para fechar guia e salvar e fechar guia

Use o método *`closeRecord()`* para fechar uma guia ou salvar e fechar uma guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar o método `closeRecord()` para criar uma Ação de IU que fecha uma guia.

Procedimento
1. Siga as instruções em Configurar ações de IU personalizadas no Espaço para configurar uma Ação de IU do lado do cliente.
2. No campo **Client script do espaço**, adicione a seguinte ação de IU de client script para fechar uma guia.

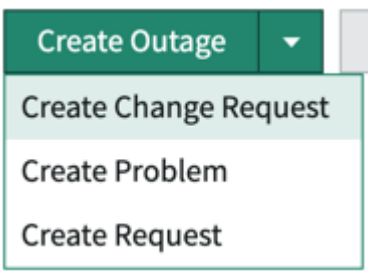
```
function onClick(g_form)
{g_aw.closeRecord();
}
```

3. No campo **Client script do espaço**, adicione a seguinte ação de IU de client script para salvar o conteúdo da guia e fechá-la.

```
function onClick(g_form) {
  g_form.save().then(function(){
    g_aw.closeRecord();
  });
}
```

Ações de IU de grupo no espaço legado
Defina um grupo de uma ou mais ações de IU para personalizar as ações no menu do cabeçalho do formulário.

O grupo de ações de IU é exibido no cabeçalho do formulário em um único botão de menu ou botão de divisão. Para agrupar suas ações de IU, primeiro crie um layout e, em seguida, agrupe as ações de IU.



Criar um layout para a exibição da tabela
Crie um layout para a exibição de tabela para agrupar suas ações de IU.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os layouts criam um local onde seus grupos de ação de IU são colocados. Você pode criar layouts específicos para uma exibição de formulário. Selecione uma tabela específica para a exibição do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Layouts de Ação de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Layouts de ação de IU

Campo	Descrição
Nome do layout	Nome do seu layout de ação de IU.
Aplicação	Escopo da aplicação para seu layout de ação de IU. **Nota:** O escopo da aplicação corresponde ao escopo em que você está e é somente leitura.
Espaço	Espaço para seu layout de ação de IU. Associe o layout de ações de IU a um espaço específico. **Nota:** O espaço é por padrão **Global** quando deixado em branco.
Tabela	Tabela para seu layout de ação de IU.
Exibição	Exibir para seu layout de ação de IU. **Nota:** Por padrão, a exibição é **Global** quando deixada em branco.
Ativo	Opção para ativar o formulário.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

Ações de IU de grupo no espaço legado

Crie um grupo de ação de IU. Defina a tabela, a exibição e o espaço que exibe o layout da ação de IU e os grupos de ação de IU. Defina a cor de exibição do menu ou do botão de divisão como primária, secundária ou sem estilo.

Antes de Iniciar

Crie um layout para a exibição da tabela antes de executar esta tarefa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Sua ação de IU é renderizada como uma ação de IU autônoma quando somente uma ação de IU do grupo é renderizada.
- Para reordenar suas ações de IU, abra o registro do grupo e clique no ícone de cadeado ( ). Reordene suas ações de IU e pressione o ícone de cadeado novamente para bloqueá-las.
- Para solicitar o botão de divisão, altere o campo Pedido no formulário de grupo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Formulários** > **Grupos de Ação de IU**.
2. Na lista relacionada Grupos de ação de IU, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Grupo de ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Nome do seu grupo de ação de IU.
Tipo	Tipo de grupo de ação de IU. Escolha entre **Menu** e **Botão Dividir**.
Estouro	Opção para colocar o grupo de ação de IU no menu flutuante por padrão.
Cor	Cor do seu grupo de ação de IU. Selecione**Primário** (verde), **Secundário** (vermelho) ou **Sem estilo** (cinza).
Ordem	Ordem para seu grupo de ação de IU.
Aplicação	Escopo da aplicação para seu grupo de ação de IU. **Nota:** A aplicação corresponde ao escopo em que você está e é somente leitura.
Layout de Ação de IU	Layout de ação de IU ao qual seu grupo de IU está aplicado. Selecione o layout de ação de IU que você configurou anteriormente.
Ações de IU	Ação de IU para agrupar. **Nota:** As ações de IU são avaliadas de acordo com as condições individuais.
Ativo	Opção para ativar o formulário.
Descrição	Descrição do seu grupo de ação de IU.

4. Clique em **Enviar**.

Personalizando espaço legado

Personalize seus espaço legado formulários, campos, listas e listas relacionadas.

Você pode criar ações e componentes no espaço que executam uma ação, como discar um número de telefone, adicionar um componente ao painel lateral contextual, excluir uma lista relacionada ou adicionar um registro ao banco de dados. Adicionar ações e componentes como ícones no espaço permite que os agentes executem ações enquanto permanecem no espaço, em vez de abrir novas janelas do navegador. Por exemplo, você pode criar uma ação que exibe um modal com as informações pessoais de um solicitante para que um agente possa verificar a identidade do solicitante em vez de fazer com que o agente abra

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

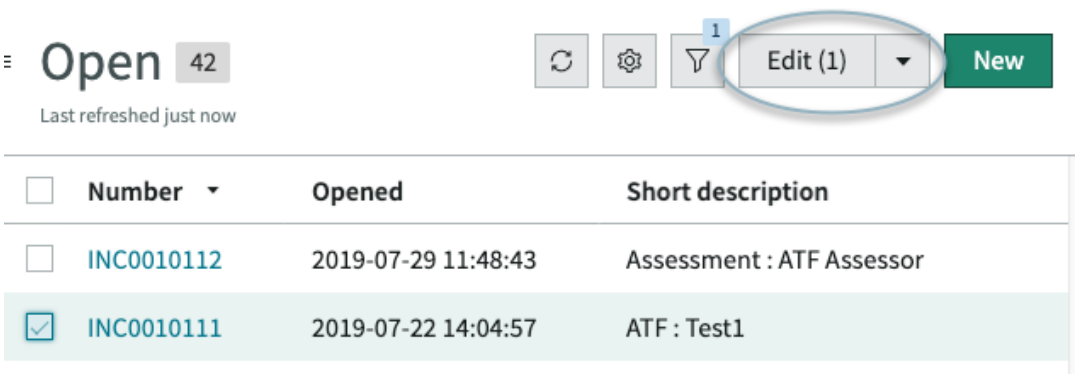
uma nova janela com as informações do solicitante para realizar a mesma tarefa. Você pode criar todas essas ações com pouco ou nenhum script.

Tipos de ação

- Componente de IU: coloca um componente no espaço, por exemplo, um componente Assistência do agente no painel contextual lateral.
- Ação do cliente: envia uma ação que o navegador executa. Espaço fornece um número limitado de ações do cliente, incluindo discar um número de telefone, abrir um registro, abrir um formulário para modificar o conteúdo do registro e abrir um URL.
- Script do servidor: executa um script no servidor para mudar o banco de dados, por exemplo, para atribuir um registro a alguém, para excluir um registro ou para adicionar um registro.
- Ação do cliente UXF: aciona eventos dentro de Construtor de IU.
- Client script - permite a execução de um script na IU Espaço para lidar com formulários e campos enquanto o usuário está usando o formulário.

Locais de ação

As ações só podem aparecer em um número limitado de locais no espaço. Por exemplo, a exibição de lista tem apenas uma ação, chamada de ação de lista, que só pode aparecer acima da lista.



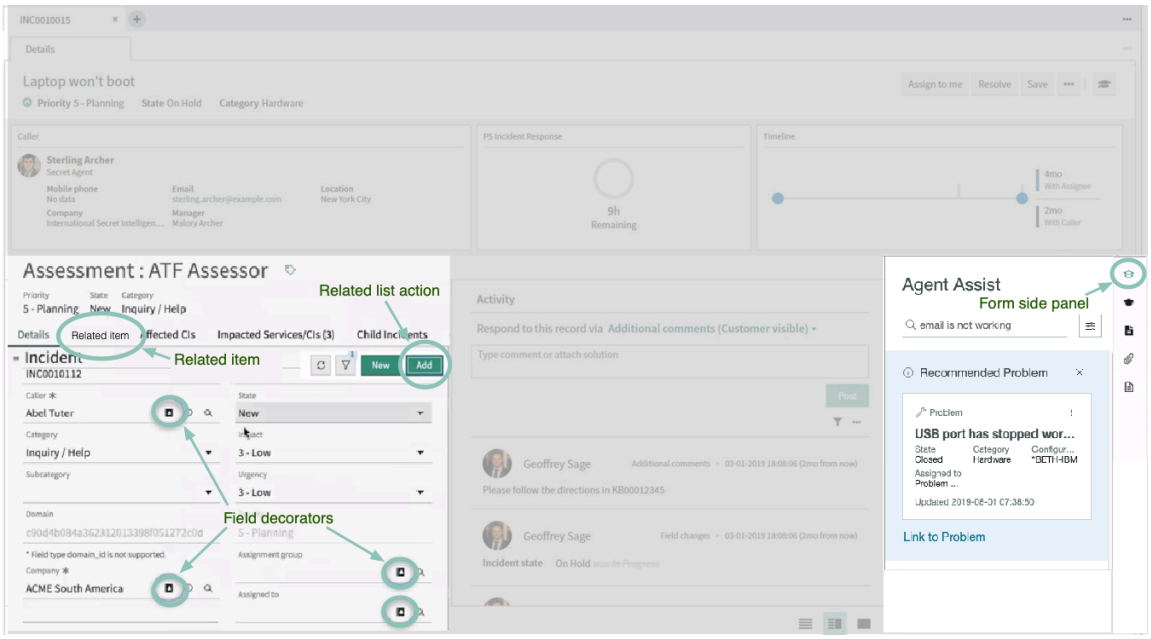
As ações na exibição de registro só podem aparecer nos seguintes locais:

- Decorador de campo: exibe um ícone em um ou mais campos em um registro aberto. Um agente pode clicar nesses ícones, por exemplo, para ligar para um número de telefone ou exibir informações adicionais.
- Ação da lista relacionada: exibe um botão no menu Itens relacionados. Os exemplos incluem adicionar ou remover uma lista relacionada.
- Itens do painel contextual lateral — Aparece como um ícone no painel contextual lateral. Ao clicar no painel, um agente pode fazer com que um componente apareça no painel contextual lateral. Por exemplo, um agente pode exibir Assistências do agente adicionais no painel contextual lateral.
- Itens relacionados: aparecem como uma entrada no menu Itens relacionados. A entrada funciona como uma guia e fica, por padrão, entre **Detalhes** e listas relacionadas. As listas relacionadas atuam como guias que exibem informações de tabelas relacionadas ao registro aberto. Os itens relacionados fazem com que qualquer componente apareça no painel do formulário.

Esta figura mostra os únicos locais onde as ações podem aparecer na exibição de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Criando ações

Para saber como criar ações em todos os locais do espaço, consulte os links a seguir:

- Ação da lista
- Painel lateral contextual
- Listas relacionadas
- Itens relacionados
- Decorador de campo

Usando ações e componentes fornecidos

A interface do espaço incorpora as seguintes Ações e Componentes.

Ações e componentes fornecidos com sua instância

Ação	A ação está disponível em	Descrição
Assistência do agente	Formulário	Adiciona as informações no formulário à Assistência do agente.
Atribuir a Mim	Lista, Lista relacionada	Atribui um registro ao usuário.
Anexos	Formulário	Adiciona um anexo a um registro em um formulário.
Número de chamada	Campo	Liga para o número de telefone no campo.
Criar novo	Lista	Cria um novo registro na lista.
Criar novo	Lista relacionada	Cria um novo registro em uma lista relacionada.
Excluir	Lista, Lista relacionada	Exclui um registro de uma lista.
Editar	Lista	Abre um modal para editar um registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações e componentes fornecidos com sua instância

Ação	A ação está disponível em	Descrição
Abrir Registro	Campo	Abre um registro em uma nova subguia.
Pesquisa de referência	Campo	Abre um modal para permitir que os usuários pesquisem uma tabela de referência.
Modelos	Formulário	Abre um modelo em um formulário.

Tabelas de ação e componente

Nota:
Ação declarativa é o nome anterior de Ações e componentes.

Tabelas de ação e componente

Nome	Permissões	Descrição
Definição do modelo de ação declarativa [sys_declarative_action_model_definition]	Somente leitura para administrador	Define a seção no espaço em que uma ação declarativa pode existir e exibe os dados disponíveis. Os modelos incluem lista, lista relacionada, formulário e campo.
Campo do modelo de ação declarativa [sys_declarative_action_model_field]	Somente leitura para administrador	Representa um campo em um modelo específico. Um modelo pode ter vários campos.
Definição de ação declarativa [sys_declarative_action_definition]	Somente leitura para administrador	Acumula todas as ações declarativas.
Atribuição de ação declarativa [sys_declarative_action_assignment]	Somente administrador	Define onde e quando uma ação declarativa é executada.
Grupo de ação declarativa [sys_declarative_action_group]	Somente administrador	Permite associar várias ações declarativas em um grupo. Esta ação só tem suporte para o modelo de lista.

Configurar ações personalizadas em campos de registro no espaço legado

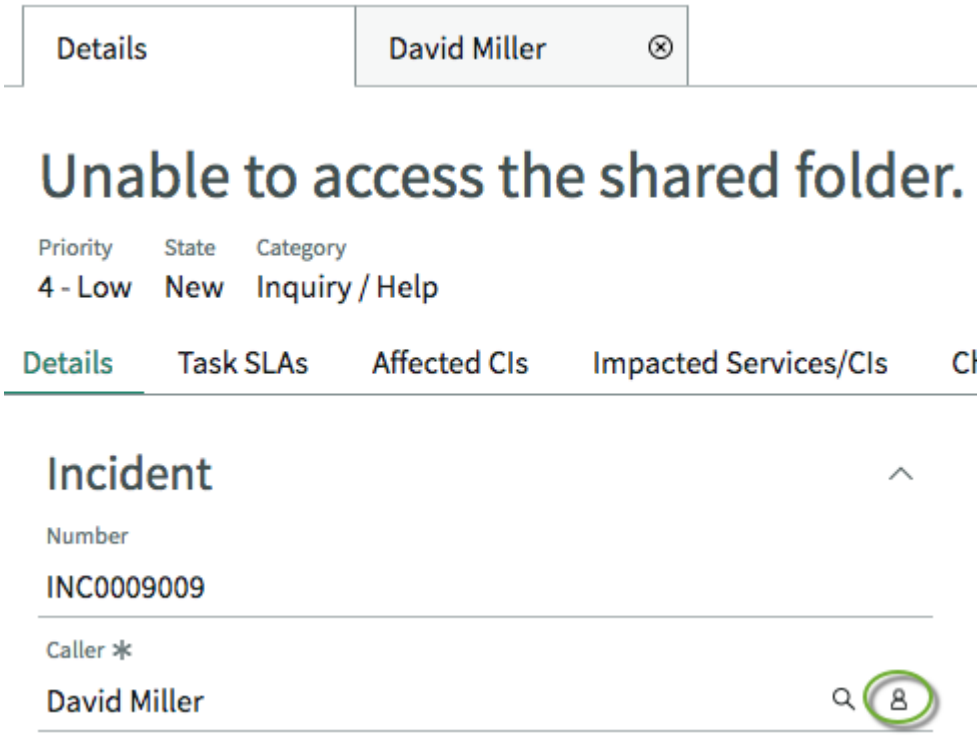
Configure usando um valor em um campo de referência para executar uma ação. Por exemplo, adicione um ícone em um campo com um número de telefone para discar esse número de telefone. Ou adicione um ícone em um campo de referência que abre um registro de usuário em uma guia.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador
Um decorador de campo é um ícone adicionado a um campo de referência no painel Formulário no qual um agente pode clicar para executar alguma ação. O espaço aceita até três decoradores por campo.

O objetivo na configuração de decoradores de campo Ação do espaço é permitir que os agentes façam coisas em uma página que, de outra forma, exigiriam a abertura de páginas adicionais. Por exemplo, em vez de abrir outra página para exibir o registro do usuário nomeado em um incidente, o agente apenas clica no decorador de campo Ação do espaço no campo **Solicitante** para abrir o registro do usuário em uma guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A ação de campo, Abrir registro, deve existir como uma definição de ação do espaço antes de você criar uma nova atribuição de ação. O ícone, icon-user, deve ser um ícone disponível em sua instância.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Decoradores de Campo**. Uma lista de decoradores de campo existentes é exibida.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

   A tabela a seguir adiciona um ícone de decorador de campo aos campos de URL. Quando os agentes clicam no ícone, o URL é aberto.

Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Nome do decorador de campo, por exemplo, **Abrir uma URL**. Você pode usar chaves duplas, {{}}, para inserir valores no texto no tempo de execução, por exemplo, {{count}}. Por exemplo, você pode mostrar o número de registros que um agente seleciona usando chaves.
Nome da ação	Nome que aparece para este registro na lista de atribuições de ação: **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Decoradores de Campo**, por exemplo, `open_a_url`.
Implementados como	**Ação do cliente** é a única seleção válida para decoradores de campo. O decorador de campo aparece como um ícone em um campo, formulário, lista ou lista relacionada. Quando clicado, o decorador executa uma ação, como ligar para um número de telefone, abrir um registro, atualizar conteúdo ou abrir um URL. **O componente de IU** é um elemento de IU que você pode colocar em várias áreas em Espaço. **A ação do cliente** expede uma ação especificada em **Especificar ação do cliente**. **O script do servidor**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	executa ações no servidor, alterando registros do banco de dados, como adicionar, remover ou modificá-los.
Especificar ação do cliente	Clique no ícone de lupa ( ) e selecione a ação a ser executada. Para abrir uma URL, selecione **Abrir URL**. Este campo só aparece quando Implementado como é **Ação do cliente**. Você não pode adicionar ações personalizadas a esta lista.
Especificar componente de IU	Clique no ícone de lupa ( ) e selecione o componente a ser adicionado. Este campo só aparece quando Implementado como é **Componente de IU**.
Decorador aplica-se a	**Tipo de campo** significa que o decorador aparece para todos os campos desse tipo. **Campo específico** significa que o decorador aparece somente quando o campo especificado é aberto. Muitos campos específicos são do mesmo tipo de campo. Por exemplo, selecione **Tipo de campo** para aplicar este ícone de decorador de campo a todos os campos de URL.
Tipo de campo	Selecione o tipo de campo onde deseja que o decorador de campo apareça, por exemplo, **Referência**. Muitos campos são do tipo **Referência**. Como outro exemplo, para discar um número de telefone, selecione **Número de telefone**. Este campo, **Tipo de campo,** só aparece quando **o Decorador se aplica a**é **Tipo de campo**.
Nome do campo	Selecione o campo onde deseja que o decorador de campo apareça. As opções de campos dependem do valor de **Tabela**. Por exemplo, selecione **Data**. Este campo só aparece quando **o Decorador se aplica aocampo Específico**.
Ícone	Ícone clicável que aparece no campo especificado por **Tipo de campo** ou **Nome do campo** que inicia a ação.
Dica da ferramenta	Texto que é exibido quando um agente passa o mouse sobre o ícone.
Descrição	Descrição resumida deste componente.
Aplicação	Aplicação à qual este componente se aplica. Global significa que o componente se aplica a todas as aplicações.
Espaço	Espaço ao qual este componente pertence, por exemplo, Espaço do agente, ITSM, CSM e assim por diante.
Tabela	Tabela à qual este componente está vinculado. Quando um registro desta tabela é aberto, o decorador de campo aparece nos campos especificados por **Tipo de campo** ou **Nome do campo**. O padrão é Global. Você pode deixar o valor padrão para que o ícone do decorador de campo apareça para qualquer registro aberto que tenha o campo especificado por **Tipo de campo**. Se você especificar uma tabela, somente quando os registros dessa tabela estiverem abertos o ícone do decorador de campo poderá ser exibido.
Exibição	Um conjunto de configurações visuais. Este valor normalmente é Espaço.
Ativo	Alterne para fazer com que este decorador de campo apareça (selecionado) ou não.
Ordem	Um número inteiro que rege o posicionamento deste ícone na lista de decoradores de campo em um campo. Quanto menor o número, mais à esquerda na lista. A prática típica é transformar esses números em centenas, por exemplo, 100, 200, 300 e 400, para que você possa colocar novos ícones entre os existentes no futuro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique com o botão direito do mouse na faixa superior e selecione **Salvar**.
   Links relacionados são exibidos.
5. **Opcional:** Na guia **Exclusão de ação**, clique **em Novo** para impedir que tabelas secundárias herdem este componente no painel Lado contextual ou esta tabela herde componentes de uma tabela primária.
   Os componentes no painel Lado contextual aparecem de acordo com os registros abertos no Espaço do agente. As tabelas secundárias herdam esses componentes por padrão. Você pode impedir que isso aconteça.

   a. No formulário, preencha os campos.

   Formulário de exclusão de ação

Campo	Descrição
Atribuição de ação	Clique no ícone de lupa ( ) e selecione uma atribuição de ação, que especifica a atribuição de ação.
Tabela	Tabela associada a este componente. Cada vez que Espaço abre um registro desta tabela, o ícone deste componente aparece no painel lateral contextual.
Excluir esta tabela	Alternar para impedir que esta **tabela** herde este componente de suas tabelas primárias.
Excluir todas as tabelas secundárias	Alternar para impedir que tabelas secundárias de **Tabela** herdem este decorador de campo.

   b. Clique em **Enviar**.

6. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
   Até este ponto, você não especificou o URL que deseja abrir quando um agente clicar no ícone do decorador de campo. Esta é a tarefa que você executa na **exibição avançada**.
7. Na guia **Atributos de ação**, em **Mapa de carga**, selecione o atributo de ação que você deseja definir. Neste exemplo, selecione **url**.
8. No campo de valor, insira o URL a ser aberto.
9. **Opcional:** Na guia **Condições**, em **Condição de script**, insira um script que possa ocultar o decorador de campo.
10. **Opcional:** Na guia **Condições**, em **Condições do cliente**, especifique as condições no cliente que ocultam o decorador de campo.

    (Optional) As condições do cliente são reavaliadas sempre que um agente faz uma mudança em uma lista de registros. Por exemplo, você pode ocultar o botão de uma ação de lista até que um agente selecione um ou mais registros em uma lista. A condição do cliente, então, é "a contagem é maior que zero", onde a contagem é o número de registros selecionados.

11. **Opcional:** Na guia **Condições**, em **Condições de registro**, especifique um campo e um valor de modo que, se um registro aberto tiver um campo com esse valor, o ícone do decorador de campo não seja exibido.
12. **Opcional:** Na guia **Condições**, em **Funções necessárias**, especifique as funções que um agente deve ter para ver o decorador de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. **Opcional:** Na guia **Configurações de confirmações**, marque a caixa de seleção **Confirmação necessária** se quiser exibir um pop-up que solicita que o agente confirme a ação a ser realizada pelo decorador de campo.
14. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O ícone do decorador de campo aparece em todos os campos de registro do tipo referência para todas as tabelas especificadas em **Tabela**. Clicar em um ícone abriria o URL especificado no **Mapa de Carga**.

Use a API GlideList do cliente na IU Experiência com o espaço

Adicione um botão personalizado à página Espaço do agente Listas que retorna informações da lista na exibição atual. Defina as informações a serem retornadas adicionando métodos de API `GlideList` do cliente a uma atribuição de ação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

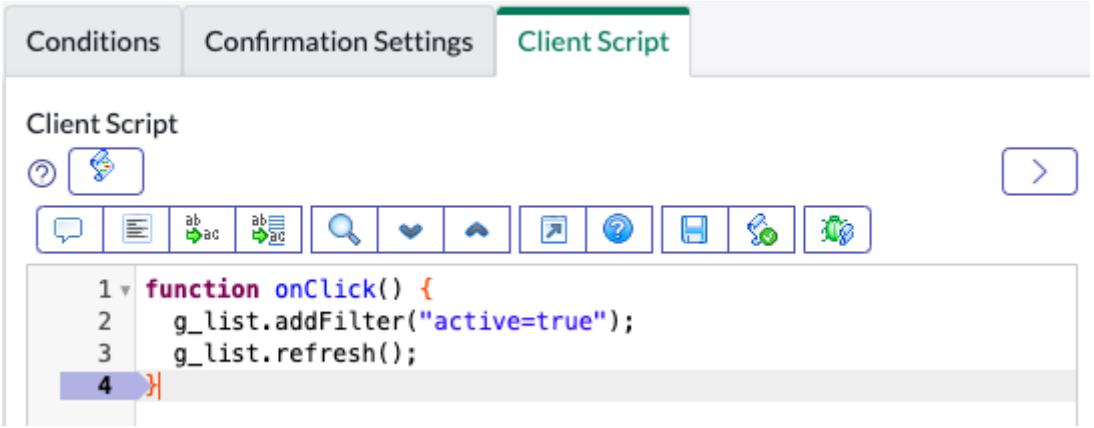
Os métodos da APIGlideList são fornecidos na exibição **Ação de Lista de** Atribuições de Ação [sys_declarative_action_assignment]. Você pode adicionar a funcionalidade `GlideList` a um botão personalizado na IU Experiência com o espaço. Você pode usar o botão para aplicar um método `GlideList` à exibição atual. Use os métodos `GlideList` para gerenciar listas de tabelas, obtendo detalhes da exibição de lista, definindo filtros, classificando por coluna e muito mais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Ações e Componentes** > **Ações de lista**.
   Se você estiver usando `getFixedQuery()` , navegue até **Ações da lista relacionada** em vez de **Ações da lista**.
2. Crie uma nova atribuição de ação selecionando **Novo**.
3. No campo **Rótulo da ação**, digite um rótulo de botão.
4. Digite um nome no campo Nome **da ação**.
   O fornecimento de texto neste campo garante que você possa adicionar vários botões à exibição.
5. No menu **Implementado como**, selecione **Client script**.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
7. Selecione **Exibição avançada**.
8. Selecione a guia **Client script** e adicione uma ou mais chamadas de método à definição do método onClick{}.
   Este método define quais ações executar quando o botão for selecionado. Para obter uma lista de métodos disponíveis, consulte GlideList (Now Experience) .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Selecione **Atualizar**.
Você pode testar o botão em uma exibição de lista da tabela Experiência com o espaço.

Nota:
Se o botão usar o método `getFixedQuery()`, selecione a guia em um registro em uma lista Experiência com o espaço para testar o botão.

A tabela a seguir ilustra a implementação bem-sucedida do botão na tabela Espaço do agente **Incidentes (Todos)**. O botão implementa o método `GlideList addFilter()` para exibir somente registros ativos.

Exemplo de ação de botão que aplica um filtro a uma lista

Listar antes de clicar	Listar depois de clicar
Antes de selecionar o botão, uma variedade de registros ativos e inativos (fechados) é exibida na exibição.	Selecionar o botão filtra a exibição para exibir somente os registros ativos.

Number	State	Priority	Category
INC0014078	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014055	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014074	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help

Number	State	Priority	Category
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013675	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013648	In Progress	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013599	New	1 - Critical	Inquiry / Help

Configurando Atribuição avançada de trabalho (AWA)

Atribuição avançada de trabalho (AWA) roteia automaticamente os itens de trabalho para os agentes quando você define os critérios para disponibilidade, capacidade e habilidades do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

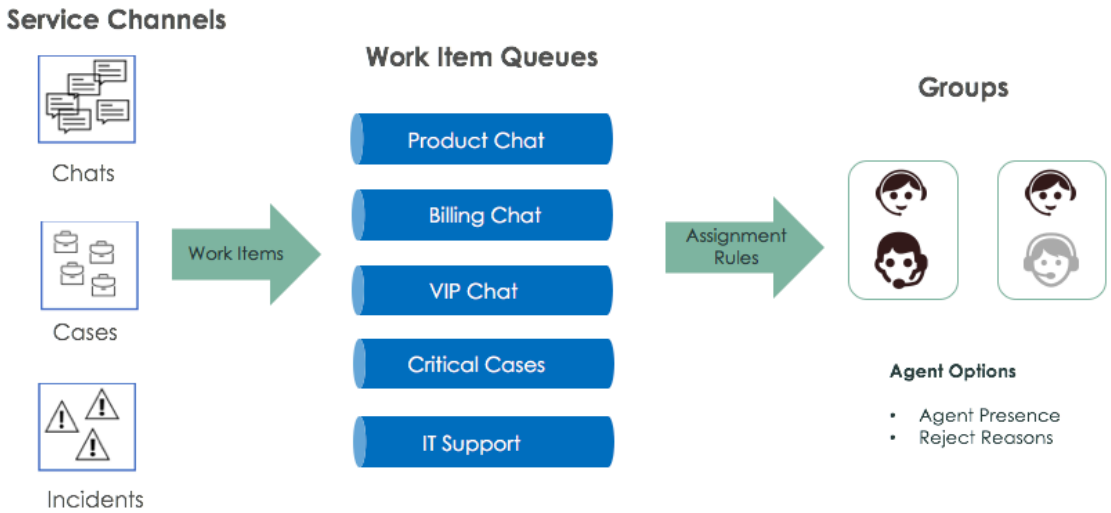
agente. Com AWA, os agentes podem acessar suas atribuições de item de trabalho de suas espaço legado caixas de entrada.

AWA usa canais de serviço para organizar itens de trabalho de entrada, como bate-papos, casos e incidentes. AWA roteia esses itens de trabalho para filas de item de trabalho específicas, como bate-papo do produto, bate-papo de cobrança, bate-papo VIP, casos críticos e filas de suporte de TI. Você pode definir a capacidade de um agente, que é o número de itens de trabalho em um canal de serviço específico no qual um agente pode trabalhar ativamente. Você pode definir regras de atribuição para determinar como AWA roteia itens de trabalho para um grupo de agentes. Se um agente rejeitar um item de trabalho, o item será redirecionado para outro agente.

Nota:

O Espaço é necessário para usar o Atribuição avançada de trabalho.

Fluxo de trabalho do AWA



AWA Componentes de configuração

Comece a usar o Advanced Work Assignment

Para implementar o AWA, siga estas etapas iniciais de configuração e instalação.

Canais de serviço

Os agentes recebem itens de trabalho por meio de canais de serviço, que são canais de trabalho pré-configurados. Você pode personalizar as condições do canal, definir o layout da caixa de entrada para os agentes, criar filas adicionais e definir a capacidade para agentes específicos. Espaço inclui dois canais de serviço pré-configurados, Bate-papo e Caso.

Itens de trabalho

Cada item de trabalho é uma parte única do trabalho tratada por um agente, como um bate-papo ou caso de entrada. Os itens de trabalho vêm por meio de uma fila de itens de trabalho, que tem cronogramas definíveis, tempos de espera de destino e condições de roteamento.

Atribuir grupos

Você pode usar grupos de atribuição para agrupar agentes e fornecer detalhes sobre o nome e a descrição, o gerente e o e-mail do grupo. Você pode usar as listas relacionadas para configurar funções, grupos e membros do grupo, filas e substituições de capacidade de agente para o grupo de agentes.

Configuração de regras de atribuição de agentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As regras de atribuição determinam como os itens de trabalho, como casos, bate-papos ou incidentes, são roteados para um grupo de atribuição. Você pode definir os critérios para atribuir itens de trabalho a agentes e criar regras de atribuição personalizadas para determinar a atribuição e o processamento do item de trabalho. Você pode definir as habilidades do agente usando o recurso Gestão de habilidades.

Configuração de estados de presença do agente

Um estado de presença de agente indica se um agente está online e disponível para receber itens de trabalho de entrada ou se o agente está ausente ou offline. Você pode criar ou alterar esses estados de disponibilidade para os agentes.

Configuração de motivos para rejeição de itens de trabalho

Você pode definir os motivos que os agentes usam para rejeitar um item de trabalho, como fora para o almoço ou em um intervalo.

Configuração do Bate-papo do agente em espaço legado

Configure espaço legado Bate-papo do agente para habilitar Atendente o bate-papo com os clientes. Por meio de Bate-papo do agente, os agentes interagem com os clientes, criam registros de incidentes ou casos ou transferem bate-papos para outro agente ou fila.

Antes de Iniciar

https://www.youtube.com/embed/iYl9ZNVZUFk

Assista ao vídeo acima para começar a usar o Workspace Bate-papo do agente.

Antes de iniciar esta tarefa, configure essas opções:

- Instale o Bate-papo do agente plug-in (com.glide.interaction.awa).
- Em Atribuição avançada de trabalho:
  - Configure os canais de serviço .
  - Defina as filas de item de trabalho .
  - Configure as atribuições de trabalho .
- Atualize seu perfil no Feed de atividades para exibir nomes de agentes e avatares no cliente de bate-papo.

Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a Configuração de bate-papo para configurar estes recursos:

- Ative ou desative o bate-papo ao vivo (habilitado por padrão).
- Ative ou desative o download da transcrição.
- Ative a exibição do tempo de espera estimado para suporte por bate-papo ao vivo (transferência do agente virtual para um atendente).
- Controle a exibição de nomes e avatares de agentes na janela de bate-papo.
- Ative as notificações a serem enviadas por meio do chatbot Virtual Agent no cliente de bate-papo da web e móvel.
- Ative Conversa particular entre agentes para permitir que os supervisores enviem mensagens aos agentes em particular quando os agentes estiverem interagindo com um solicitante. Para novas instâncias, Conversa particular entre agentes está habilitado por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver atualizando de uma versão anterior, deverá ativar Conversa particular entre agentes.

- Defina as mensagens do sistema que são exibidas quando ocorre a transferência de atendentes.
- Ative ou desative as mensagens do sistema do cliente Habilitar piloto automático.

A configuração de bate-papo também inclui a lista relacionada Contexto para definir variáveis de contexto de bate-papo que podem ser usadas em Virtual Agent scripts de tópico ou em recursos relacionados ao bate-papo. Por exemplo, você pode usar variáveis de contexto de bate-papo para passar determinadas informações do tópico para compartilhar com o atendente ou controlar como as conversas de bot são roteadas para os atendentes. Para obter detalhes sobre como usar Atendente e variáveis de contexto, consulte Virtual Agent scripts .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Configuração de bate-papo**.

   Nota:
   O módulo Interfaces conversacionais não está relacionado ao plug-in Colaboração.

2. No formulário, preencha os campos, que diferem dependendo se você é um novo cliente ou está atualizando de uma versão anterior.

Formulário de configuração de bate-papo para novos clientes na versão Yokohama

Campo	Descrição
Nome	Atendente configuração de configuração.
Bate-papo em tempo real habilitado	Opção para ativar o bate-papo ao vivo. Se você não quiser usar o bate-papo ao vivo, desmarque esta caixa.
Permitir download de transcrição	Opção para permitir que o solicitante baixe uma transcrição da conversa.
Mostrar nomes e avatares de agentes	Opção para exibir nomes e avatares de agentes no cliente Bate-papo do agente quando um atendente entra, transfere ou sai de um bate-papo. Os agentes podem definir seus nomes e imagens em seus perfis no Feed de atividades. ○ Se habilitada, a **opção Mostrar nome do agente no cabeçalho do bate-papo** aparecerá para controlar seletivamente a exibição do nome do agente no cabeçalho do bate-papo. ○ Se não estiver habilitado, as identidades dos agentes permanecerão anônimas. Nenhum nome ou avatar será exibido na janela de bate-papo.
Mostrar nome do agente no cabeçalho do bate-papo	Opção para suprimir seletivamente a exibição do nome do agente no cabeçalho da janela de bate-papo. Esta opção está habilitada por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo aparecerá se **a opção Mostrar nomes e avatares de agentes** estiver habilitada.
Ativar notificações para todos os usuários	Opção para ativar a entrega de notificações usando o bot Virtual Agent no cliente de bate-papo da web.
Conversa particular entre agentes	Opção para ativar Conversa particular entre agentes, que permite que os supervisores enviem mensagens aos agentes em particular quando os agentes estiverem interagindo com um solicitante. **Nota:** Se você desativar Conversa particular entre agentes, deverá desabilitar manualmente a ação rápida /help.
Emoji habilitado	Opção para ativar emojis. Consulte Como usar emojis no Bate-papo do agente para obter mais informações.
Status de espera do bate-papo em tempo real	Opção para exibir o tempo de espera estimado para suporte do atendente no menu de bate-papo para clientes web. Se você estiver usando a integração de mensagens do Microsoft Teams, o tempo de espera será exibido em um cartão que exibe o tempo de espera aproximado para bater papo com um agente. ○ O tempo de espera é o tempo estimado, em minutos, para a transferência do agente virtual para um atendente. ○ O tempo de espera é atualizado uma vez por minuto. O tempo de espera é baseado no Tempo médio de espera da fila menos o Tempo de espera.
Campos relacionados ao plug-in Suporte do Connect	
Se você estiver usando Suporte do Connect e atualizado para a versão Yokohama, preencha os campos de IU, fila e mensagem de transferência. Esses campos serão exibidos somente se o plug-in Suporte do Connect estiver instalado.	
IU de executante CSM	Interface de suporte de bate-papo: Suporte do Connect ou Espaço. **Nota:** Se você estiver migrando para Bate-papo do agente, selecione**o Espaço do agente** como a IU do executante.
Fila de CSM	A fila de bate-papoAtendente será usada para Customer Service Management (CSM) se não for especificada na interface de bate-papo ou for alterada por um tópico Virtual Agent. **Nota:** Se você estiver usando Espaço, uma fila CSM não será necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
IU do executante de RH	Interface de suporte de bate-papo: Suporte do Connect ou Espaço. **Nota:** Se você estiver migrando para Bate-papo do agente, selecione**o Espaço do agente** como a IU do executante.
Fila de RH	A fila de bate-papoAtendente será usada para RH se não for especificada na interface de bate-papo ou for alterada por um tópico Virtual Agent. **Nota:** Se você estiver migrando para Espaço, uma fila de RH não será necessária.
ITSM IU do executante	Interface de suporte de bate-papo: Suporte do Connect ou Espaço. **Nota:** Se você estiver migrando para Bate-papo do agente, selecione**o Espaço do agente** como a IU do executante.
ITSM Fila	Atendente a fila de suporte de bate-papo é usada para Gestão de serviços de TI se não for especificada por meio da interface de bate-papo ou especificada por um tópico Virtual Agent.
IU do executante global	Interface de suporte de bate-papo para a plataforma: Suporte do Connect ou Espaço. **Nota:** Se você estiver migrando para Bate-papo do agente, selecione **o Espaço do agente** como a IU do executante global.
Fila global	Fila usada se Virtual Agent não tiver informações sobre a fila da interface de bate-papo ou um tópico Virtual Agent. **Nota:** Se você estiver migrando para Espaço, uma fila global não será necessária.
Mensagem de transferência	Mensagem que os usuários veem quando são transferidos para um atendente ou outra fila. Por exemplo: "Aguarde um pouco enquanto eu te coloco para conversar com um de nossos atendentes". **Nota:** Você pode definir apenas uma mensagem de transferência, que é exibida para todas as filas em sua instância.
Campo	Descrição
Mensagem "Nenhum agente disponível"	Mensagem que os usuários veem quando um atendente não está disponível. Por exemplo: "Não há agentes disponíveis no momento. Tente novamente mais tarde."

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode definir apenas uma mensagem de disponibilidade do agente, que é exibida para todas as filas em sua instância.
Habilitar notificações do cliente do piloto automático	Opção para receber notificações relacionadas ao Piloto automático para conversas. O Piloto automático para conversas permite que os agentes usem ações rápidas do piloto automático para invocar Virtual Agent tópicos.

3. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Você está quase terminando a configuração de Bate-papo do agente. A partir daqui, você pode Configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo para capturar informações que podem ser usadas em outros recursos relacionados ao bate-papo.

A etapa final é habilitar o cliente de bate-papo no portal do usuário final, que normalmente é chamado de Portal de serviços. Depois de concluir esta etapa, você terminará de configurar Bate-papo do agente.

Duas opções estão disponíveis para definir o cliente de bate-papo Portal de serviços para Virtual Agent e Atendente:

- Configurar Bate-papo do agente em um portal: defina uma configuração que permite que o cliente de bate-papo persista em todas as páginas do portal para portais selecionados. Os usuários finais podem participar de bate-papo em qualquer página do portal em portais especificados.
- Configure o widget do Portal de serviços legado para o Virtual Agent: adicione o widget Legado Virtual Agent Portal de serviços a uma única página do portal selecionada, a partir da qual os usuários finais executam o cliente de bate-papo.

Configuração de telefones no espaço legado

Permita que os agentes recebam e façam chamadas telefônicas com os solicitantes.

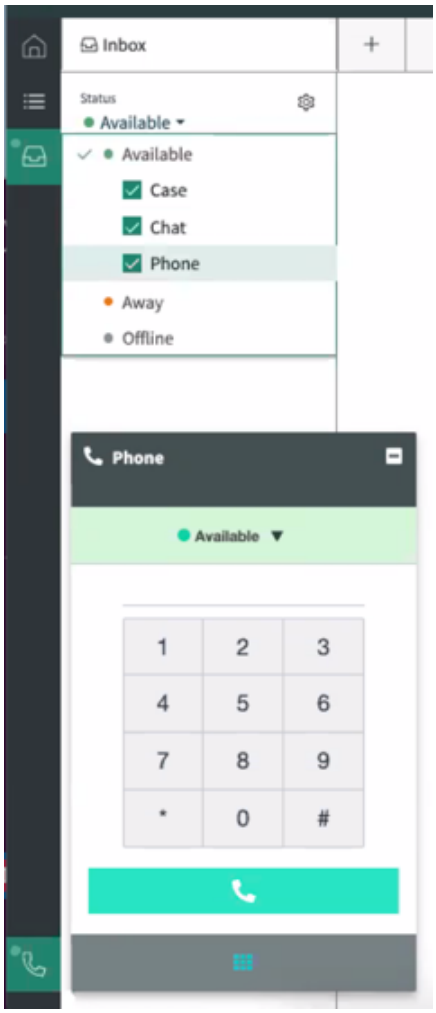
Quando você conecta o espaço ao seu sistema de telefonia, os agentes podem fazer e receber chamadas com os solicitantes. Ao receber chamadas, o espaço cria automaticamente um registro de interação, que um agente usa para inserir os detalhes da solicitação de chamada telefônica.

O espaço exibe um ícone de telefone ( ) que os agentes usam para aceitar e fazer chamadas telefônicas. O ícone exibe um número quando as chamadas telefônicas estão aguardando para serem atendidas. Os agentes definem seu status como **Disponível** ou **Ausente** para permitir ou impedir que chamadas telefônicas sejam roteadas para eles.

A interface do telefone é integrada ao espaço para que os agentes possam conversar enquanto trabalham na tela com todos os outros recursos fornecidos pelo espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Próxima

Configure a Integração telefônica.

Legado Espaço integração de telefone com OpenFrame e integração de telefonia e computação (CTI)

O OpenFrame e o CTI permitem integrações telefônicas de terceiros para uso por telefone para agentes em espaço legado.

- O OpenFrame habilita o CTI com provedores de serviços de telefonia (TSPs) de terceiros, como o Twilio.
- O CTI se integra ao Now Platform e aos TSPs para oferecer suporte a chamadas de entrada e saída.

Quando você integra o OpenFrame e o CTI com um TSP, os agentes em Espaço podem usar:

- Um softphone integrado para fazer e receber chamadas de clientes.
- Capacidade de clicar para ligar dos campos de número de telefone em formulários e no componente da faixa de opções do Customer 360.
- Identificação contextual para chamadas de entrada.
- Uma janela adicional que contém links contextuais na janela do softphone e registros relacionados abertos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O OpenFrame e o CTI também podem se integrar ao IMS (Interaction Management System), que permite gerenciar o ciclo de vida da interação telefônica. Com essa integração, as chamadas de entrada e saída criam registros de interação telefônica.

Tópicos relacionados

Visão geral do OpenFrame

Criar uma configuração do OpenFrame

Usar softphones incorporados com espaço legado

Configure espaço legado para oferecer suporte a softphones incorporados para que os agentes possam receber e fazer chamadas.

Chamadas de entrada

Os agentes recebem chamadas de entrada na janela do OpenFrame. Informações contextuais, como conta, contato, consumidor e número do caso, são exibidas na janela.

Os agentes clicam em links das informações contextuais na janela do OpenFrame para abrir os registros correspondentes em Espaço. Os agentes podem abrir os formulários nas guias primárias ou secundárias, dependendo da configuração da guia do espaço.

- Com a integração do Sistema de gestão de interações (IMS), esses registros são abertos como subguias do registro de interação.
- Sem a integração do IMS, esses registros são abertos como guias primárias.

Para obter mais informações, consulte a visão geral do OpenFrame .

Chamadas de saída

Os agentes podem fazer chamadas de saída de campos de número de telefone em um formulário ou da faixa de opções no formulário de caso.

Ao clicar nesses campos de telefone, os agentes veem a janela do OpenFrame, na qual podem fazer uma chamada para o número mostrado na tela.

Integração com o Interaction Management System (IMS)

Com o OpenFrame, a integração de telefonia e computação (CTI) e a integração do IMS, as chamadas de entrada e saída criam registros de interação.

Receber chamadas de entrada por meio de Espaço

Quando um agente atende uma chamada de entrada na janela do OpenFrame, um registro de interação é aberto em uma guia primária no estado Novo com o campo **Canal** definido como Telefone.

Se disponíveis para sua instalação, as informações da conta, as informações de contato ou as informações do consumidor serão adicionadas ao registro de interação. O número do caso também será adicionado ao registro se o solicitante o fornecer ao agente. Se um agente clicar em um link na janela do OpenFrame, como o número da conta, do contato, do consumidor ou do caso, o registro correspondente será aberto em uma subguia no registro de interação.

A chamada é encaminhada para um agente. O registro de interação é atribuído ao agente e o estado é definido como Aceitação pendente. O registro de interação é exibido no espaço do agente e inclui todos os detalhes fornecidos pelo cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O agente pode aceitar ou rejeitar a chamada:

- Se aceito, o estado do registro de interação será definido como Trabalho em andamento.
- Se rejeitado, o estado do registro de interação será definido como Encerrado concluído.
- Se a chamada não for atendida ou o chamador desligar antes que o agente possa atender, o estado da interação será definido como Encerrado concluído.

Quando uma chamada é encerrada, um registro de log de telefone é criado para a interação e o estado do registro de interação é definido como Encerrado concluído.

Fazer chamadas de saída por meio de Espaço

Para chamadas de saída, a propriedade **sn_openframe.create_interaction** determina se um registro de interação será criado ou não.

Quando um agente faz uma chamada de saída usando um campo de telefone habilitado para clique para ligar, o sistema reúne informações contextuais sobre a chamada, incluindo a conta, o contato ou os detalhes do consumidor.

Se a propriedade **sn_openframe.create_interaction** estiver definida como verdadeira:

- Um registro de interação é criado no estado Trabalho em andamento. O registro é preenchido com as informações contextuais e atribuído ao agente.
- O registro de interação e as informações relevantes são passados para o OpenFrame.
- O CTI recebe a interação, inicia a chamada e gerencia o ciclo de vida da interação.
- Se a chamada de saída não for atendida, o registro de interação será definido como Encerrado concluído.

Se a propriedade **sn_openframe.create_interaction** estiver definida como falsa:

- As informações contextuais são passadas para o OpenFrame.
- O CTI recebe as informações contextuais e inicia a chamada.

Como transferir chamadas para outros agentes

Se um agente transferir uma chamada para outro agente, o registro de interação também será transferido e um registro de transferência será criado. A chamada é mostrada na janela OpenFrame no espaço do novo agente. O registro de interação é atribuído ao novo agente no estado Aceitação pendente e é exibido no espaço do agente. O estado muda para Trabalho em andamento quando o agente aceita a chamada.

Integração com Resposta de Voz Interativa (RVI)

Com a integração de RVI, um registro de interação é criado assim que o solicitante se conecta e recebe uma mensagem de RVI. As seleções feitas pelo solicitante são capturadas e adicionadas ao registro de interação. Se o solicitante inserir um número de caso, o caso será adicionado como um registro relacionado na interação.

Limitar o crescimento dos dados de conversa

Conforme as operações são realizadas, as tabelas relacionadas à conversa aumentam de tamanho e podem acabar afetando o desempenho do sistema. Para melhorar o desempenho e ainda reter registros suficientes, configure um processo para arquivar dados anteriores e limpar as tabelas que são usadas para conversas em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativações recomendadas

Para limitar o crescimento de dados associado ao uso pesado de Virtual Agent e Bate-papo do agente, ative os trabalhos de limpeza na tabela a seguir:

Nome da Tabela	Resumo do trabalho de limpeza	Recomendação
AWA disponibilidade do canal do agente [awa_agent_channel_availability]	Remove AWA logs de disponibilidade de canal do agente com mais de 90 dias.	Ativação recomendada.
AWA presença do agente [awa_agent_presence]	Remove AWA logs de presença de agente com mais de 90 dias.	Ativação recomendada.
AWA histórico de presença do agente [awa_agent_presence_history]	Remove AWA logs do histórico de presença do agente com mais de 180 dias.	Nenhuma ação necessária, já ativado.
AWA tamanho do documento [awa_document_size]	Remove AWA logs de tamanho de documento com mais de 90 dias.	Ativação recomendada.
AWA estatísticas de instância [awa_instance_stats]	Remove AWA logs de estatísticas de instância com mais de 60 dias.	Nenhuma ação necessária, já ativado.
AWA estatísticas de fila [awa_queue_stats]	Remove AWA logs de estatísticas de fila com mais de 60 dias.	Nenhuma ação necessária, já ativado.
AWA estatísticas do canal de serviço [awa_service_channel_stats]	Remove AWA logs de estatísticas do canal de serviço com mais de 60 dias.	Nenhuma ação necessária, já ativado.
AWA item de trabalho [awa_work_item]	Remove AWA logs de item de trabalho que foram aceitos ou cancelados e têm mais de 90 dias.	Ativação recomendada.
Interação [interação]	Remove logs de interação com mais de 90 dias.	Ativação recomendada.
Blob JSON de interação [interaction_json_blob]	Remove logs de blob JSON de interação com mais de 60 dias.	Ativação recomendada.
Perfil do grupo em tempo real [live_group_profile]	Remove logs de perfil de grupo em tempo real com mais de 60 dias.	Ativação recomendada.
Consumidor [sys_cs_consumer]	Remove logs do consumidor que têm um ID de usuário [user_id]=5136503cc611227c0183e96598c4f706 e são mais de 60 dias.	Já definido como ativo ou adicionar Nome [name] = Usuário convidado à condição.
Contexto do dispositivo do consumidor [sys_cs_consumer_device_context]	Adiciona a regra de cascata de referência [reference_cascade_rule]=delete à coluna Conta do consumidor [consumer_account].	Nenhuma ação necessária.
Conversa [sys_cs_conversation]	Remove logs de conversa com mais de 60 dias.	Nenhuma ação necessária, já ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quais tabelas devem ser limpas

Essas tabelas devem ser limpas porque podem crescer para milhões de registros em instâncias de longa execução:

- Histórico de presença do agente [awa_agent_presence_history]
- AWA Tamanho do documento [awa_document_size]
- AWA Item de trabalho [awa_work_item]
- Consumidor [sys_cs_consumer]
- Contexto do dispositivo do consumidor [sys_cs_consumer_device_context]
- Conversa [sys_cs_conversation]
- Interação [interação]
- Blob JSON de interação [interaction_json_blob]
- Perfil do grupo em tempo real [live_group_profile]

Há outras tabelas relacionadas, como as tabelas Mensagem de conversa [sys_cs_message] e Mensagem do Feed de atividades [live_message], que também podem se tornar grandes. Essas tabelas têm `reference_cascade_rule_delete` atributos que fazem com que sejam limpas como um efeito colateral da limpeza das tabelas na lista anterior.

Quais registros nas tabelas devem ser excluídos

A configuração de Limpeza automática permite selecionar os campos **Campo de correspondência** e **Idade em segundos**. O campo **Campo de correspondência** corresponde a uma coluna de data na tabela e o campo **Idade em segundos** indica quando as exclusões são acionadas. Quando um registro atinge um ponto em que o campo **Campo de correspondência** tem uma data que está mais no passado do que o campo **Idade em segundos**, o limpador exclui o registro quando é executado.

O ideal é que o campo **Campo de correspondência** indique há quanto tempo o registro está ativo. As colunas na tabela a seguir funcionam bem como o campo **Campo de correspondência** para as tabelas em questão, com a condição adicional no campo **Condições** onde indicado.

Tabela	Coluna	A coluna está indexada?	Condição adicional
AWA disponibilidade do canal do agente [awa_agent_channel_availability]	Atualizado (sys_updated_on)	Não	agente.ativo=falso
AWA presença do agente [awa_agent_presence]	Atualizado (sys_updated_on)	Não	
AWA histórico de presença do agente [awa_agent_presence_history]	Atualizado (sys_updated_on)	Sim	
AWA tamanho do documento [awa_document_size]	Atualizado (sys_updated_on)	Não	
AWA item de trabalho [awa_work_item]	Atualizado (sys_updated_on)	Sim	estadoINaceito,cancelado

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Coluna	A coluna está indexada?	Condição adicional
Interação [interação]	Atualizado (sys_updated_on)	Sim	
Blob JSON de interação [interaction_json_blob]	Atualizado (sys_updated_on)	Não	
Perfil do grupo em tempo real [live_group_profile]	Atualizado (sys_updated_on)	Não	
Consumidor [sys_cs_consumer]	Atualizado (sys_updated_on)	Não	name=Usuário convidado
Conversa [sys_cs_conversation]	Atualizado (sys_updated_on)	Não	

interaction.closed_at e sys_cs_conversation.conversation_completed não são boas opções para o campo **Campo de correspondência** porque não têm valores para conversas com falha e algumas interações encerradas. As lacunas podem ser fechadas com regras de negócio que definem esta data se estiver vazia quando ocorre uma mudança de estado apropriada, mas para simplificar, use o campo sys_updated_on para essas tabelas.

Outras tabelas podem ser limitadas por condições no campo de estado que garantem que somente os bate-papos encerrados sejam excluídos. Como as interações nunca devem ser deixadas abertas por mais de alguns dias em geral, essas condições podem ser omitidas para tornar as consultas mais simples e executadas mais rapidamente após a última atualização. O estado na tabela awa_work_item pode ser mais importante porque tarefas de execução mais longa, como casos, também são representadas.

O problema com a tabela sys_cs_consumer é que, embora normalmente você queira manter esses registros para corresponder novas conversas a usuários existentes, no caso de usuários convidados, um registro diferente é criado para cada conversa.

Para a tabela sys_cs_consumer_device_context, há uma referência à tabela CS Consumer Account [sys_cs_consumer_account] (que tem uma referência à tabela sys_cs_consumer), mas a referência não está marcada com reference_cascade_rule=delete. A recomendação é adicionar essa regra à referência da conta do consumidor. Dessa forma, quando o limpador excluir os registros nas tabelas sys_cs_consumer e sys_cs_consumer_account, ele também os excluirá.

As tabelas awa_agent_presence e awa_agent_channel_availability não aumentam por bate-papo da mesma forma que outras tabelas, mas são acessadas regularmente pelo mecanismo de atribuição e podem terminar com entradas obsoletas de usuários que não estão mais ativos. Entradas não utilizadas por muito tempo também devem ser limpas aqui. É preciso ter cuidado extra com a coluna awa_agent_channel_availability porque ela pode não ser atualizada com frequência. Por esse motivo, uma condição extra deve ser adicionada a esse limpador para que somente registros associados a usuários inativos possam ser removidos.

Quando os registros podem ser excluídos com segurança

Existem várias considerações para determinar quando os registros podem ser excluídos com segurança:

- Não exclua registros de conversas em andamento.

  Para conversas de bate-papo baseadas em sessão, o limite de idade é de apenas alguns dias. Se as conversas por SMS/mensagens forem incluídas, o limite de idade poderá se estender por algumas semanas ou mais. Uma maneira de avaliar isso é examinar todas as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades do formulário com.glide.cs.*_idle_timeout e localizar aquela com o valor mais alto.

- Não exclua registros que contribuem para painéis/relatórios sobre atividades recentes.

  O AWA do painel Interactions-Advanced Analytics inclui um indicador de tendências semanais que analisa três meses no passado. Para oferecer suporte total a isso, você deve manter os registros de interação e awa_work_item por pelo menos 90 dias.

- Não exclua registros se algum de seus dados precisar ser arquivado para referência posterior.

  O tempo disso depende do tempo de qualquer lógica personalizada adicionada para fazer o arquivamento necessário. Você deve ser capaz de configurar isso para que ele seja executado com antecedência suficiente para não ser o fator de decisão.

Considerando o exposto acima, os seguintes limites de idade em segundos são recomendados:

- interação, awa_work_item: 7776000 (90 dias - mas isso pode ser reduzido se você não usar o indicador Tendências semanais ou se estiver disposto a definir o retrocesso para um período menor).
- sys_cs_conversation, live_group_profile, interaction_json_blob, sys_cs_consumer: 2592000 (30 dias) ou 5184000 (60 dias).

Considerações de desempenho

Os índices sys_updated_on são necessários para as tabelas ausentes?

Os testes foram executados em uma instância que teve mais de 12.000.000 interações, com uma limpeza de tabela configurada para uma tabela com um índice no campo sys_updated_on (interação) e uma que não tem (interaction_json_blob). Em ambos os casos, para execuções iniciais e subsequentes, o tempo gasto fazendo exclusões (potencialmente muitos minutos) superou em muito o tempo gasto na consulta dos registros (2 segundos ou menos). Dado este resultado, nenhum índice adicional precisa ser adicionado às tabelas, pois o impacto no desempenho seria mínimo.

Quando o trabalho de limpeza de tabela inicial e repetido deve ser executado?

Normalmente, o limpador de tabela sys_trigger é executado uma vez por hora. Se um ou mais limpadores forem definidos em tabelas com muitos registros desatualizados, o número de exclusões feitas durante a primeira execução poderá ser muito alto e sobrecarregar o sistema. Antes de ajustar e ativar a configuração de limpeza de tabela, altere temporariamente esta programação de limpeza de tabela para que sua próxima execução ocorra fora do horário comercial (um momento em que o sistema geralmente está com uma carga mais leve).

Se não houver horários de folga, algumas propriedades que regem os limpadores de tabela podem ajudar. Em particular, glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spend limita quanto tempo o limpador gasta tentando excluir registros em lote durante uma única execução. O valor é fornecido em segundos e o padrão é 1200 (20 minutos). Isso significa que, na configuração do sistema de base, o limpador de tabela é executado por hora por no máximo 20 minutos (para referência, durante um teste, cerca de 400.000 interações podem ser excluídas em 20 minutos, incluindo exclusões em cascata). Se 20 minutos a cada hora for muito agressivo, o valor da propriedade poderá ser reduzido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como trabalhar no IU principal

Saiba mais sobre os recursos do IU principal anteriores Next Experienceao .

IU principal

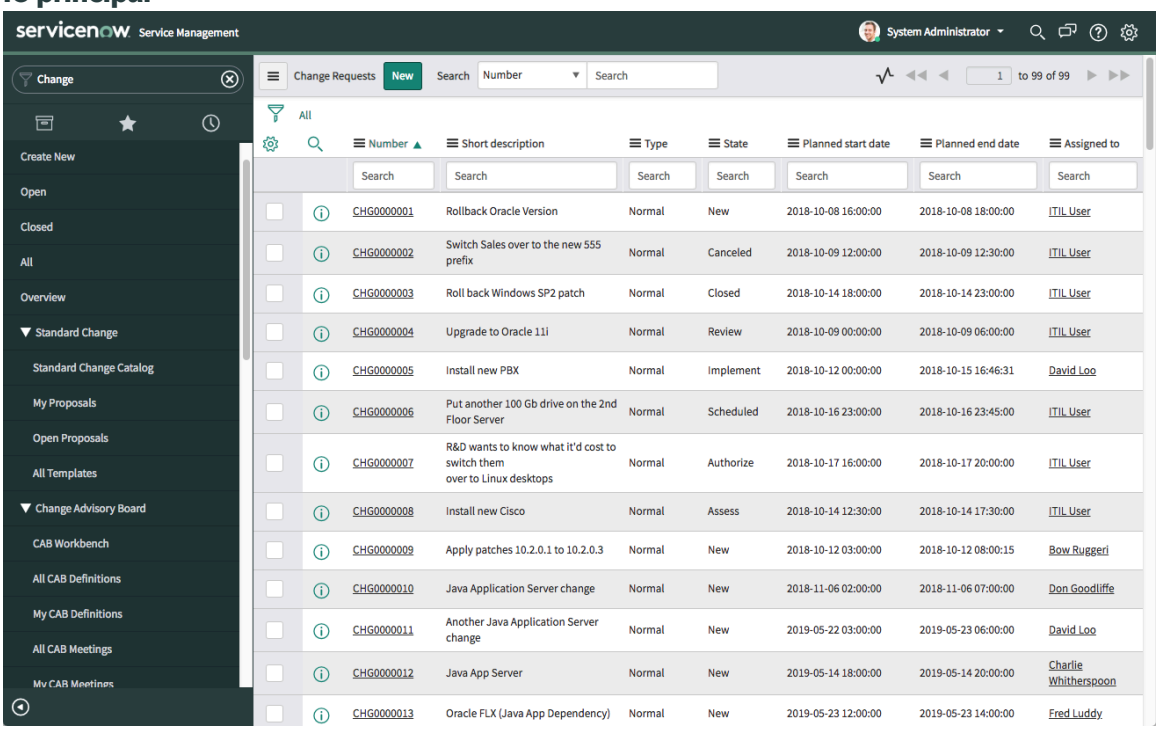
O IU principal é anterior à IU Next Experience.

Este vídeo aborda o menu do usuário, a ajuda, a pesquisa global, o bate-papo do Connect, as configurações do sistema para usuário conectado e o logotipo e texto da faixa.

Assista ao vídeo acima para saber mais sobre os elementos do IU principal.

Os recursos notáveis incluem atualizações de formulário em tempo real, presença do usuário, um navegador de aplicações fixado com guias para favoritos e histórico e fluxos de atividades.

IU principal



Tradução automática

Componentes do IU principal

Componente	Descrição
Quadro de faixa	É executado na parte superior de cada página e contém um logotipo e as seguintes informações, controles e ferramentas. • O menu Usuário fornece opções para acessar seu perfil e preferências. Os administradores podem representar usuários e elevar sua função de segurança. • Ícone da barra lateral do Connect ( ): permite que você inicie ou continue conversas. Este ícone estará disponível se o Connect estiver habilitado. • Íconede pesquisa de texto global ( ): localiza registros de várias tabelas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes do IU principal

Componente	Descrição
	• Ícone de ajuda ( ): abre o painel de ajuda com ajuda integrada, quando disponível. Se não houver ajuda integrada, ele oferecerá opções de pesquisa de ajuda. • Ícone de engrenagem ( ): abre o Configurações do sistema para o IU principal.
Navegador de aplicações	Também chamada de barra de navegação à esquerda. Fornece links para todas as aplicações e módulos. Consulte IU principal navegador de aplicações.
Quadro de conteúdo	Exibe informações como listas, formulários, painéis e assistentes.
A borda	A borda é removida na IU principal. A exibição recolhida do navegador de aplicações da IU principal é semelhante à do Edge.

Tópicos relacionados

Configurar logotipo, cores e padrões do sistema para IU principal

Ativação do IU principal

IU principal pode ser ativado com o plug-in IU principal (com.glide.ui.ui16) se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

IU principal navegador de aplicações

O IU principal navegador de aplicações aparece à esquerda da interface e fornece acesso a todas as aplicações e módulos disponíveis, favoritos e itens exibidos recentemente.

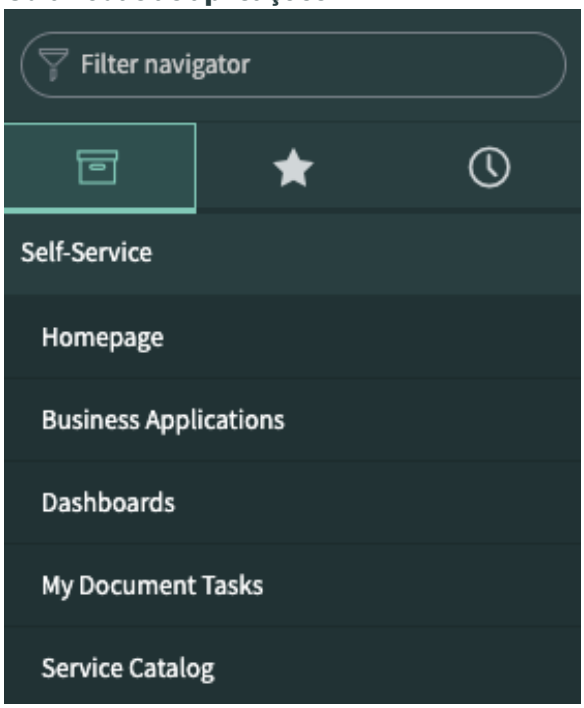
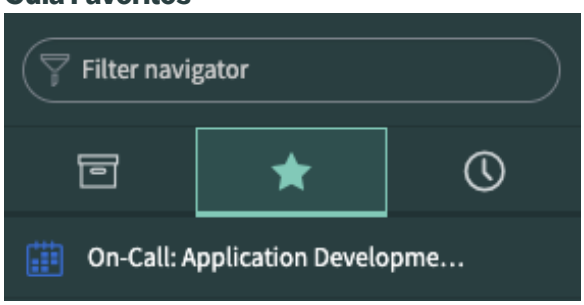
Use o navegador de aplicações para encontrar informações e serviços rapidamente.

O navegador de aplicações consiste em um filtro de navegação e nas seguintes guias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

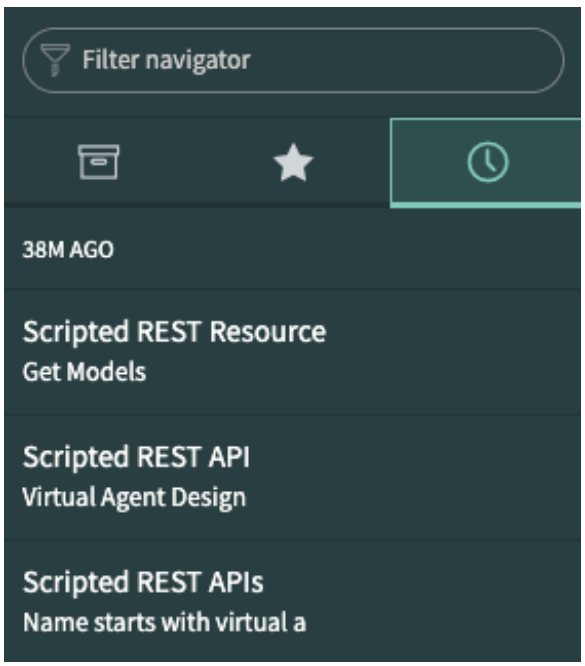
IU principal guias do navegador de aplicações

Aba	Descrição
Todas as aplicações	Exibe todos os menus e módulos da aplicação. Cada aplicação aparece como uma seção no navegador de aplicações indicada por um rótulo de aplicação. A guia lista os módulos por nome em cada rótulo da aplicação. **Guia Todas as aplicações** 
Favoritos	Exibe os itens que você adicionou como favoritos. **Guia Favoritos** 
Histórico	Exibe itens que você acessou recentemente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IU principal guias do navegador de aplicações

Aba	Descrição
	Guia Histórico 

Insira o texto no filtro de navegação para mostrar aplicações, módulos e favoritos correspondentes. Os favoritos correspondentes aparecem na parte superior dos resultados. Você também pode usar o filtro de navegação para acessar rapidamente uma tabela específica. Para obter mais informações, consulte Navegue diretamente para uma tabela.

Use o navegador IU principal

Todos podem recolher e expandir o navegador, trabalhar com favoritos e exibir o histórico de navegação em IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conclua qualquer uma das tarefas a seguir para trabalhar com o navegador em IU principal.

Recolher ou expandir informações no IU principal navegador de aplicações

Você pode recolher ou expandir informações no navegador de aplicações para exibir somente o que deseja ver.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

Execute uma das seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Recolher ou expandir uma aplicação ou seção da aplicação	Clique no rótulo da aplicação ou da seção da aplicação.
Recolher ou expandir todas as aplicações	Clique duas vezes no ícone da guia Todos os aplicativos ( ).
Recolher ou expandir o navegador de aplicações	Clique no ícone de seta na parte inferior do navegador de aplicações. Na exibição recolhida, o navegador de aplicações exibe somente os favoritos. Clique no ícone de filtro ou de seta na exibição recolhida para expandir o navegador de aplicações.

Navegador recolhido

Tradução automática

Adicionar ou editar favoritos em IU principal

Você pode adicionar, editar ou excluir favoritos para itens acessados com frequência no navegador de aplicações.

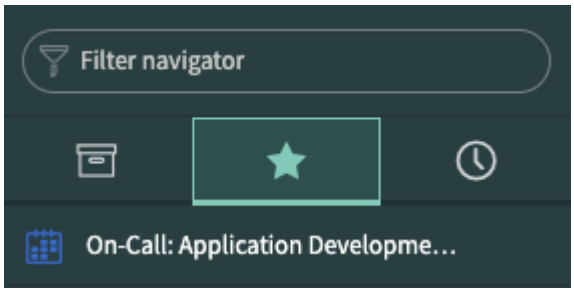
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens adicionados como favoritos aparecem na guia de favoritos do navegador de aplicações, representado por um ícone de estrela.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os favoritos também aparecem na exibição recolhida do navegador de aplicações como ícones.

Procedimento

1. Adicione um favorito de uma das maneiras a seguir.

Opção	Descrição
Adicionar um módulo como favorito	No navegador de aplicações, clique no ícone de estrela ao lado de um módulo.
Adicionar todos os módulos em uma aplicação como favoritos	No navegador de aplicações, clique no ícone de estrela ao lado de uma aplicação.
Adicionar uma lista como favorita usando o menu de contexto da lista	**a.** Abra uma lista. **b.** Clique no ícone do menu de contexto da lista ( ) ao lado do título da lista. **c.** Selecione **Criar favorito**. **d.** Na lista de opções, edite o nome e o ícone conforme necessário.
Adicione uma lista como favorita arrastando e soltando	**a.** Abra uma lista. **b.** Arraste uma trilha para a guia **Favoritos** do navegador de aplicações.
Adicionar um registro como favorito usando o menu de contexto do formulário	**a.** Abra um registro. **b.** Clique no ícone do menu de contexto do formulário ( ) ao lado do título do formulário. **c.** Selecione **Criar favorito**. **d.** Na lista de opções, edite o nome e o ícone conforme necessário.
Adicionar um registro como favorito arrastando e soltando	**a.** Abra um registro. **b.** Arraste o título do registro para a guia **Favoritos** do navegador de aplicações.
Adicionar um tipo diferente de link como favorito	Arraste um tipo de link compatível para a guia **Favoritos** do navegador de aplicações. Você pode arrastar qualquer um dos seguintes links:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	◦ Trilhas ◦ Links em listas ◦ Relatórios **Nota:** Talvez você não consiga criar marcadores com outros tipos de links.
Adicionar um artigo da base de conhecimento como favorito	**a.** Abra um artigo de conhecimento. **b.** No cabeçalho no canto superior esquerdo, clique no ícone de estrela. **c.** Na caixa de diálogo **Criar favorito**, edite o nome e o ícone conforme necessário. **d.** Clique em **Concluído**.

Você pode adicionar um favorito diferente para cada exibição de uma lista ou formulário.
O favorito é adicionado à guia **Favoritos** do navegador de aplicações.

2. Para editar ou excluir um favorito, conclua qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Reordenar favoritos na lista	**a.** Na parte inferior do navegador de aplicações, clique em **Editar favoritos**. **b.** Arraste um favorito para um novo local na lista. **c.** Clique **em Concluído** ou **em Editar favoritos**.
Personalizar o nome ou ícone de um favorito	**a.** Na parte inferior do navegador de aplicações, clique em **Editar favoritos**. **b.** Clique em um favorito. **c.** Personalize o nome e o ícone conforme necessário. **d.** Clique **em Concluído** ou **em Editar favoritos**.
Excluir um favorito	**a.** Aponte para o favorito. **b.** Clique no ícone Remover favorito ( ).

Exibir seu histórico de navegação em IU principal

Em IU principal, você pode exibir seu histórico de navegação no navegador de aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

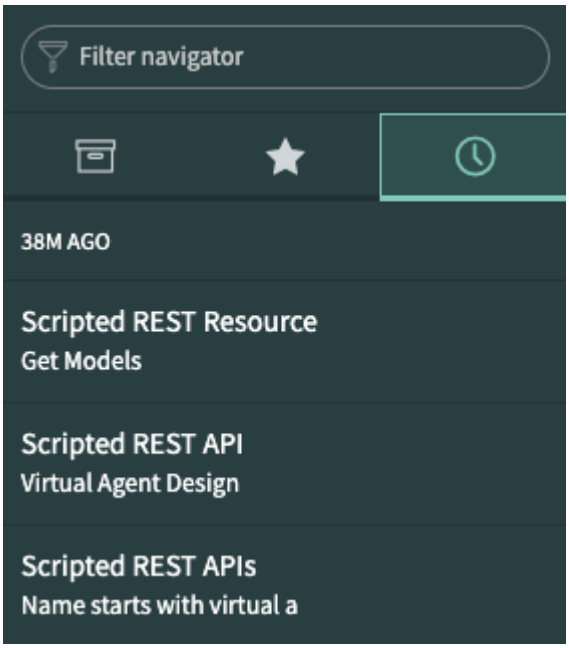
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens que você acessou recentemente aparecem na guia de histórico do navegador de aplicações, que é representada por um ícone de relógio. Os itens aparecem em ordem cronológica do acesso mais recente ao menos acessado.

Guia Histórico



As entradas de histórico são armazenadas na tabela Histórico do Navegador [sys_ui_navigator_history]. O sistema cria entradas de histórico para muitos tipos de conteúdo, incluindo listas, registros e painéis. Alguns tipos de conteúdo não são rastreados no histórico, como páginas de IU e outras interfaces não padronizadas.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, clique na guia de histórico, que é representada por um relógio.
2. Clique em um item para abri-lo.

Configurar o número de entradas de histórico exibidas no navegador de aplicações

Uma propriedade do sistema define o número máximo de entradas de histórico exibidas na guia de histórico do navegador de aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o navegador de aplicações mostra 30 entradas de histórico. Você pode configurar a propriedade `glide.ui.nav.history_length` para alterar este valor.

Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Localize a propriedade `glide.ui.nav.history_length`.
3. Edite a propriedade **Valor**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suprimir o gráfico "Nenhum registro encontrado"

Quando você seleciona um formulário ou lista que não contém registros, um gráfico padrão é exibido. Se necessário, você pode criar e configurar uma propriedade do sistema para ocultar o gráfico.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você seleciona um formulário ou uma lista que não contém registros, este gráfico é exibido.

Procedimento

1. Navegue até **Todos**, digite sys_properties.list no campo de navegação e pressione **Enter**.
2. Na tela de propriedades do sistema Next Experience, selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira `glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image`.
4. No campo **Tipo**, selecione `true | false`.
5. No campo **Valor**, insira `verdadeiro`.
6. Selecione **Enviar**.

Configurações do sistema para o IU principal

Você pode definir as configurações do sistema para personalizar o IU principal para si mesmo. O ícone de engrenagem, localizado dentro do quadro da faixa, exibe a janela de configurações do sistema.

As configurações do sistema são organizadas por guia.

Nota:
Essas informações são aplicáveis ao IU principal. Para obter informações sobre como ajustar as configurações do sistema com Next Experience habilitado, consulte Next Experience preferências do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações do sistema

Controle	Descrição
Guia Geral	
Acessibilidade habilitada	Recursos de acessibilidade mais avançados são ativados quando esta configuração está habilitada. A plataforma foi projetada para ser acessível por padrão. A habilitação deste recurso disponibiliza mais recursos de acessibilidade.
Dicas das ferramentas acessíveis em formulários	Exibe um ícone de ajuda ao lado de cada campo que tem uma dica de ferramenta. Esta preferência do usuário pode ser habilitada somente se a Acessibilidade também estiver habilitada.
Padrões de exibição de dados habilitados	Adiciona padrão e cores a qualquer gráfico ou diagrama baseado em cores.
Compactar a interface do usuário	A IU é otimizada para exibir mais informações na janela do navegador quando essa configuração está habilitada.
Data/hora da lista compacta	Os valores de data e hora aparecem em um formato compacto quando esta configuração está habilitada. O ano não é mostrado para valores de data dentro do ano atual e os segundos não são mostrados para valores de tempo. Esta configuração não estará disponível se a seleção de **Data/Hora** for **Tempo decorrido**.
Atalhos do teclado habilitados	Determina se um usuário pode acessar partes da plataforma usando atalhos do teclado. Para obter mais informações sobre os atalhos de teclado disponíveis, consulte IU principal atalhos do teclado.
Página Inicial	Determina se o módulo Página inicial abre **Páginas iniciais** ou **Painéis**. **Importante:** A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Centro de análise assumem a funcionalidade da página inicial. Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos. Para obter mais informações, consulte: • Painéis no Centro de análise . • Trabalhar com painéis dinâmicos .
Data/hora	O formato em que datas e horas aparecem depende dessa configuração. Selecione **Calendário** (por exemplo, 2015-11-13, 15:58:58), **Tempo decorrido** (por exemplo, 11 minutos atrás) ou **Ambos**.
Idioma	Selecione um idioma ou retorne ao idioma padrão ( ). Esta configuração estará disponível se um plug-in de idioma tiver sido ativado. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações do sistema

Controle	Descrição
Fuso horário	Selecione um fuso horário ou retorne ao fuso horário padrão ( ) para a sessão atual. No próximo início de sessão, a definição de fuso horário retorna para o padrão do sistema ou para a configuração definida no perfil do usuário.
Domínio	Especifica o domínio selecionado no momento para organizações que estão usando o Domain Separation. O usuário deve ter a função domain_admin ou admin para ver esta configuração.
Mostrar seletor de domínios no cabeçalho	Coloca um seletor de domínio no quadro da faixa, ao lado do menu do usuário, quando esta configuração está habilitada.
Versão para impressão ( )	Abre uma versão para impressão do quadro de conteúdo atual.
Guia Tema	
Tema	Selecione um tema para a interface do usuário. Selecione o tema **do sistema** para retornar ao tema padrão.
Guia Listas	
Quebra automática de texto longo nas colunas da lista	Cadeias de caracteres longas são agrupadas em colunas de lista em vez de aparecer como uma linha longa quando esta configuração está habilitada.
Guia Formulários	
Formulários com abas	As seções de formulário e as listas relacionadas aparecem nas guias quando esta configuração está habilitada.
Carregando listas relacionadas	Determina quando as listas relacionadas são carregadas em formulários. Para obter mais informações, consulte Configurar quando uma lista relacionada é carregada.
Guia Notificações	
Pesquisar	Barra de pesquisa para localizar notificações. Para encontrar uma notificação: • Insira o nome da notificação que você está procurando. Quando você digita os três primeiros caracteres, o sistema retorna automaticamente uma lista de notificações correspondentes aos caracteres inseridos. • Insira dois asteriscos para retornar uma lista de todas as notificações em ordem alfabética (as notificações não são organizadas por categoria).
Permitir notificações	Comutador global para habilitar ou desabilitar todas as notificações.
Canais de notificação	Lista de seus canais para receber notificações. Use esta seção para:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações do sistema

Controle	Descrição
	• Habilite ou desabilite um canal usando seu comutador de alternância. Se você desabilitar um canal, as notificações não serão entregues por meio desse canal. • Adicione canais usando a opção **Criar canal**. • Modifique as informações do canal. Clique na linha do canal ou na seta para a direita (**>**) ao lado do canal apropriado para editá-lo ou excluí-lo.

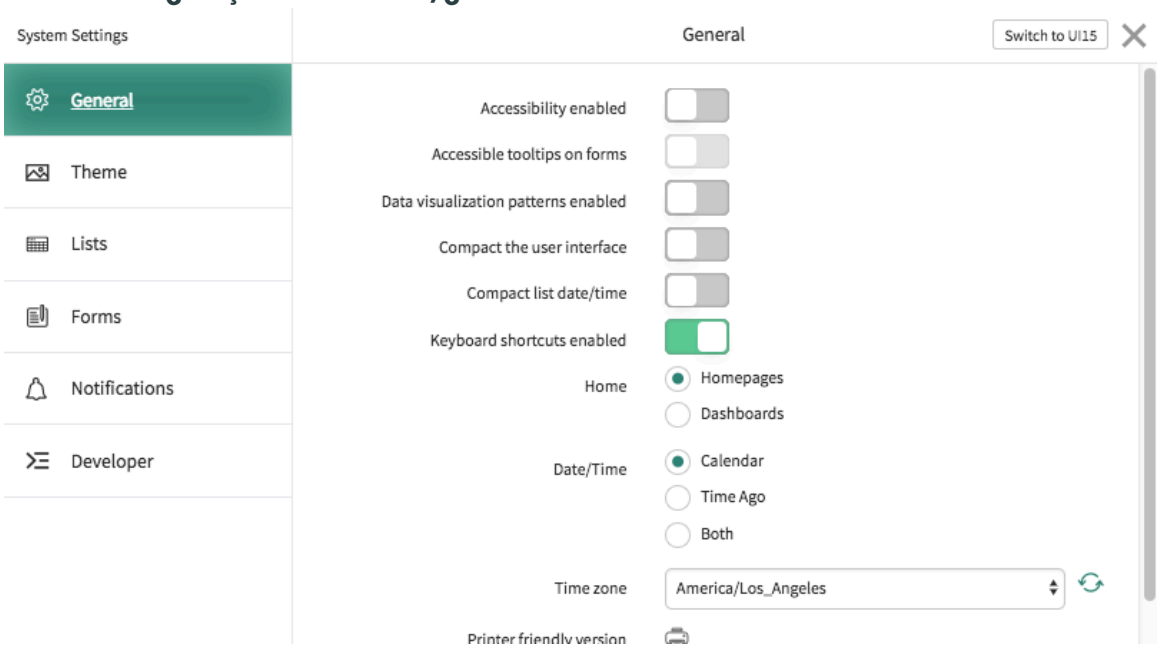
Notificações por categoria	Lista de categorias de notificação que identificam e agrupam notificações relacionadas. Cada categoria contém as notificações que você pode assinar.
	
	Para exibir as notificações em uma determinada categoria, clique na linha da categoria ou na seta para a direita (**>**) ao lado da categoria apropriada. Você pode:
	
	• Editar configurações de uma notificação:
	  ○ Habilite ou desabilite canais para a notificação selecionada.
	  ○ Aplique condições de notificação, como cronogramas e filtros, que afetam a entrega da notificação.
	• Crie notificações pessoais, que são assinaturas de notificações específicas que são importantes para você.

Guia Desenvolvedor	
Aplicação	(Somente administradores) Fornece um link para o seletor de aplicações, a lista Aplicações ( ) e a aplicação selecionada no momento ( ).
Mostrar seletor de aplicações no cabeçalho	Coloca um seletor de aplicações na faixa superior, ao lado do menu do usuário, quando esta configuração está habilitada.
Conjunto de Atualizações	(Somente administradores) Fornece um link para a lista de conjuntos de atualizações, o seletor de conjunto de atualizações e o conjunto de atualizações selecionado no momento.
Mostrar Seletor de conjunto de atualizações no cabeçalho	Coloca o seletor de conjunto de atualizações no quadro da faixa, ao lado do menu do usuário, quando esta configuração está habilitada.
Log JavaScript e Observador de Campos	(Somente administradores) Abre a janela de depuração do JavaScript do lado do cliente.
Inspetor de página do Automated Test Framework	Coloca o ícone de inspeção na faixa superior quando esta configuração está habilitada. Permite que desenvolvedores de páginas e designers de teste identifiquem componentes de página em interfaces de usuário personalizadas disponíveis para teste de IU personalizada no Automated Test Framework.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Janela Configurações do sistema, guia Geral



Como trabalhar no ambiente clássico

No ambiente clássico, use listas e formulários para realizar seu trabalho.

Nota:
Este conteúdo pertence ao ambiente clássico, que se refere ao trabalho em listas e formulários de registro diretamente, não na interface do espaço configurável. Você pode trabalhar no ambiente clássico com o Next Experience ativo ou com ele inativo, que é conhecido como IU principal (anteriormente conhecido como UI16).

Listas no ambiente clássico

Listas mostram um conjunto de registros de uma tabela.

https://player.vimeo.com/video/995178051?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Assista ao vídeo acima para obter uma introdução detalhada à funcionalidade de lista.

Nota:
Este conteúdo pertence ao ambiente clássico, que se refere ao trabalho em listas de registros e em formulários de registro diretamente, não na interface do espaço configurável. Você pode trabalhar no ambiente clássico com o Next Experience ativo ou com ele inativo, que é conhecido como IU principal (anteriormente conhecido como UI16).

Os usuários podem pesquisar, classificar, filtrar e editar dados em listas. As listas podem ser incorporadas em formulários e podem ser hierárquicas (ter sublistas).

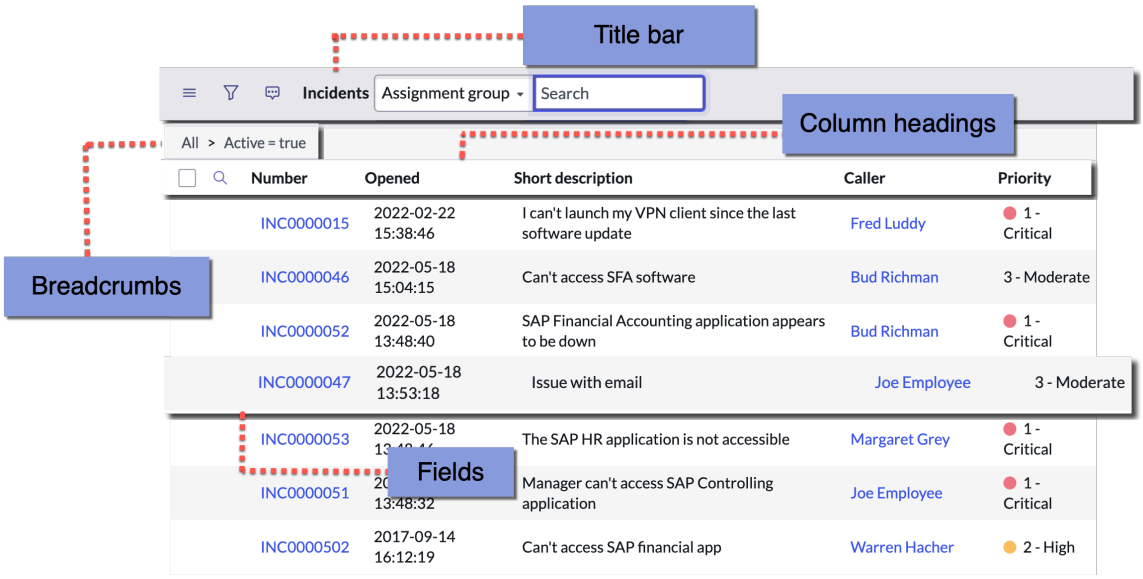
A interface da lista consiste em uma barra de título, filtros e trilhas, colunas de dados e um rodapé. Cada coluna em uma lista corresponde a um campo na tabela.

Um Indicador de tempo de resposta ( ) pode aparecer na parte inferior direita de algumas listas para indicar o tempo de processamento necessário para exibir a lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

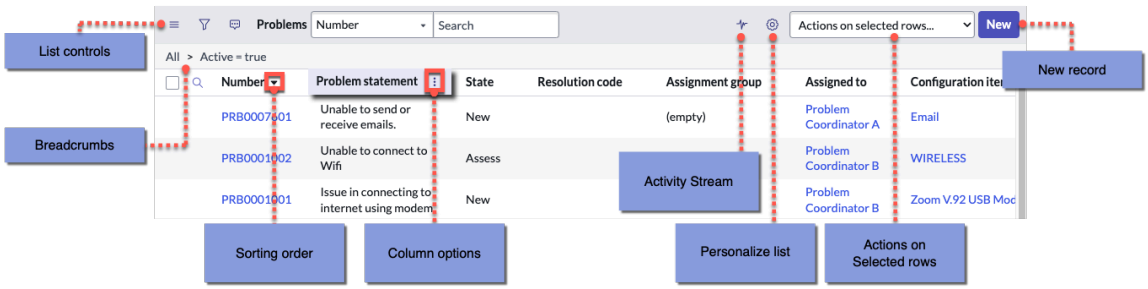
Lista de registros



Ações e recursos de lista

A interface da lista consiste em uma barra de título, filtros e trilhas e colunas de dados. Cada um desses componentes fornece recursos e permite que você atue na lista e nos registros exibidos.

Recursos, menus e ações

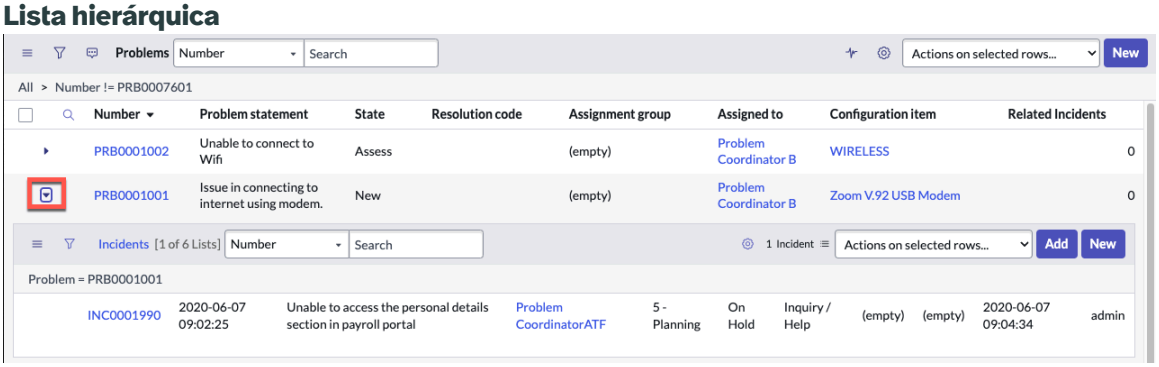


Listas hierárquicas

As listas hierárquicas permitem que os usuários exibam registros de listas relacionadas diretamente sem navegar para um formulário.

As listas podem ter sublistas em uma hierarquia que também pode ser acessada na exibição de lista. Para expandir ou recolher as listas relacionadas em um registro em uma lista hierárquica, clique na seta (▶) ao lado do ícone de referência.

Lista hierárquica



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

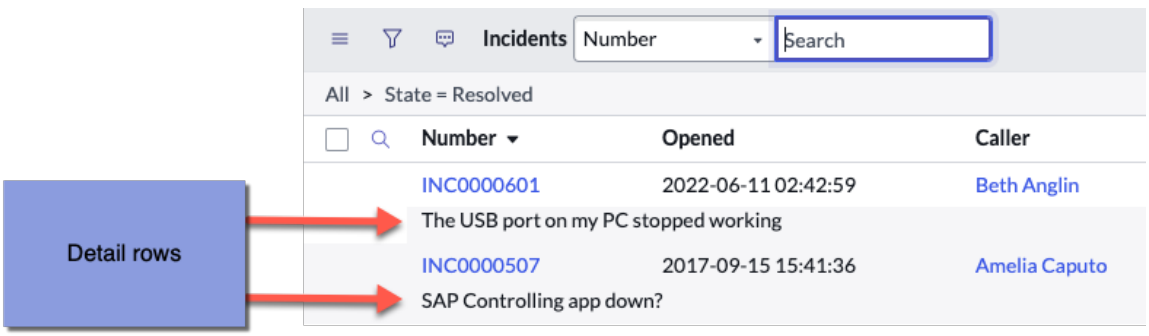
Os administradores podem habilitar listas hierárquicas para uma tabela. Para obter mais informações, consulte Habilitação de uma lista hierárquica .

Linhas de detalhe

As linhas de detalhe, quando habilitadas, aparecem abaixo da linha de campo para cada registro e exibem o valor de um campo especificado. Por exemplo, a linha de detalhes pode exibir a descrição resumida de cada incidente em uma lista. As linhas de detalhes oferecem suporte à mesma funcionalidade dos campos, incluindo links, recursos de edição e acesso ao menu de contexto.

Nota:
Quando um campo é designado como a origem das linhas de detalhes da lista, o sistema oculta a coluna da lista para esse campo.

Linhas de detalhe



Os administradores podem habilitar linhas de detalhes e adicioná-las a listas. Para obter mais informações, consulte Administrar linhas de detalhes .

Lista de Campos

Os campos exibem dados e fornecem determinadas funções.

Nota:
Algumas das opções exibidas no menu de contexto do campo dependem da função do usuário e dos recursos instalados.

Funções de campo

Título	Descrição
Links	Abra o registro associado na exibição de formulário. Clique no campo da primeira coluna para abrir o registro atual. Você também pode clicar em um link para um registro relacionado em outras colunas para acessar esse registro.
Edição	Altera as informações em um ou mais registros. Para obter mais informações, consulte Métodos para edições de lista.
Ícone de referência ( )	Fornece uma visualização do registro. Clique no ícone para abrir uma visualização do registro. Para abrir ou editar o registro, clique no botão **Abrir registro** na visualização do registro. Pressionar shift e apontar para o ícone de referência exibe somente a dica da ferramenta para o ícone de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de campo

Título	Descrição
Menu de contexto	Também chamado de menu de clique com o botão direito do mouse, oferece várias opções, incluindo: • Opçõesde filtro rápido, como **Mostrar correspondência** e **Filtrar**. • A opção para copiar o URL do registro para a área de transferência. • A opção de copiar o sys_id do registro para a área de transferência (somente administradores). • Opçõesde edição rápida, como **Atribuir a mim**, **Aprovar**e **Rejeitar**. • A opção de editar os marcadoresde registro , que fornecem acesso rápido a informações urgentes ou referenciadas com frequência. Quando um marcador é atribuído a um registro, o registro é exibido na página Documentos marcados. • Opções específicas para recursos como Feed de atividades e Visual Task Boards.

Configurar e usar funções de lista

Todos os usuários podem interagir com listas das tabelas que suas funções permitem acessar. Algumas opções de menu de cabeçalho de lista e coluna são controladas por permissões atribuídas à função do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os procedimentos a seguir descrevem funções que os usuários podem configurar ou usar com listas.

Classificar uma lista

Você pode encontrar informações rapidamente em uma lista classificando-a. O método que o sistema usa para classificar uma lista depende do tipo de registro na coluna de classificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Considere o registro de exemplo: Label=**Item solicitado**; Valor=**sc_req_item**. Os tipos de campo diferentes dos tipos de lista de seleção são classificados com base no rótulo. O rótulo de registro de exemplo, **Item solicitado**, seria classificado com registros cujos rótulos começam com "r".

Um campo de lista de seleção permite que o usuário selecione a partir de um conjunto predefinido de opções. Os campos da lista de seleção são classificados pelo valor de entrada de dicionário subjacente do campo, não pelo rótulo. O exemplo de valor de registro, **sc_req_item,** seria classificado com registros cujos valores começam com "s".

Classificar por valor pode ser útil. Por exemplo, as opções para o **Estado** das tarefas são ordenadas **Novo(a)** > **Trabalho em andamento** > **Encerrado**. Com base no rótulo, a classificação seria **Encerrado** > **Novo(a)** > **Trabalho em andamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma seta ao lado do nome da coluna indica a ordem de classificação atual. Uma seta apontando para baixo indica que a coluna está classificada em ordem decrescente. Somente a ordem de classificação primária é indicada.

Nota:
As seguintes regras de classificação se aplicam a listas:

- Em uma instância traduzida, somente as colunas do tipo translated_text, translated_field e translated_html são compatíveis com a classificação.
- O rótulo da coluna deve ser criado em inglês primeiro e depois traduzido corretamente.
- Você não pode classificar uma lista por um campo baseado em matriz, como uma lista do Glide.

Para classificar uma lista, use um dos seguintes métodos:

Procedimento

- Clique no nome de uma coluna para classificar a lista em ordem crescente.
  Clique novamente para classificar na ordem reversa.
- Clique com o botão direito do mouse no nome de uma coluna e selecione **Classificar (de A a Z)** ou **Classificar (de Z a A)** para classificar em ordem crescente ou decrescente, respectivamente.
- Especifique uma ordem de classificação com um filtro.
  Os filtros permitem a classificação por mais de uma coluna (por exemplo, por Categoria e, em seguida, por Subcategoria).

Tópicos relacionados

Listas de seleção

Valores inteiros para listas de seleção padrão

Configurar indicadores de status do campo

Você pode habilitar ou desabilitar a coloração de célula moderna para indicadores de status do campo de lista. Esta configuração está disponível quando você personaliza uma lista. Essa configuração está disponível nas configurações do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os indicadores de status do campo nas listas são exibidos com a coloração de célula moderna, como um círculo colorido no lado esquerdo do campo. Você pode selecionar o estilo do indicador de status do campo. Você pode reverter para usando uma cor de fundo de campo desabilitando a coloração de célula moderna.

Coloração de célula moderna em

Procedimento

O processo depende da versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique no ícone Personalizar lista ( ) na lista.

b. Marque a caixa de seleção **Coloração de célula moderna** para usar o indicador de status do campo de estilo.

c. Clique em **OK**.

Para obter mais informações, consulte Criação de listas pessoais.

Personalize o número de linhas de lista por página

Você pode personalizar o número de registros, ou linhas, a serem exibidos em cada página de uma lista. O padrão é 20 linhas por página.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você personaliza o número de linhas, ele se aplica a todas as listas que você pode acessar.

Para obter informações sobre o impacto no desempenho da exibição de mais linhas, consulte a publicação do blog Melhorar o desempenho exibindo dados "apenas o suficiente" por um ServiceNow funcionário no Comunidade ServiceNow.

Procedimento

1. Abra uma lista.

2. Clique com o botão direito do mouse no título da lista e selecione **Mostrar** > **<Number>linhas por página**.
A lista é atualizada para exibir o número de registros selecionados ou, se houver menos do que o número de linhas que você está exibindo, o número total de registros. O controle de página é atualizado para mostrar o número selecionado de registros ( ).

Alternar entre exibições de lista

Uma exibição define os elementos que aparecem quando um usuário abre uma lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode alternar entre as exibições de lista às quais tem acesso.

Procedimento

1. Abra a lista.

2. Abra o menu de título da lista e selecione **Exibição** > **(nome de exibição)**.
A página é atualizada com na exibição selecionada.

Acelerar o carregamento de listas grandes

Remova o cálculo do número total de registros em uma lista para acelerar o carregamento de listas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cálculo do número total de registros a serem incluídos em uma lista filtrada de tabelas extremamente grandes pode levar muito tempo.

Para melhorar o desempenho, você pode remover esse cálculo de todas as exibições ou das exibições especificadas.

Procedimento

1. Em uma lista, clique no ícone de menu ( ) e navegue até **Configurar** > **Controle de lista**.
2. Na página Controle de lista, marque uma caixa de seleção:
   - **Remover contagem de paginação**: remove o cálculo de paginação de todas as exibições.
   - **Remover contagem de paginação das exibições especificadas**: remove o cálculo de paginação das exibições especificadas.
3. **Opcional:** Se você selecionou **Remover contagem de paginação para exibições especificadas**, clique no ícone de cadeado ( ) e selecione as exibições que suprimem a exibição do número de páginas na lista.
4. Verifique se a paginação não está calculada para sua exibição alternando para essa exibição.
   Em uma lista, clique no ícone de menu ( ) e navegue até **Exibição** > **<a view>**.

   O cálculo de paginação não deve aparecer e o ícone de avançar rápido ( ) deve estar esmaecido.

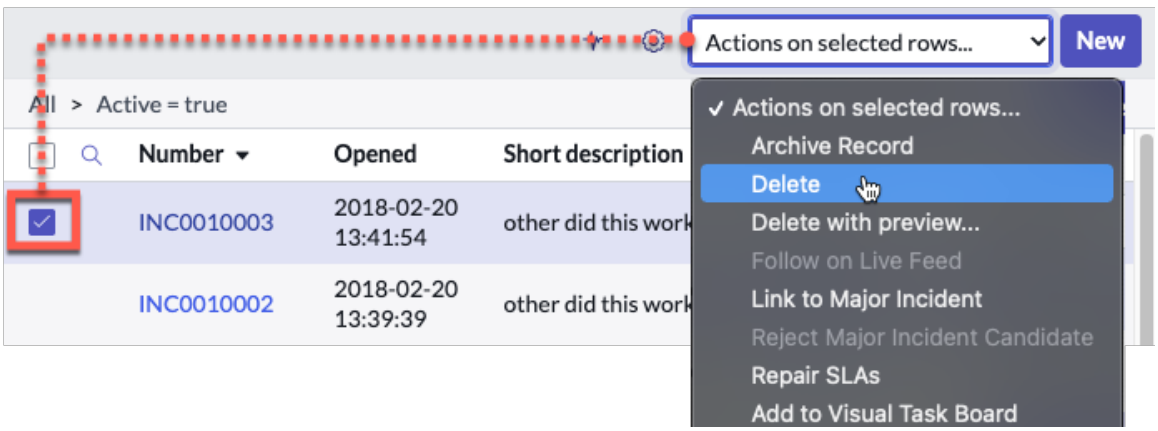
Executar ações em itens selecionados em uma lista

As caixas de seleção de ação permitem que você execute ações em um ou mais itens de uma lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Procedimento

1. Marque as caixas de seleção ao lado dos registros que você deseja afetar.
   Para selecionar todos os registros na página, marque a caixa de seleção na parte superior da lista.
2. Aplique a ação desejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No menu de contexto da coluna, selecione **Atualizar selecionado** para atualizar todos os registros selecionados.
- No menu Ação em linhas selecionadas, selecione uma ação como **Excluir** (somente administradores) ou **Adicionar ao Visual Task Board**. As ações disponíveis variam dependendo da lista e de quais plug-ins estão ativados.

Listas integradas

Algumas listas podem ser incorporadas em formulários. Use controles de lista para trabalhar com registros em uma lista incorporada em um formulário.

Use esses controles para trabalhar com uma lista incorporada. Para obter mais informações, consulte Editar um formulário.

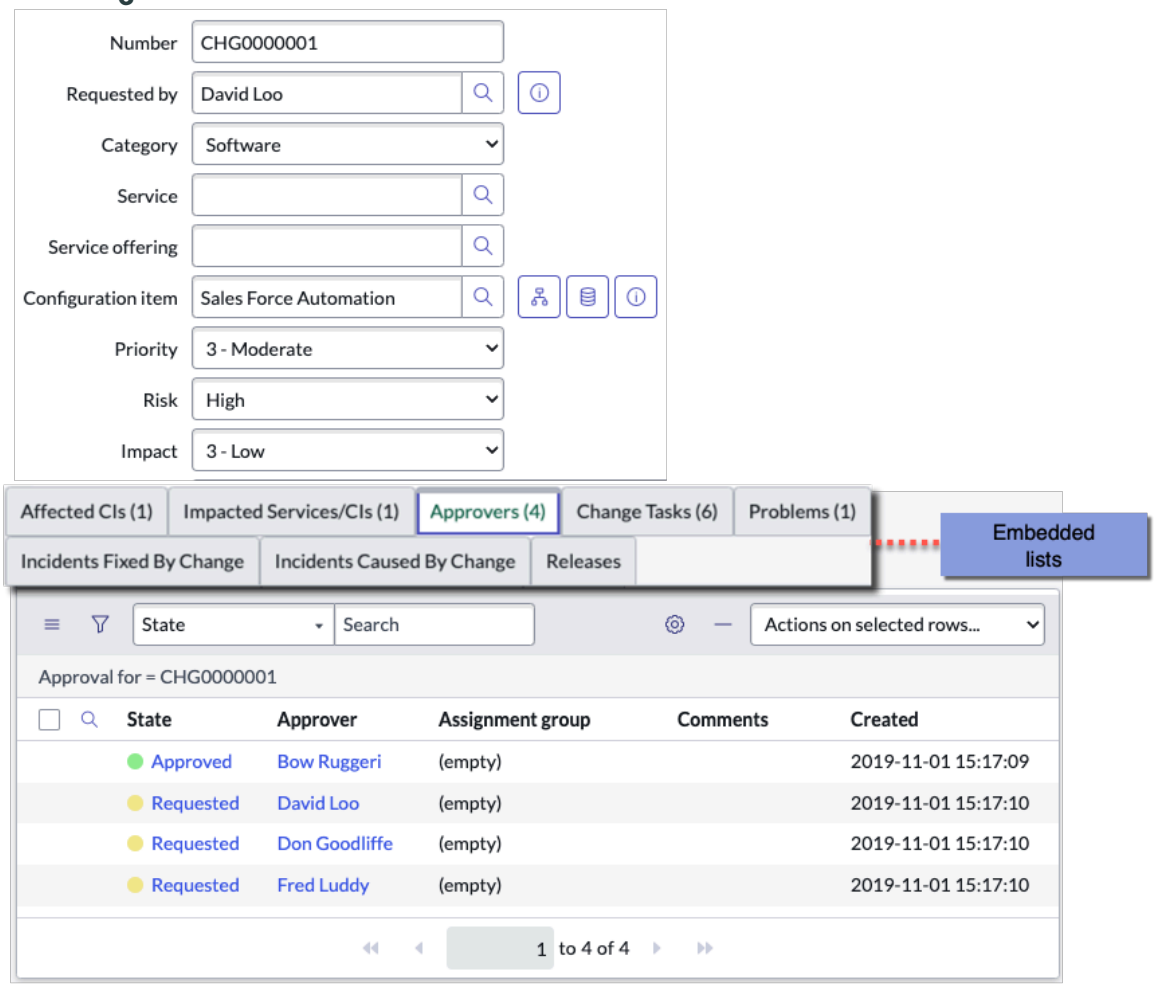
Trabalho com listas integradas

Tarefa	Ícone	Ação
Expandir uma lista incorporada		Clique no ícone de expansão no cabeçalho da lista.
Recolher uma lista incorporada		Clique no ícone de recolhimento no cabeçalho da lista.
Inserir uma nova linha		Selecione **Adicionar** e identifique o registro que você deseja adicionar à lista incorporada.
Editar uma linha		Clique duas vezes em uma área vazia desse campo. Consulte Usar o editor de lista.
Excluir uma linha		Clique no ícone de exclusão ao lado da linha. Novas linhas são removidas imediatamente. As linhas existentes são designadas para exclusão quando o registro é salvo. Para limpar esta designação, clique no ícone de exclusão novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista integrada



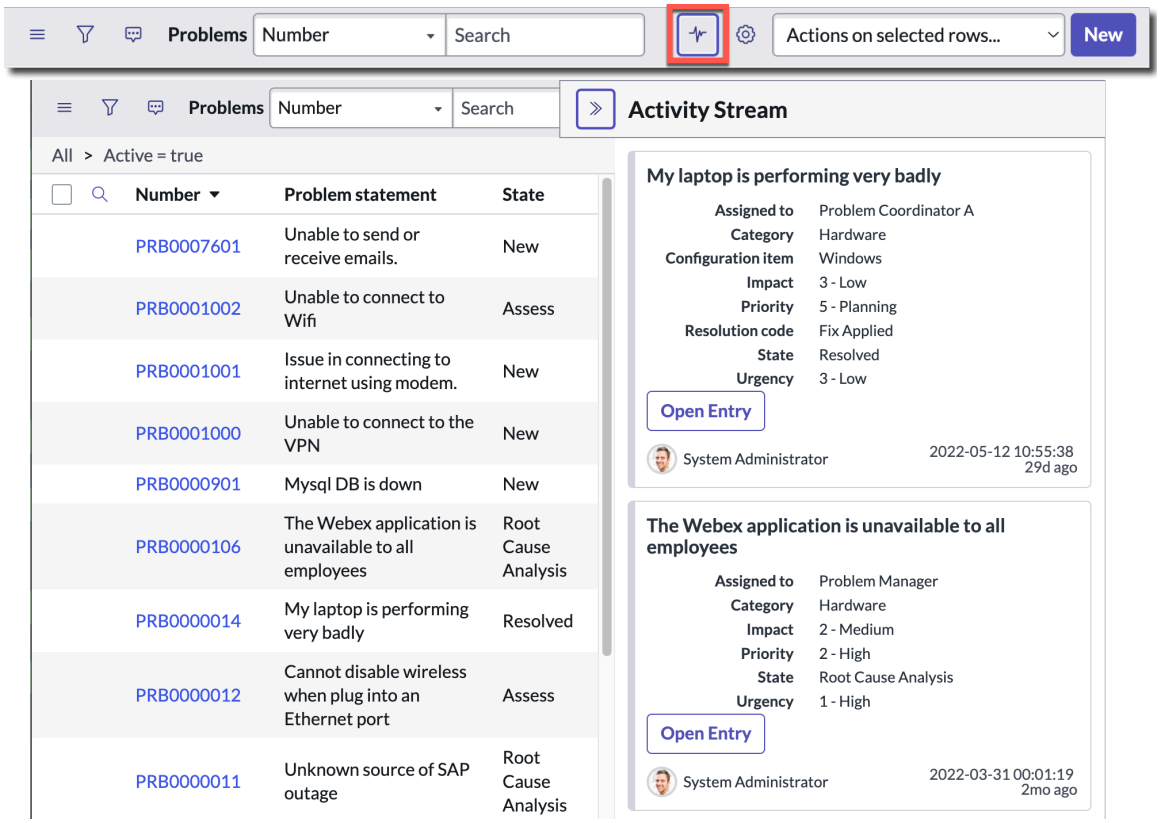
Fluxos de atividades na exibição de lista

Transmitir informações de atividade ao vivo para todos os registros na lista atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Janela do fluxo de atividades



Para exibir as informações do fluxo de atividades, clique no ícone do fluxo de atividades da lista ( ) na barra de título da lista. Este ícone aparece na barra de título de todas as tabelas de tarefas.

As informações do fluxo de atividades aparecem em uma janela suspensa e são as mesmas informações que aparecem no formatador de atividades de um registro. A descrição resumida aparece como o título da entrada. Os itens do fluxo de atividades na tabela de tarefas usam o número da tarefa como título. As informações na janela de lista de opções são atualizadas automaticamente com entradas de auditoria e registro. Clique no ícone **>>** na parte superior para fechar o fluxo de atividades.

Você pode adicionar um comentário a qualquer item no fluxo de atividades. Quando você aponta para o item com o cursor, um botão **Comentário** é exibido.

Você pode clicar em um item para abrir o fluxo de atividades desse registro. O fluxo de atividades de registro permite abrir o registro da tarefa, publicar comentários adicionais ou anotações de trabalho ou visualizar imagens. Clique no ícone **<** na parte superior para fechar a tela de atividade de registro.

Nota:
A janela do fluxo de atividades não é a mesma interface que o formatador de atividades que aparece nos formulários. As modificações e configurações de propriedade do usuário para mudar o comportamento no formatador de atividades não são aplicadas à janela do fluxo de atividades.

Pesquisar uma lista

Você pode pesquisar uma lista para encontrar informações rapidamente. A barra de título da lista inclui opções para pesquisar a lista. Os administradores podem habilitar pesquisas de texto para qualquer lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas opções para pesquisar a lista: para uma cadeia de caracteres em um campo selecionado ou para uma cadeia de caracteres de texto encontrada em qualquer campo. Essas opções são rotuladas como **Ir para** e **Pesquisar**.

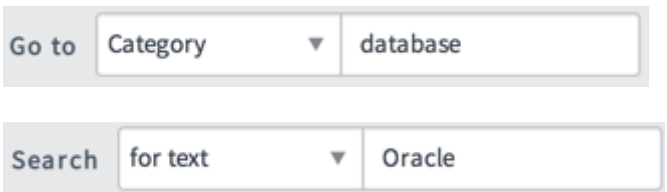
- A opção **Ir para** classifica a lista pelo campo selecionado e retorna registros em que o valor do campo é igual ou maior que o termo de pesquisa. Para o campo **Número**, que é um campo do tipo cadeia de caracteres, ele encontra os registros que têm um número que termina com o número inserido. Por exemplo, pesquisar uma lista de incidentes selecionando **Número** e inserindo 4 mostra registros com números como **INC0000004** e **INC0000014**.
- A opção **Pesquisar** aparece quando você seleciona **para texto**. Ele retorna registros que contêm o termo de pesquisa em qualquer campo na tabela de lista. Se você adicionou uma condição de lista relacionada, a pesquisa não incluirá registros na tabela relacionada.

Cada opção em uma lista de seleção é definida com um rótulo de coluna e um valor. Por exemplo, o campo **Estado** do incidente contém várias opções, como **Novo** e **Encerrado**. Esses rótulos são rótulos de coluna e cada um tem um valor subjacente. Para incidentes, o valor padrão para **Novo** é **1** e o valor padrão para **Encerrado** é **7**. Você pode pesquisar uma coluna pelo rótulo da coluna ou pelo valor com os seguintes resultados.

- Insira o rótulo da coluna para listar os registros correspondentes, por exemplo, todos os registros de incidentes no estado **Novo**.
- Insira o valor para localizar registros que tenham um estado maior ou igual a (=>) o valor especificado. Por exemplo, insira **6** para listar registros de incidentes nos estados **Resolvido** e **Encerrado**.

Procedimento

1. Navegue até uma lista de registros.
2. Se necessário, personalize a lista para adicionar os campos desejados.
3. Selecione um campo ou selecione **para texto**.



4. Insira o texto de pesquisa.
   Use caracteres curinga para refinar ainda mais as pesquisas de lista.
5. Pressione a tecla Enter para executar a pesquisa.

Curingas de pesquisa de lista disponíveis

A plataforma oferece suporte a vários caracteres curinga para expandir e refinar os resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Curingas de pesquisa de lista disponíveis

Caractere curinga	Descrição
*termo-pesquisa % termo de pesquisa %	Pesquise valores que contenham termo de pesquisa.
% termo de pesquisa	Pesquise valores que terminam com termo de pesquisa.
termo de pesquisa%	Pesquise valores que começam com search-term.
= termo de pesquisa	Pesquise valores iguais ao termo de pesquisa.
!*termo-pesquisa	Pesquise valores que não contenham termo de pesquisa.
!%search-term	Pesquise valores que começam e terminam com termo de pesquisa.
!=termo-pesquisa	Pesquise valores que não sejam iguais ao termo de pesquisa.

Nota:
Os campos de referência oferecem suporte a um conjunto diferente de operadores curinga. Para obter detalhes sobre como usar caracteres curinga para pesquisar valores de preenchimento automático do campo de referência, consulte Auto-complete for reference fields .

Configurar o comportamento de pesquisa padrão

O comportamento de pesquisa padrão em uma lista é pesquisar valores maiores ou iguais ao valor inserido. Os administradores podem adicionar propriedades para mudar o comportamento de pesquisa para usar uma pesquisa "contém" ou "começa com" por padrão, em vez de uma pesquisa maior que.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você inserir texto na caixa de pesquisa sem usar um curinga, a pesquisa será realizada para valores maiores ou iguais ao valor inserido. Para campos de tipo de dados de texto, isso significa que a pesquisa primeiro classifica os registros no campo selecionado e, em seguida, encontra o primeiro registro que começa com o texto e todos os registros seguintes. Para campos de tipo de dados numéricos, isso significa que a pesquisa encontra todos os registros em que o campo de número termina com o número inserido.

Nota:
O sistema trata alguns campos de cadeia de caracteres que contêm números de registro como campos numéricos. Qualquer campo chamado *`número`* ou *`u_number`* é tratado como um campo numérico.

Alterar o comportamento de pesquisa padrão para *`contém`* ou *`começa com`* pode causar problemas de desempenho, pois ambas as opções de pesquisa retornam mais resultados do que uma pesquisa maior que.

Procedimento

1. Navegue até a lista de propriedades do sistema digitando `sys_properties.list` no filtro de navegação.
2. Adicione uma das seguintes propriedades, dependendo das suas preferências de comportamento de pesquisa padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade de comportamento de pesquisa padrão

Nome	Descrição
`glide.ui.goto_use_contains`	Altera o comportamento de pesquisa padrão de uma lista para uma pesquisa `"contém"`. ○ Tipo: verdadeiro | falso ○ Valor: verdadeiro
`glide.ui.goto_use_starts_with`	Altera o comportamento de pesquisa padrão de uma lista para uma pesquisa `que começa com`. ○ Tipo: verdadeiro | falso ○ Valor: verdadeiro

3. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Adicionar uma propriedade

Configurar o comportamento de pesquisa padrão usando um atributo de dicionário

Altere o comportamento de pesquisa padrão no nível do campo adicionando um atributo a um campo usando o dicionário do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Pesquise o campo em uma tabela à qual você deseja aplicar o atributo de pesquisa padrão.
3. No campo Atributos, adicione um dos seguintes atributos.

Nota:
Pode ser necessário alternar para a exibição avançada da entrada do dicionário para ver o campo de atributos.

Atributo	Descrição
`goto_use_starts_with=true`	Altera o comportamento de pesquisa padrão para usar o operador " `começa com` " em um campo específico. A aplicação `de começa com` a um campo que não seja de texto retorna todos os dados que começam com essa pesquisa, o que pode causar degradação no desempenho.

Listas agrupadas

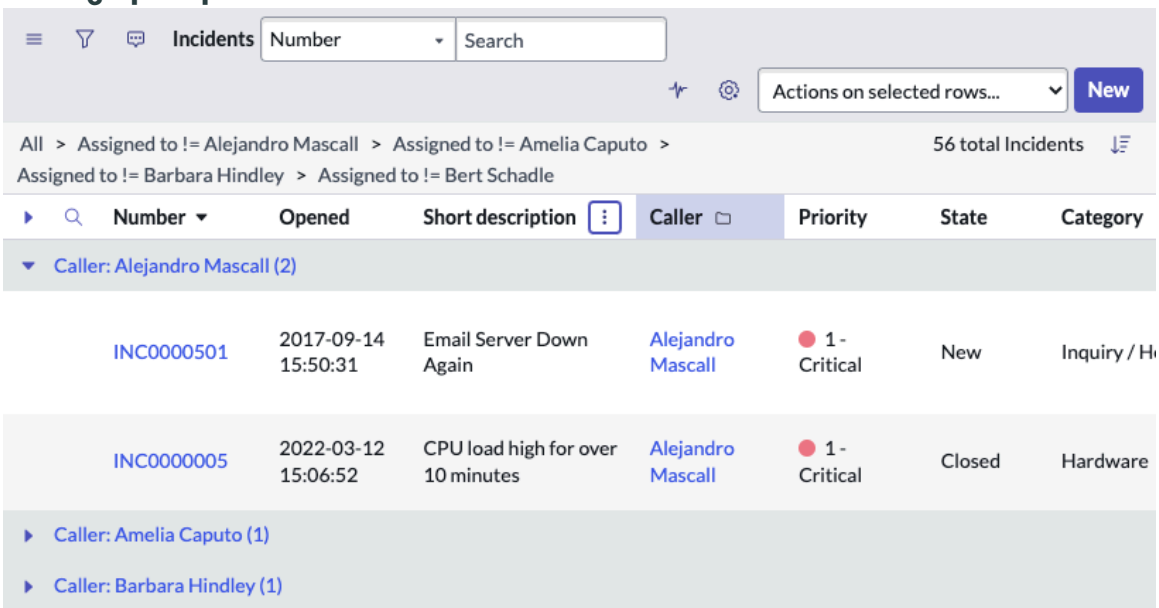
O agrupamento agrega uma lista por um campo e exibe a contagem de registros por grupo. O agrupamento pode ajudá-lo a encontrar dados rapidamente, organizando e fornecendo um resumo da pesquisa ou dos resultados do filtro.

Por exemplo, esta imagem mostra incidentes ativos agrupados por solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista agrupada por solicitante



- Os grupos são nomeados para os valores do campo selecionado para agrupamento. Por exemplo, se você agrupar pelo usuário atribuído, cada grupo terá um nome de usuário.
- A contagem de registros de cada grupo aparece ao lado do nome do grupo.
- O número total de itens na lista (todos os grupos combinados) aparece próximo aos controles de paginação na lista. Este total é exibido somente quando a lista está agrupada em um campo.

Usar uma lista agrupada

Você pode encontrar informações agrupando uma lista por um campo específico. Depois de agrupar itens em uma lista, várias opções permitem que você se concentre em um grupo ou conjunto de grupos específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

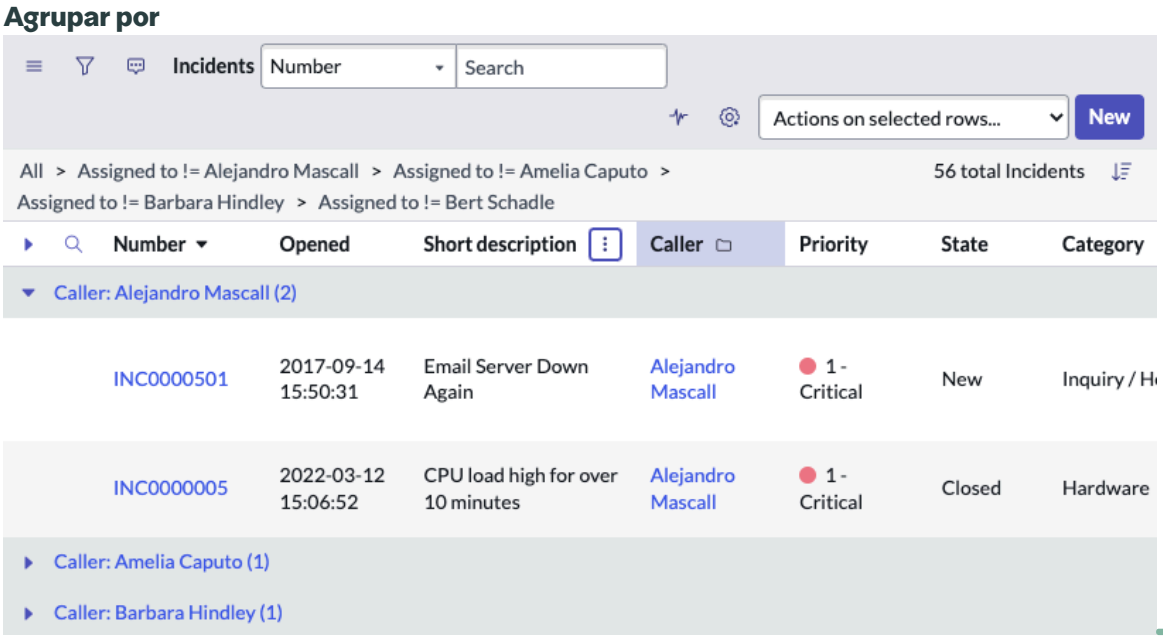
1. Use um dos seguintes métodos para agrupar e desagrupar itens em uma lista.

- Na barra de título, clique no menu de contexto e selecione **Agrupar por**. Selecione o campo pelo qual agrupar a lista. Para remover um agrupamento, selecione **-- Nenhum --**.
- Clique com o botão direito do mouse no nome da coluna e selecione **Agrupar por**. Para remover um agrupamento, selecione **Desagrupar**.

Por exemplo, esta imagem mostra incidentes ativos agrupados por solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Use qualquer uma das ações a seguir para expandir os grupos.

Opção	Descrição
Para expandir ou recolher um grupo	Clique na seta (▸) ao lado do nome do grupo.
Para expandir ou recolher todos os grupos	Clique na seta na parte superior da lista.
Para abrir a lista completa de um grupo	Clique no nome do grupo.
Para ver todos os registros de um determinado grupo	Abra a lista completa.

Nota:

- O número máximo de registros mostrados por grupo é o número de registros por página na exibição de lista.
- Listas agrupadas com uma inclusão de script no filtro podem causar lentidão.

O número máximo de registros mostrados por grupo é o número de registros por página na exibição de lista.

Filtros e trilhas

Um filtro é um conjunto de condições aplicado a uma tabela para ajudá-lo a encontrar e trabalhar com um subconjunto dos dados dessa tabela.

Você pode aplicar, modificar, criar e salvar filtros. Uma lista hierárquica de condições na parte superior da tabela - trilhas - indica o filtro atual.

As trilhas oferecem uma forma rápida de navegar pelos filtros. Eles são ordenados da esquerda para a direita. A condição à esquerda é a mais geral e a condição à direita é a mais específica. Clicar em uma trilha remove todas as condições à sua direita. Clicar no separador de condição (>) antes de uma condição remove somente essa condição.

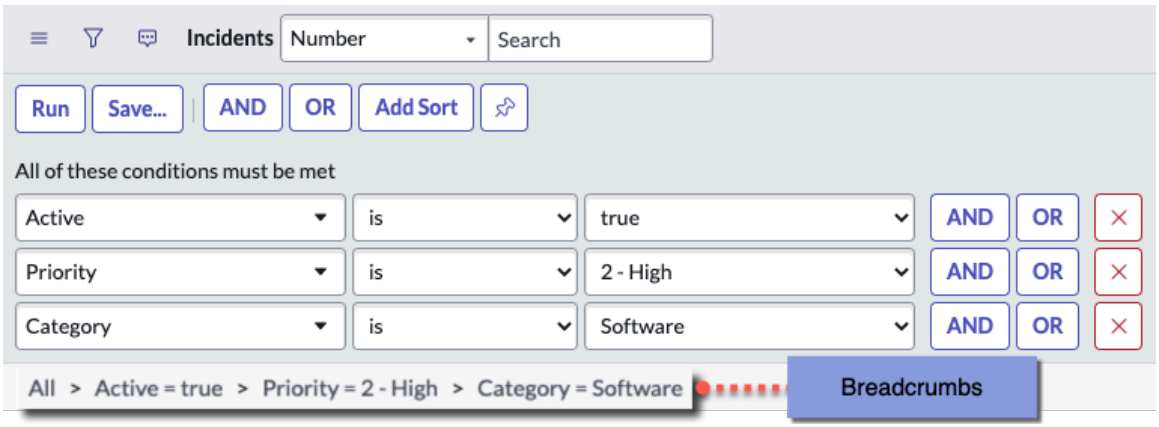
Por padrão, um usuário sem funções não pode ver as trilhas ou o filtro. Os administradores podem configurar o portal ESS para permitir que usuários não autenticados vejam trilhas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e filtros usando uma inclusão de script. Para obter mais informações sobre como usar inclusões de script para suprimir trilhas e filtros, consulte Usar inclusões de script para suprimir filtros e trilhas .

Trilhas, Lista v2



Exemplos:

- Clicar em **Prioridade = 2** remove a condição **Categoria = Software** e retorna todos os incidentes ativos com uma prioridade 2.
- Clicar no separador de condição (>) antes de **Prioridade = 2** remove a condição **Prioridade = 2** e retorna todos os incidentes ativos na categoria de software.
- Clicar **em Todos** remove todas as condições e retorna todos os incidentes no sistema.

Clique em uma trilha para atualizar a lista de registros e mostrar as informações mais recentes desses registros.

Nota:
Clicar no botão **Novo** em uma lista filtrada aplica automaticamente o mesmo filtro ao novo registro. Por exemplo, clicar **em Novo** na lista Incidentes resolvidos abre uma predefinição de registro com **Estado** definido como **Resolvido**. Em uma lista filtrada por incidentes ativos de prioridade 1, clicar **em Novo** abre uma predefinição de registro com **Ativo** selecionado e **Prioridade** definida como **1 - Crítico**.

Você pode alterar os valores predefinidos no formulário conforme necessário. Se houver um campo que você não deseja que seja preenchido dessa forma, você poderá adicionar o seguinte atributo de dicionário ao campo: `ignore_filter_on_new=true`.

Funções de navegação adicionais estão disponíveis quando você clica com o botão direito do mouse em uma trilha.

Opções de clique com o botão direito do mouse

Opção	Descrição
Abrir nova janela	Abre a lista de resultados da trilha em uma nova guia ou janela.
Copiar URL	Copia o URL para a área de transferência da lista de resultados da trilha. Siga as instruções do navegador se as medidas de segurança do navegador restringirem esta função.
Copiar consulta	Copia a consulta codificada para a área de transferência da trilha. Você pode usar esta consulta no URL de uma instância ou no campo de qualificador de referência de uma entrada de dicionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de clique com o botão direito do mouse

Opção	Descrição
	Por exemplo, se você estiver exibindo uma lista de todos os incidentes ativos com um impacto alto ou médio, clique com o botão direito do mouse na trilha e copie a consulta **active=true^impact=1^ORimpact=2**. Você pode anexar esta consulta ao final do URL da instância da seguinte forma: https://{instance_name}/incident_list.do?sysparm_query=active=true^impact=1^ORimpact=2 Esta seleção não está disponível para a trilha **Todos**.

Tópicos relacionados

Atributos do dicionário

Gerar uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro

Filtros rápidos

Para filtrar rapidamente uma lista usando um valor em um campo, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Mostrar correspondência** ou **Remover filtro**. Para campos de data, escolha **Mostrar Antes**, **Mostrar Depois** e **Filtrar**.

Essas funções adicionam uma condição à direita na trilha do filtro atual.

Filtro rápido

Neste exemplo, clicar com o botão direito do mouse **em Em andamento** e selecionar **Mostrar correspondência** adiciona a condição **Estado = Em andamento** como a condição mais específica do filtro. Por outro lado, clicar com o botão direito do mouse **em Em andamento** e selecionar **Filtrar** adiciona a condição **State != In Progress** como a condição mais específica do filtro.

Para campos de data e data/hora, você também pode usar **Mostrar após** ou **Mostrar antes** para definir um filtro baseado em tempo.

Usar o método de filtro rápido para filtrar um valor específico cria as seguintes condições: [field] [is not] [value] or [field] [is] [vazio]. Registros que contêm valores vazios ou nulos ainda são exibidos na lista filtrada. Se você criar um filtro manualmente, ele não incluirá automaticamente a condição OR [field] [is] [vazio], portanto, os registros que têm um valor vazio ou nulo não serão exibidos na lista filtrada.

Filtros

Um filtro restringe quais registros aparecem em uma lista, fornecendo um conjunto de condições que cada registro deve atender para ser incluído na lista.

Uma condição consiste nas seguintes partes.

- Campo: cada campo contém dados de uma coluna específica na tabela. A seleção de um campo de referência permite que você faça referência com pontos aos dados de outras tabelas.
- Operador: cada tipo de campo tem seu próprio conjunto de operadores válidos. O operador determina se um valor é necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Valor: cada campo tem seu próprio conjunto de valores válidos determinados pelo tipo de campo. Os campos de referência têm acesso ao preenchimento automático e as listas de seleção fornecem uma lista de opções.
- Agrupamento: cada linha de condição é agrupada com um conector AND ou OR. O filtro requer que todas as linhas de condição vinculadas a um conector AND sejam atendidas. O filtro avalia separadamente cada linha de condição vinculada a um conector OR.

A Lista v3 fornece a seção Condições de listas relacionadas que permite incluir uma condição com base em uma tabela relacionada.

Nota:
Se você abrir uma lista para uma tabela para a qual tem permissões de criação, aplique um filtro para um campo e clique **em Novo** no cabeçalho da lista. O mesmo campo é preenchido automaticamente com o valor definido no filtro do novo registro.

Crie filtros em uma lista usando o Construtor de condições.

Condições da lista relacionada na Lista v3

Por padrão, todas as listas permitem filtrar os dados da tabela atual, o que inclui referência com pontos para campos em tabelas referenciadas. Nas listas v3, outro tipo de condição, Condições de listas relacionadas, está disponível no construtor de condições. Para obter mais informações, consulte Condições para Adicionar lista relacionada.

Fixar um filtro na Lista v2

Para que o Construtor de condições apareça sempre que você abrir a lista, clique no ícone de fixar/desmarcar filtro ( ). Esta funcionalidade não é compatível com a Lista v3.

Tópicos relacionados

Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas

Tipos de campo

Operadores disponíveis para filtros e consultas

Criar um filtro na lista

Você pode criar um filtro para restringir quais registros aparecem em uma lista, fornecendo um conjunto de condições. Quando você executa o filtro, somente os registros que atendem às condições especificadas são listados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o Construtor de condições clicando no ícone mostrar/ocultar filtro ( ).
   Se o ícone estiver desabilitado e a trilha tiver uma condição de lista relacionada, você deverá remover a condição de lista relacionada para abrir o filtro. A condição foi criada quando a Lista v3 foi habilitada para esta lista. A lista v2 não é compatível com condições de lista relacionada. Para obter mais informações sobre as condições da lista relacionada, consulte Condições para Adicionar lista relacionada.
2. Selecione um campo na lista.
   O tipo de campo determina os operadores e valores disponíveis. Por exemplo, o campo **Ativo** pode ter um valor **verdadeiro**, **falso**ou **vazio**, enquanto um campo de texto pode ter muitos valores diferentes. Da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mesma forma, o operador **maior que** não se aplica ao campo **Ativo**, mas se aplica ao campo **Prioridade**. Para obter mais informações, consulte Construtor de condições.

3. Selecione um **operador** na lista.
4. Selecione ou insira um **valor**, se apropriado.
5. Adicione ou remova condições para criar o filtro desejado, concluindo uma ou mais das etapas a seguir.

Opção	Descrição
Para adicionar uma condição de nível superior	Clique em **AND** ou **OR** na barra de ferramentas do construtor de condições, acima das condições.
Para adicionar uma condição dependente	Clique em **AND** ou **OR** ao lado da condição.
Para remover uma condição	Clique no **x** ao lado da condição.

Nota:
Para encontrar todos os registros que não contêm o valor especificado, crie um filtro com duas condições: **[field] [is not] [value]** ou **[field] [is] [vazio]**.

6. Para especificar a ordem de classificação dos resultados, clique em **Adicionar classificação** e selecione um campo para classificar e uma ordem de classificação.
7. **Opcional:** Clique em **Salvar** para manter o filtro para uso futuro.
   Para obter mais informações, consulte Salvar e usar filtros em uma exibição de lista.
8. Clique em **Executar** para aplicar o filtro.

Tópicos relacionados

Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas

Tipos de campo

Operadores disponíveis para filtros e consultas

Condições para Adicionar lista relacionada

As condições da lista relacionada permitem incluir um relacionamento com outra tabela no filtro. As condições da lista relacionada são compatíveis com a Lista v3 e a interface de Relatório.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

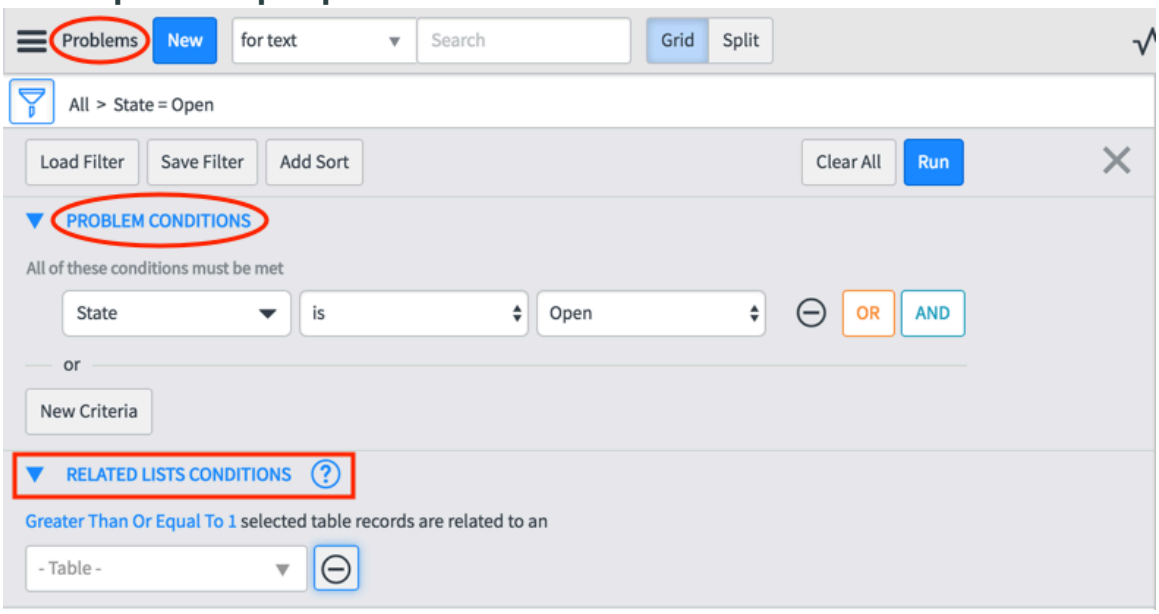
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Opcionalmente, você pode incluir condições na tabela relacionada. Por exemplo, você pode filtrar problemas ativos com um ou mais incidentes relacionados que estão no estado **Cancelado**. Outro exemplo é filtrar incidentes com um acordo de nível de serviço (ANS) violado.

O filtro Lista v3 contém duas seções, uma para as condições da tabela atual e uma para as condições das listas relacionadas. Você pode incluir apenas uma tabela relacionada na consulta, no entanto, pode adicionar várias condições a essa tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

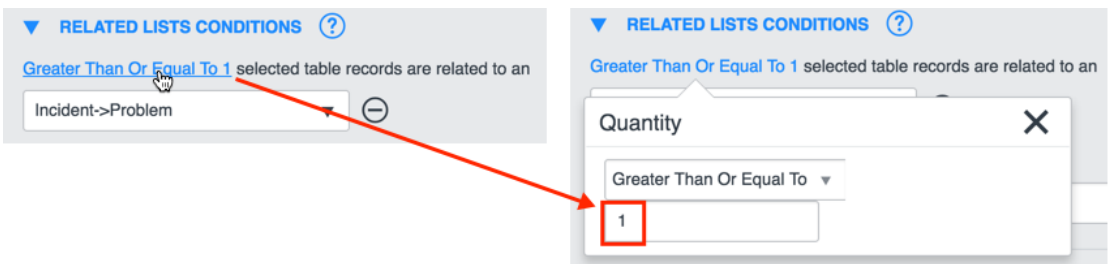
Filtro de problemas para problemas em aberto



A maneira mais fácil de entender as partes de uma condição de lista relacionada é usar um exemplo. As etapas abaixo usam o exemplo de problemas em aberto com alguns incidentes relacionados. Você pode executar essas etapas para qualquer exibição de lista compatível com Lista v3.

Procedimento

1. Para este exemplo, navegue até **Problemas** > **Aberto**.
2. Abra o filtro de lista e selecione as condições para a tabela atual (Problema).
   A condição **[State] [is] [Open]** já foi adicionada.
3. Selecione **CONDIÇÕES DE LISTAS RELACIONADAS** para expandir a seção.
4. Na lista de seleção, selecione o relacionamento de tabela a ser incluído na consulta.
   Para este exemplo, selecione **Incidente>Problema**. Você pode selecionar qualquer tabela à qual tenha acesso para exibir.
5. Para selecionar um quantificador, selecione **Maior que ou igual a 1**.
   O popover Quantidade é aberto.



6. Selecione uma quantidade, insira o número de registros na tabela relacionada que deve corresponder e selecione**X** para fechar o popover.
   O número padrão é **1**. A seguir estão as descrições e exemplos de cada quantificador para este exemplo.
   - **Maior ou igual a**: retorna registros de problemas em que o número de incidentes relacionados é maior ou igual ao número inserido. Um valor de **5** inclui problemas com cinco ou mais incidentes relacionados. Registros de problemas com 4 incidentes ou menos não são retornados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Maior que**: retorna registros de problemas que têm mais do que este número de incidentes relacionados.
- **Menor ou igual a**: retorna registros de problemas que têm o número ou menos do que o número especificado de incidentes relacionados. Um valor de **1** inclui registros de problemas com um ou nenhum incidente relacionado.
- **Menor que**: retorna registros de problemas com menos do que o número de incidentes relacionados. Um valor de **1** retorna problemas sem incidentes relacionados.
- **Igual a**: retorna problemas com este número de incidentes relacionados. Um valor de **5** inclui registros de problemas com exatamente cinco incidentes relacionados.
- **Nenhum**: retorna problemas que não correspondem ao relacionamento de tabela especificado. Uma seleção de **Nenhum** retorna problemas sem incidentes relacionados.
- **Entre**: retorna problemas com qualquer número de incidentes relacionados que esteja entre os dois números inseridos. **Entre** os valores de **5** e **10,** incluem registros de problemas com 5, 6, 7, 8, 9 ou 10 incidentes relacionados.

7. **Opcional:** Insira uma ou mais condições para a tabela relacionada.
   Selecione **Novos critérios** para adicionar outra condição.

Example

A imagem a seguir mostra o exemplo de filtragem de registros de problemas com mais de dois incidentes relacionados que são de prioridade crítica.

Nota:
Você não pode executar uma pesquisa de palavra-chave em uma condição de tabela relacionada.

8. Selecione **Executar** para executar a consulta de filtro.

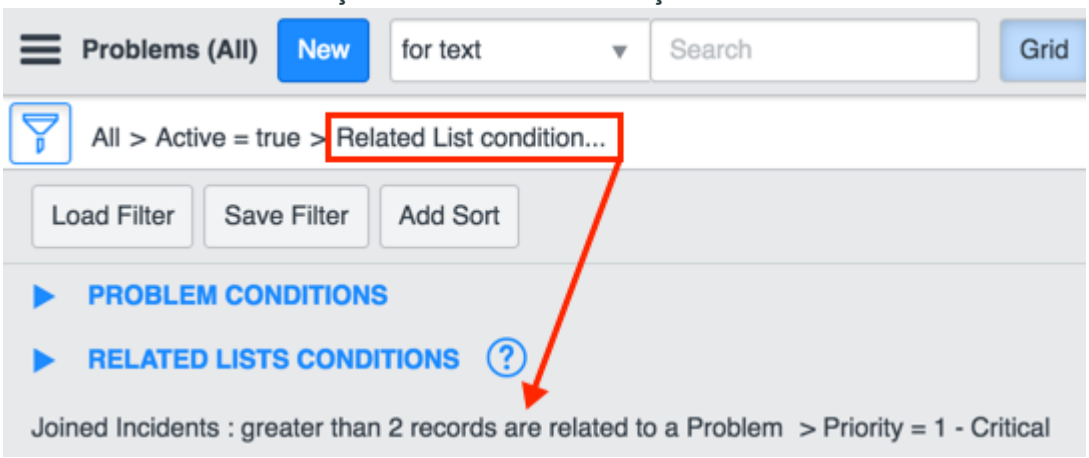
Resultado

A trilha exibe **a condição Lista relacionada...**. Abra o filtro para exibir a declaração de consulta da lista relacionada.

Tradução automática

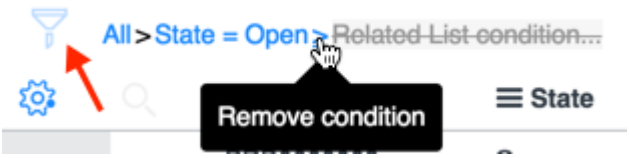
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trilhas da lista e a declaração de consulta da condição da lista relacionada



Nota:

Se a Lista v3 estiver desabilitada para uma lista com uma consulta de condição de lista relacionada no filtro padrão, a função de edição de filtro será desabilitada. Remova a condição da lista relacionada para habilitar a edição do filtro de lista.



Condições OR

O Construtor de condições usa dois tipos diferentes de condições OR: de nível superior e dependente.

Usando uma condição OR dependente, você pode especificar critérios alternativos para uma única operação. As condições OR dependentes funcionam da maneira A e (B ou C). Quando você tem uma condição OR na consulta, a lupa não está mais disponível. As condições que você coloca nos cabeçalhos de pesquisa rápida são unidas pelo AND. Ter um OR torna ambíguo quanto a onde a nova condição deve ir, por exemplo, antes do OR ou após o OR.

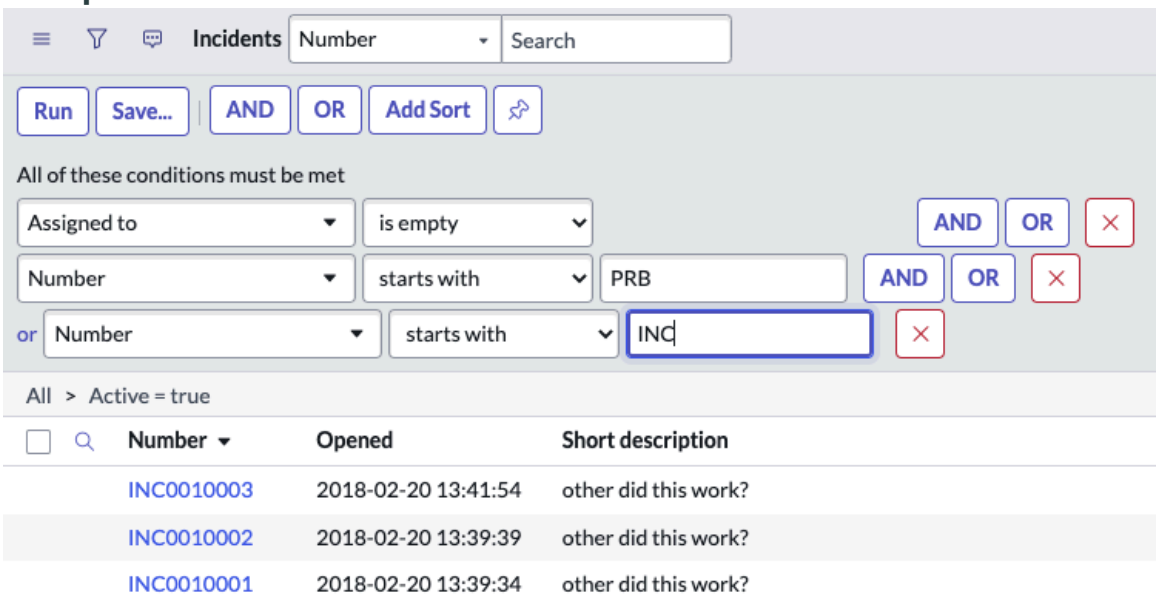
Por exemplo, para retornar uma lista de todos os registros de problemas e incidentes não atribuídos da tabela de tarefas, crie um filtro com um OU dependente no campo **Número**.

[Atribuído a] [está] [vazio] E **[Número] [começa com] [PRB]** OU **[Número] [começa com] [INC]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

OU dependente

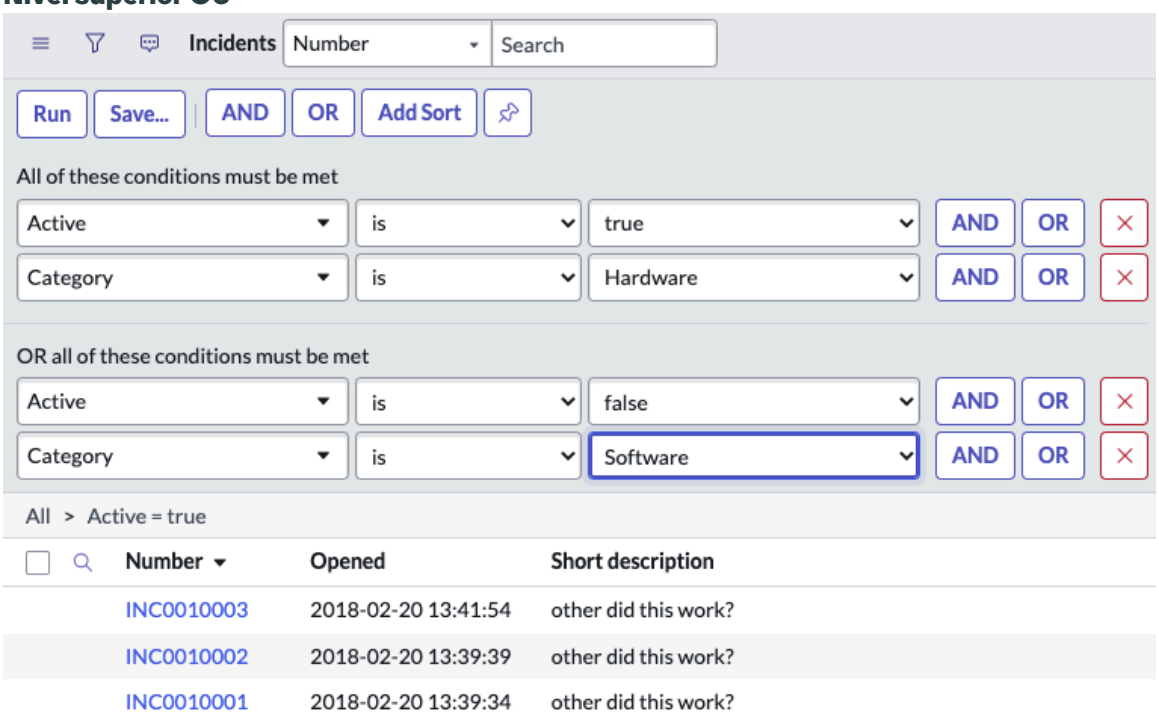


Uma condição OR de nível superior permite exibir os resultados de vários critérios de filtro em uma única lista. As condições OR de nível superior funcionam da maneira (A e B) ou (C e D).

Por exemplo, para retornar uma única lista de todos os incidentes ativos com uma categoria de hardware e todos os incidentes inativos com uma categoria de software, crie dois conjuntos de condições separados por uma condição OU de nível superior.

- **[Ativo] [é] [verdadeiro]** E **[Categoria] [é] [Hardware]**
- Condição OR de nível superior
- **[Active] [is] [false]** AND **[Category] [is] [Software]**

Nível superior OU



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As condições OR de nível superior e dependentes podem ser usadas juntas. Os filtros que usam os dois tipos de condições OR funcionam da maneira (A ou B) ou (C ou D). Ao misturar condições AND com condições OR dependentes e de nível superior, você pode criar filtros muito específicos.

Filtrar em vários valores de cadeia de caracteres

Para um campo de cadeia de caracteres, você pode criar um filtro que pesquise vários valores criando uma lista delimitada por vírgulas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

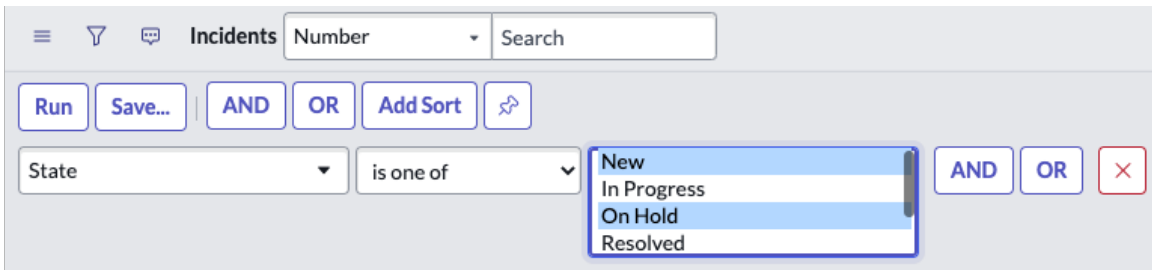
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este recurso permite que os administradores copiem e colem critérios de pesquisa de uma planilha do Excel Microsoft em um filtro, por exemplo.

Nota:
Não use o operador **[is one of]** em campos que contêm vírgulas, pois a consulta não retorna o conjunto de registros esperado. Em vez disso, crie um filtro usando várias declarações **[or]**.

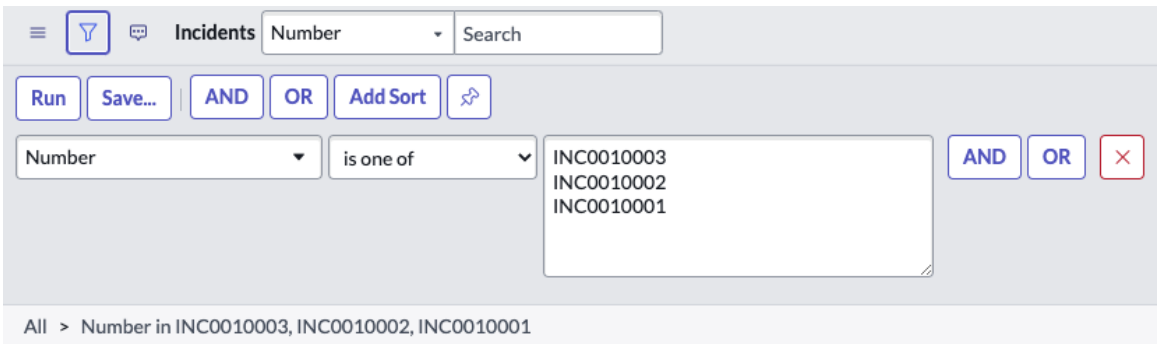
Procedimento

1. Crie o filtro com o operador **[is one of]** ou **[is not one of]**.
   Dependendo do campo selecionado, uma lista de seleção ou uma caixa de texto será exibida.
2. Selecione uma ou mais opções usando vários comandos de tecla de seleção.

   A lista de seleção permanece visível.



   Como alternativa, para campos de texto ou número, digite suas opções de pesquisa. Separe as opções por vírgulas ou coloque cada opção em uma linha separada e não coloque as seleções entre colchetes.



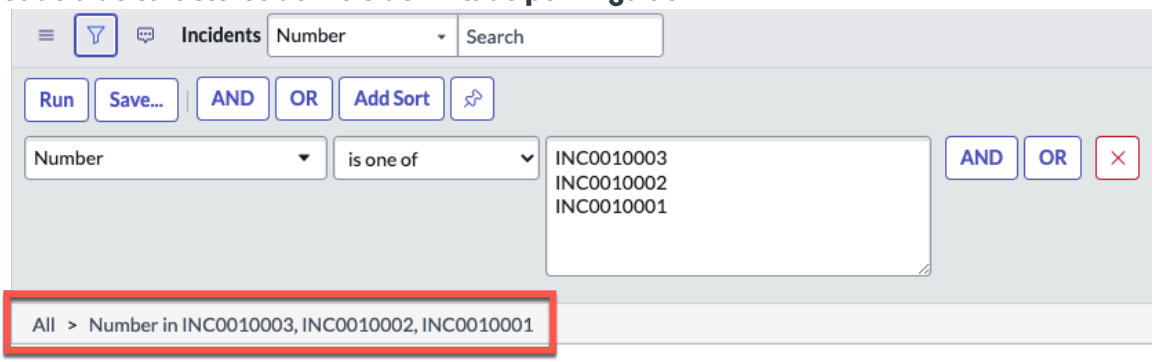
3. Clique em **Executar** para filtrar a lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As condições do filtro aparecem como uma cadeia de caracteres delimitada por vírgulas na parte superior da lista de resultados.

Cadeia de caracteres do filtro delimitado por vírgulas



Operadores dinâmicos

O operador dinâmico, **é (dinâmico)**, lista opções de filtro dinâmico predefinidas em que o valor da condição é calculado a partir de um valor em um campo de referência.

As seguintes opções de filtro dinâmico estão disponíveis por padrão.

Nota:
Os administradores podem criar novas opções de filtro dinâmico.

Opções de filtro dinâmico padrão

Tabela de destino do campo de referência	Rótulo Opção	Descrição
Usuário [sys_user]	Mim	O campo de referência contém o usuário atual.
	Uma das Minhas Atribuições	O campo de referência contém o usuário atual ou alguém para quem o usuário atual é um delegado para atribuições.
	Uma das minhas aprovações	O campo de referência contém o usuário atual ou alguém para quem o usuário atual é um delegado para aprovações.
	Usuários com Funções	O campo de referência contém usuários que têm qualquer função.
Grupo [sys_user_group]	Um dos Meus grupos	O campo de referência contém um grupo ao qual o usuário atual pertence.

A tabela a seguir contém exemplos e descrições de condições de filtro dinâmico.

Exemplo de uso do operador dinâmico

Campo	Operador	Opção de filtro dinâmico	Descrição
Solicitante	é (dinâmico)	Mim	Calcula o valor de Solicitante com base no usuário atual que está exibindo a lista.
Grupo de atribuição	é (dinâmico)	Um dos Meus grupos	Calcula o valor do grupo de atribuição com base no usuário atual que está exibindo a lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Salvar e usar filtros em uma exibição de lista

Dependendo dos seus direitos de acesso, você pode salvar filtros para todos, um grupo de usuários ou para si mesmo. Você pode aplicar filtros salvos e editá-los ou excluí-los.

Antes de Iniciar

Função necessária: varia de acordo com a ação. Consulte o procedimento.

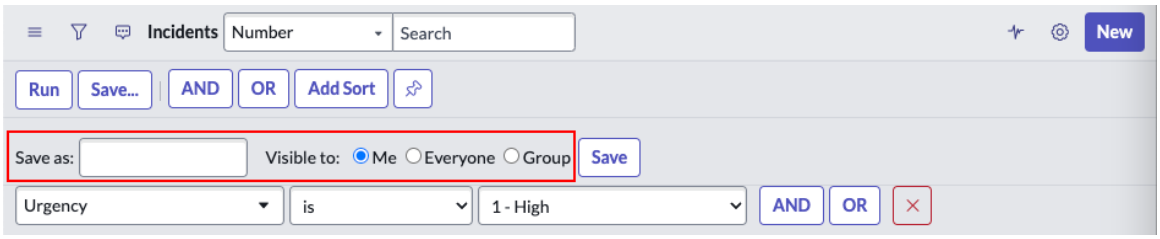
Nota:

Uma nova ACL de criação permite que todos os usuários salvem filtros por padrão. Esta ACL substitui todas as ACLs personalizadas em vigor se os administradores estiverem restringindo o acesso ao filtro. A nova ACL concede a todos os usuários acesso ao campo Usuário por padrão e acesso ao campo Grupo somente se os usuários tiverem a função filter_group e estiverem no grupo selecionado no momento.

Procedimento

1. Navegue até uma lista e crie ou modifique um filtro conforme descrito em Criar um filtro na lista.
2. Selecione **Salvar...**.

   Opções adicionais para salvar a exibição do filtro.



3. Insira um nome para o filtro no campo **Salvar como:**.
4. Selecione uma das seguintes opções de visibilidade.

Opção	Descrição
Mim	Cria um filtro pessoal, que somente você tem acesso. Se você não tiver acesso de gravação ao campo Usuário, essa opção não estará disponível. Consulte o administrador para obter mais informações.
Todos	Cria um filtro global, que todos os usuários podem acessar. Esta opção está disponível para usuários com a função filter_global.
Grupo	Cria um filtro de grupo, que somente membros do grupo de usuários selecionado podem acessar. Esta opção está disponível para usuários com a função filter_group. Se você não tiver acesso de gravação ao campo Grupo, essa opção não estará disponível. Consulte o administrador para obter mais informações.

5. Selecione **Save** (Salvar).
6. **Opcional:** Para usar o filtro salvo, retorne à lista, selecione o menu Controle de lista ( ) e selecione seu filtro no submenu Filtros.
7. **Opcional:** Para editar ou excluir seus filtros pessoais, retorne à lista, selecione o menu Controle de lista ( ) e selecione **Editar filtros pessoais** no menu Filtros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Revise a lista Filtros e selecione o título do filtro a ser editado.

Se nenhum resultado for exibido, selecione o ícone Mostrar/ocultar filtro ( ) e remova todos os filtros aplicados.

b. Atualize o título do filtro ou adicione ou remova condições.

c. Opcional: Para excluir o filtro, selecione **Excluir** e confirme a exclusão.

d. Se você editou o filtro, selecione **Atualizar**.

Funções de administrador de filtro

Os administradores podem trabalhar com filtros na tabela Filtros [sys_filter], incluindo a criação, edição e exclusão de filtros.

Os administradores também podem criar filtros com script que não podem ser criados no Construtor de condições. Os filtros com script exigiam conhecimento de JavaScript. Filtros com script podem ser usados para criar opções de filtro dinâmicoadicionais.

Criar e editar filtros

Configure e edite um filtro configurado pelo administrador.

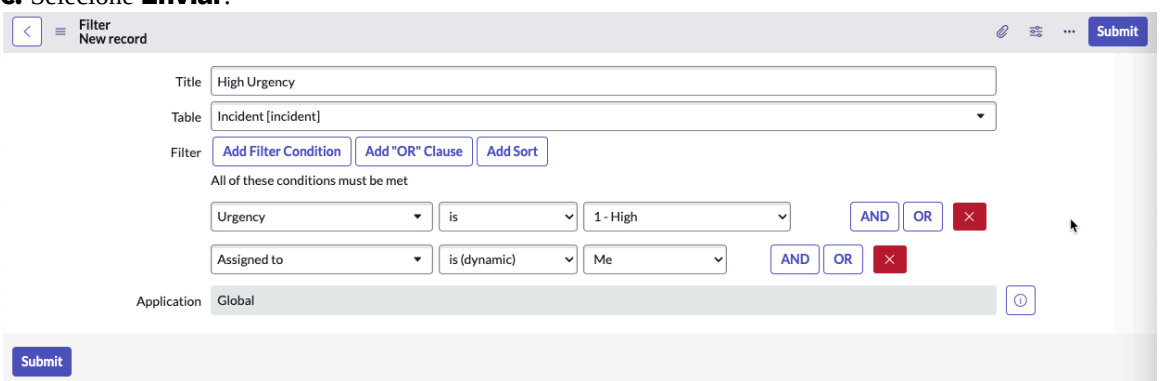
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
O procedimento a seguir é destinado a administradores. Usuários com outros tipos de função devem se referir a Salvar e usar filtros em uma exibição de lista.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Filtros**.
2. Para criar um filtro, selecione **Novo** e conclua as etapas a seguir no registro de filtro.
   a. Insira um **Título** e selecione a **Tabela**.
   b. Adicione condições de filtro.
   c. Selecione **Enviar**.



3. Para editar um filtro salvo, selecione o filtro na lista Filtros para editar e concluir as etapas a seguir no registro de filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Modifique as Condições **de filtro** conforme necessário.

b. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Criar um filtro na lista

Excluir filtros

Você pode excluir qualquer filtro salvo, incluindo filtros globais, de grupo ou pessoais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Filtros**.
2. **Opcional:** Para ver quem criou o filtro e quando, personalize a lista para adicionar os campos **created_by** e **created** à lista.
3. **Opcional:** Para ver quem tem acesso ao filtro, configure a lista para adicionar os campos de **usuário**, **grupo**ou **domínio**.
   Os filtros que não estão atribuídos a um usuário ou grupo são globais.
4. Selecione o filtro a ser excluído.
5. Clique em **Excluir** e confirme a exclusão.

Tópicos relacionados

Listas pessoais

Configurar o layout da lista

Criar filtros com script

O construtor de condições sozinho não pode criar alguns filtros, como exibir um conjunto de registros que depende de uma tabela não relacionada. Se você conhece JavaScript, pode criar funções JavaScript para uso em filtros avançados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie uma nova inclusão de script.
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. Preencha o formulário e selecione **Enviar**.
2. Abra a inclusão de script e, no campo **Script**, crie uma função JavaScript que retorna uma matriz de `sys_ids`.
   - Certifique-se de que a função use o mesmo nome da inclusão de script.
   - Certifique-se de que a inclusão de script esteja **Ativa** e **Cliente chamável**.
3. Chame a função JavaScript do construtor de condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Consultas GlideRecord e Inclusões de script.

Nota:
Listas agrupadas com uma inclusão de script no filtro podem causar lentidão.

Example:
Uma empresa fornece cuidados intensivos para um grupo de clientes. Para rastrear esses serviços, o gerente de serviço precisa de um diário de alto nível e links para todos os incidentes levantados pelos clientes.
A empresa cria uma aplicação, Cuidados intensivos, e uma tabela, [u_intensive_care]. Embora a tabela contenha um campo de referência para o nome do cliente, não há link direto para a tabela do usuário. Portanto, o gerente não pode configurar um filtro de lista de incidentes usando o construtor de condições para clientes que estão sob cuidados intensivos.

A solução é gravar uma função JavaScript que usa uma consulta GlideRecord para criar uma matriz de sys_ids de usuário na tabela [u_intensive_care], conforme mostrado no código de exemplo abaixo. Chame a função do construtor de condições na tabela Incidente (**[Caller] [is] [javascript:myFunction()]**).

```
function myFunction(){
   var arrUsers = [];
   var gr = new GlideRecord('u_intensive_care');
   gr.query();
   while(gr.next()){
      arrUsers.push(gr.u_customer.toString());
   }
   return arrUsers;
}
```

Criar uma opção de filtro dinâmico

As opções de filtro dinâmico aprimoram a filtragem, permitindo que os usuários executem inclusões de script existentes ou JavaScript em um campo de referência em construtores de condição e qualificadores de referência dinâmica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa descreve como criar uma nova opção de filtro dinâmico e uma inclusão de script associada.

As opções de filtro dinâmico "objetivam" inclusões de script/JavaScript, permitindo que sejam reutilizadas em vários construtores de condição e qualificadores de referência dinâmicos. Esse tipo de filtro permite que você modifique um script uma vez e faça com que as mudanças tenham efeito automaticamente em todos os lugares em que a opção de filtro dinâmico é usada.

Ao definir um filtro dinâmico, você pode:

- usar uma opção de filtro dinâmico **é (dinâmico)** existente (somente construtor de condições)
- usar uma opção de filtro dinâmico existente (OOB ou personalizado)
- criar uma nova opção de filtro dinâmico e inclusão de script/JavaScript

Todos os filtros dinâmicos do construtor de condições usam o operador **is (dynamic)** e chamam uma opção de filtro dinâmico. No exemplo a seguir, a opção de filtro dinâmico

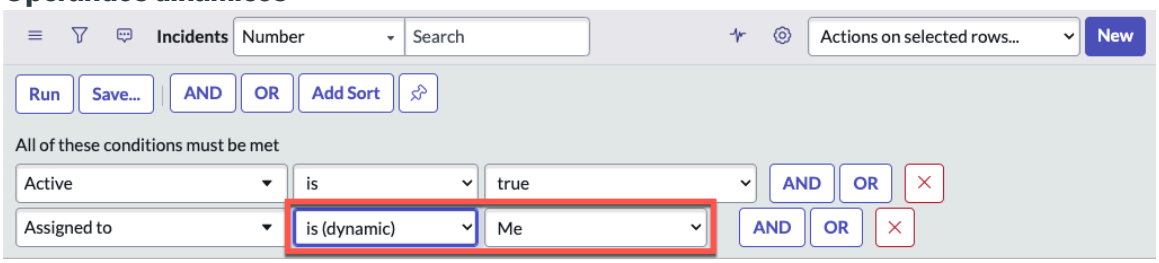
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pré-existente **Me** está sendo usada. Para obter uma lista de opções de filtro dinâmico do construtor de condições pré-existentes disponíveis, consulte Operadores dinâmicos.

Nota:
Os filtros dinâmicos são compatíveis com aplicações com escopo, mas não são compatíveis com as condições da Política de IU.

Operandos dinâmicos



Procedimento

1. Crie um filtro com script como uma inclusão de script de cliente chamável ou regra de negócio.
2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Opções de Filtro Dinâmico**.
3. Selecione **Novo**.
4. Preencha o formulário.

Opções de filtro dinâmico

Campo	Descrição
Rótulo	Insira um nome descritivo para a opção de filtro dinâmico.
Script	Insira o nome da função que você criou, JavaScript (nenhuma inclusão de script necessária) ou a inclusão de script/chamada de regra de negócio completa, como `new GlobalCanvasUtil().refQualPaTabs()`.
Tipo de campo	Selecione **Referência**.
Tabela referenciada	Selecione a tabela à qual esta opção de filtro dinâmico se aplica.
Ordem	Insira um número para designar o posicionamento desta opção de filtro dinâmico na lista de seleção de opções de filtro.
Funções	Selecione a função que um usuário deve ter para ver esta opção.
Ativo	Habilite ou desabilite a opção.
Script de referência	Opcional. Selecione a inclusão de script de cliente chamável ou a regra de negócio que você criou para o filtro com script. Se o campo **Script** contiver JavaScript, uma consulta codificada ou toda a referência de regra de negócio/inclusão de script, este campo poderá estar vazio.
Disponível para filtro	Selecione esta opção para exibir a opção de filtro dinâmico como uma trilha de filtro.
Disponível como padrão	Selecione esta opção para permitir que a opção de filtro dinâmico seja um padrão em uma entrada de dicionário.
Disponível como	Selecione esta opção para permitir que a opção de filtro dinâmico seja selecionada como um qualificador de referência dinâmica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
qualificador de referência	

Nota:
Os filtros dinâmicos que usam métodos GET da API da tabela em scripts funcionam somente quando o mesmo usuário configurado no perfil de autenticação básica é usado. Para permitir que vários usuários acessem os filtros dinâmicos, use as APIs JavaScript globais, como as APIs GlideRecord e GlideQuery.

5. Selecione **Enviar**.

Cadeias de caracteres de consulta codificadas

Uma cadeia de caracteres de consulta codificada representa um filtro complexo em uma lista de registros.

Use cadeias de caracteres de consulta codificadas para incluir um filtro como parte de um parâmetro de URL, como Navegar até um registro ou módulo usando uma URL, ou como um qualificador de referência para restringir os dados selecionáveis para um campo de referência.

Para criar uma cadeia de caracteres de consulta codificada, gere uma consulta de lista e copie-a do filtro de lista. Este é o método preferencial porque a alternativa é criar a cadeia de caracteres manualmente.

Para criar uma cadeia de caracteres de consulta codificada manualmente, você precisa conhecer os nomes e operadoresrelevantes da tabela e do campo.

Exemplos de cadeia de caracteres de consulta codificada

Título	Exemplo

Referindo-se a valores boolianos ou de cadeia de caracteres	Para criar uma cadeia de caracteres de consulta em campos boolianos, use esta sintaxe: field=true ou field=false. Por exemplo, para retornar somente registros ativos em uma tabela, use:
	`active=true`
	Para criar uma cadeia de caracteres de consulta com um campo que tenha um valor de cadeia de caracteres específico, use esta sintaxe: field=value. Por exemplo, para retornar registros de incidentes em que a categoria é rede, use:
	`category=network`

Referindo-se aos campos de referência	Para criar uma cadeia de caracteres de consulta que se refira a um campo de referência em outra tabela, use esta sintaxe: field_in_referenced_table=value. Por exemplo, para retornar usuários com a função itil no campo **de referência Atribuído a** no formulário de Incidente, use: `Assigned_to.roles=itil`
Referência aos valores da lista de seleção	Para criar uma cadeia de caracteres de consulta que se refira a uma opção de lista de seleção , use o valor da lista de seleção, não o rótulo, com esta sintaxe: campo de lista de seleção=valor. Por exemplo, para retornar itens de configuração (ICs) com o status **Instalado**, que tem um valor de 1 na lista de seleção, use: `install_status=1`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de cadeia de caracteres de consulta codificada

Título	Exemplo
	Consulte Valores a serem associados a rótulos de opção para script para encontrar as opções para os valores.

Como usar várias condições	Para usar duas condições unidas por um operador E, use o símbolo de acento circunflexo ^ nesta sintaxe: field1=value1^field2=value2. Por exemplo, para retornar todos os usuários ativos com a função "itil", use:
	`active=true^roles=itil`
	Para usar duas condições unidas por um operador OR, use o símbolo de acento circunflexo com OR com esta sintaxe: field1=value1^ORfield1=value2. Por exemplo, para retornar todos os usuários com as funções "itil" ou "admin", use:
	`roles=itil^ORroles=admin`
	Para usar a condição pelo operador LIKE, use a sintaxe:fieldLIKEsubstring. Por exemplo, para retornar todos os usuários com funções que contêm a cadeia de caracteres "it", use:
	`rolesLIKEit`
	Para usar a condição por um operador IN, use a sintaxe: fieldINvalue1,value2,value3. Por exemplo, para retornar todos os usuários com funções que são "itil", "admin" ou "user", use:
	`rolesINitil,admin,user`
	Para adicionar várias condições em que uma condição é uma função JavaScript, use esta sintaxe: javascript:'field=value^' + function(). A função deve retornar uma cadeia de caracteres que pode ser concatenada com a primeira cadeia de caracteres para produzir uma cadeia de caracteres de consulta válida. Por exemplo, para retornar todos os usuários ativos e atender às condições da função getGroupQualifier(), use:
	`javascript:'active=true^' + getGroupQualifier()`

Listando valores na ordem	Para classificar dados por um campo específico, use a condição ORDERBY com a seguinte sintaxe: field1=value^ORDERBYfield2. Por exemplo, para retornar os dias da semana na ordem da tabela Dia da semana [sys_cal_unit], use: `unit_name=day^ORDERBYvalue` Na tabela Dia da semana, unit_name é o campo que especifica dia, semana ou mês, e o valor é um valor numérico para cada dia de 1 (segunda-feira) a 7 (domingo). A cadeia de caracteres de consulta retorna uma lista dos dias da semana em ordem, do valor mais baixo, que representa segunda-feira, até o maior valor, que representa o domingo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de cadeia de caracteres de consulta codificada

Título	Exemplo
	Nota: Os qualificadores de referência não são compatíveis com a condição ORDERBY. Em qualificadores de referência, você pode classificar a lista de pesquisa de referência usando controles de lista padrão. Para especificar a ordem de uma lista de preenchimento automático para um campo de referência, use o atributo de dicionário ref_ac_order_by.

Incluindo uma consulta de lista relacionada	No final da declaração de consulta, coloque as informações da lista relacionada entre ^RLQUERY e ^ENDRLQUERY e a quantidade. Por exemplo, em uma consulta na tabela Problema que inclui problemas com pelo menos um incidente relacionado, use:
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^ENDRLQUERY`
	Você também pode especificar condições na tabela relacionada. Por exemplo, para incluir a condição de que pelo menos um dos incidentes relacionados é de prioridade crítica, use:
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^priority=1^ENDRLQUERY`
	Nota: As consultas de lista relacionada devem ser habilitadas na Lista **de propriedades do sistema v3**. Marque a caixa de seleção **Permitir que as condições de consulta da lista relacionada sejam adicionadas por meio do filtro** para habilitá-la.
	Você pode criar uma consulta de lista relacionada para uma lista que usa a Lista v2. No entanto, as condições do filtro não podem ser modificadas até que você remova a condição da lista relacionada na trilha.

Incluindo uma consulta de termo de pesquisa	Para incluir um termo de pesquisa em uma consulta, use a variável reservada 123TEXTQUERY321. Por exemplo, para retornar resultados com o termo de pesquisa "e-mail", use esta cadeia de caracteres de consulta codificada. `123TEXTQUERY321=email`
Incluindo uma consulta de grupo de índice de texto	Para incluir um grupo de índice de texto em uma consulta, use a variável reservada 123TEXTINDEXGROUP321. Por exemplo, para retornar resultados dentro do grupo de índice de texto portal_index_group na tabela Grupos de índice de texto [ts_index_group], use esta cadeia de caracteres de consulta codificada. `123TEXTINDEXGROUP321=portal_index_group`

Gerar uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro

Você pode gerar uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro em qualquer lista e colar a cadeia de caracteres em uma consulta de URL ou em um qualificador de referência.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

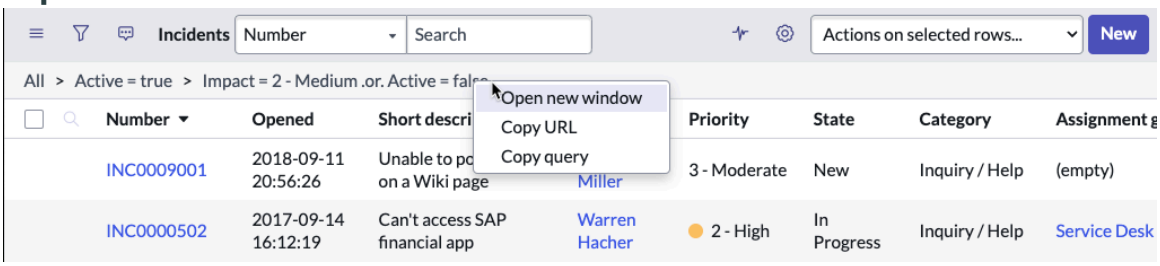
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abrir uma lista de registros.
2. Construa o filtro.
3. Clique em **Executar**.
4. Clique com o botão direito do mouse no final da trilha do filtro e selecione **Copiar consulta** no menu de contexto.

Copiar a consulta da trilha



Se você estiver no modo dividido na Lista v3, clique com o botão direito do mouse no texto de filtro azul no painel esquerdo.

5. Copie a consulta para a área de transferência do sistema.
6. Use a cadeia de caracteres de consulta para Navegar até um registro ou módulo usando uma URL ou um qualificador de referência .
   Quando você usa o operador CONTÉM em um filtro de lista, o sistema converte o filtro em uma consulta LIKE. Por exemplo, se você filtrar registros ativos com números que contêm 123, o URL será https://InstanceName.service-now.com/incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue%5EGOTOnumberLIKE123.

Tópicos relacionados

Qualificadores de referência

Navegar até um registro ou módulo usando uma URL

Métodos para edições de lista

Os usuários podem editar dados em listas usando vários métodos.

Funções de edição rápida

Para editar um registro em uma lista usando funções de edição rápida, clique com o botão direito do mouse em um campo e selecione a função apropriada.

Atribuir a mim

Para registros que usam atribuições, coloca o nome do usuário conectado no campo **Atribuído a**.

Aprovar

Para registros que usam aprovações, muda o estado de aprovação do registro para **Aprovado**.

Rejeitar

Para registros que usam aprovações, muda o estado de aprovação do registro para **Rejeitado**.

Atribuir marcador

Para registros que você deseja rastrear com base em um rótulo definido pelo usuário, permite selecionar um marcador existente ou adicionar um marcador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editor de lista

O editor de lista permite editar valores de campo em uma lista sem abrir um formulário. Os administradores podem configurar o editor de lista. Por padrão, a edição de lista está desabilitada para algumas tabelas. Campos de determinados tipos não podem ser editados em listas.

Várias edições de registro

Você pode editar mais de um registro ao mesmo tempo usando o editor de listas ou um formulário de edição.

Usar o editor de lista

O editor de lista permite que você edite valores de campo diretamente de uma lista sem navegar para um formulário.

Usar o editor de lista

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O editor de lista permite editar valores de campo em uma lista sem abrir um formulário. Os administradores podem configurar o editor de lista. Por padrão, a edição de lista está desabilitada para algumas tabelas. Campos de determinados tipos não podem ser editados em listas.

Antes que o editor de lista seja aberto, os direitos de acesso para editar o campo são verificados. Se esse processo demorar mais do que o esperado, um indicador de carregamento será exibido. Se o campo tiver um relacionamento de dependência (por exemplo, Categoria e Subcategoria), um editor composto será aberto para habilitar a edição de todos os campos dependentes. Você deve ter permissões para editar todos os campos dependentes para usar o editor de listas.

Procedimento

1. Clique duas vezes em uma área vazia do campo.
   O editor apropriado para o tipo de campo é aberto.

   Nota:
   Você pode habilitar a edição com um clique na interface de personalização de listas. Você também pode usar a navegação pelo teclado para acessar o editor de listas.

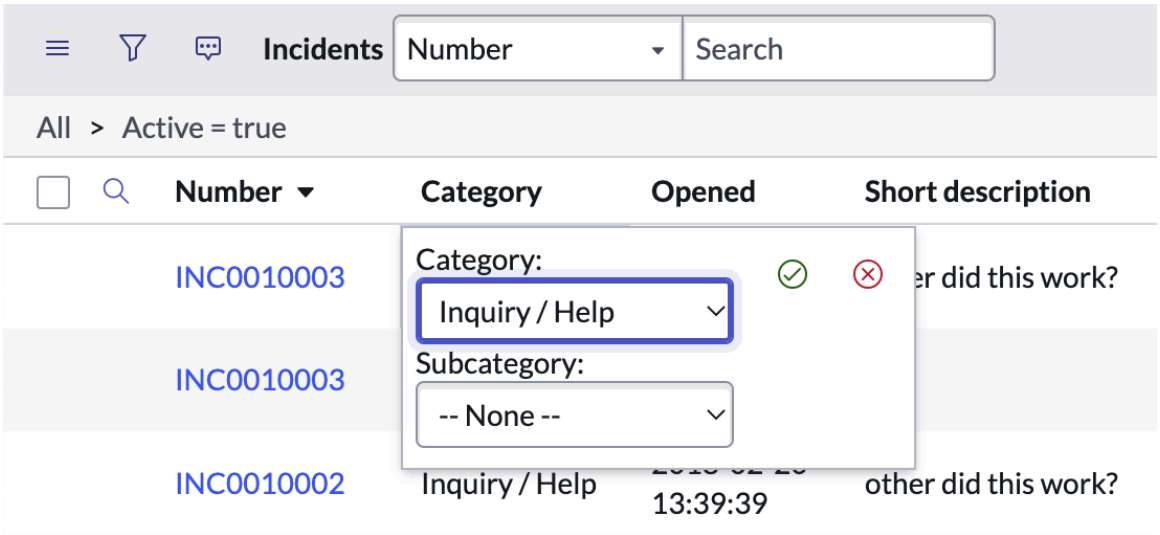
2. Insira os valores apropriados.
3. Salve os registros executando a ação apropriada para a versão da lista.

   Selecione o ícone Salvar ( ). Selecione o ícone de cancelamento ( ) ou pressione a tecla Escape para manter o valor original.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editor de lista



4. Para usar a navegação pelo teclado, pressione a tecla Tab até que o primeiro campo da lista seja selecionado e selecione o campo para editar de uma das maneiras a seguir.
   - Mover para a direita: Pressione Tab ou Seta para a direita.
   - Mover para a esquerda: Shift + Tab ou a tecla de seta para a esquerda.
   - Mover para baixo: a tecla de seta para baixo.
   - Mover para cima: a tecla de seta para cima.

   Para selecionar vários campos na mesma coluna, mantenha pressionada a tecla Shift e pressione a tecla Seta para baixo ou Seta para cima.
5. Pressione a tecla Enter para abrir o editor de lista.
6. Insira um novo valor.
   Para adicionar outra linha em um campo de texto de várias linhas, pressione Shift + Enter.
7. Salve ou cancele suas mudanças de uma das seguintes maneiras:
   - Pressione a tecla Enter. O novo valor é salvo e o campo abaixo do campo editado é selecionado.
   - Pressione a tecla Tab. Se a lista estiver configurada para ser salva imediatamente, o novo valor será salvo. Se a lista estiver configurada para salvar dados por linhas, um indicador aparecerá ao lado do valor e o editor de lista será aberto para o próximo campo. A linha é salva somente quando você sai da linha ou seleciona o ícone de marca de seleção ao lado da linha.
   - Pressione as teclas Ctrl + Enter. Se a lista estiver configurada para ser salva imediatamente, o novo valor será salvo. Se a lista estiver configurada para salvar dados por linhas, um indicador aparecerá ao lado do valor e o campo atual permanecerá selecionado.
   - Pressione a tecla Esc. O editor de lista é fechado sem salvar as mudanças e o campo permanece selecionado.

Nota:
Certos navegadores usam combinações de teclas diferentes para editar determinados valores de campo. Por exemplo, para editar uma lista usando o Chrome, pressione a barra de espaço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar vários registros em uma lista usando o editor de lista

Você pode editar vários registros ao mesmo tempo usando o editor de listas. Se você quiser atualizar um único campo em vários registros para ter o mesmo valor, o editor de listas será o método mais rápido.

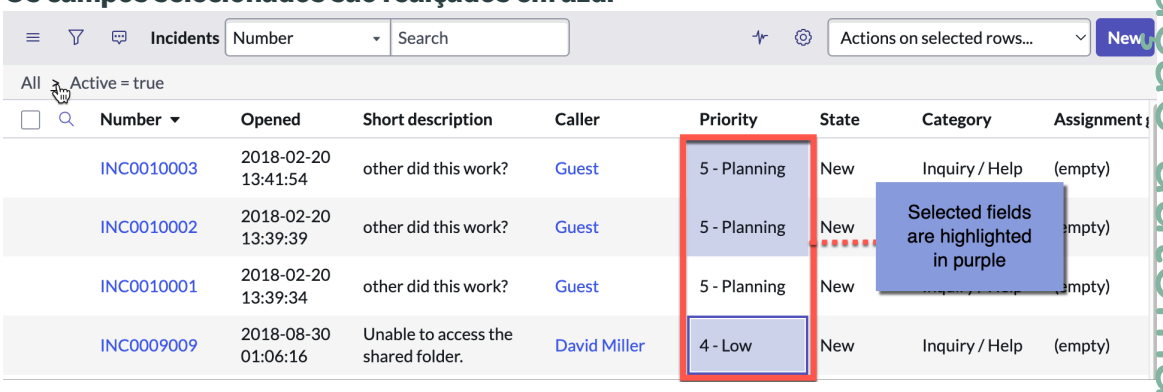
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Selecione os registros que você deseja editar executando uma das ações a seguir.
   - Para selecionar vários campos consecutivos, mantenha pressionada a tecla Shift e arraste os campos desejados ou selecione uma célula e pressione Shift + seta para cima ou Shift + seta para baixo.
   - Para selecionar vários campos não consecutivos, mantenha pressionada a tecla Ctrl e clique em cada campo desejado individualmente (no Mac, use Cmd e selecione).
2. Abra o editor de lista clicando duas vezes (ou clicando, dependendo da configuração) em uma área vazia do campo.
   O número de linhas selecionadas que você está editando é indicado. Se alguma linha não puder ser editada devido a restrições de segurança, isso será indicado.

Os campos selecionados são realçados em azul



3. Insira os valores apropriados e selecione **Salvar**.

Editar vários registros em uma lista usando um formulário de edição

Você pode editar vários registros ao mesmo tempo usando um formulário de edição. Se você quiser editar vários campos ou campos que não aparecem na exibição de lista, use um formulário de edição.

Antes de Iniciar

Função necessária: list_updater

Dependendo das configurações de ACL, algumas dessas opções podem não estar disponíveis, mesmo com a função correta. Por exemplo, se a lista for task.list e os usuários tentarem selecionar vários registros de incidentes nessa lista de tarefas, o formulário usará o formulário de tarefa e não o formulário de incidente, portanto, as ACLs na tarefa serão aplicadas. Como os usuários não têm acesso a tarefas específicas, o formulário não mostra nenhum campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Atualizar registros selecionados	**a.** Marque a caixa de seleção ao lado de cada linha que você deseja editar. **b.** Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Atualizar selecionado**.
Atualizar todos os registros na lista	**a.** Filtre a lista para que ela contenha so–mente as linhas que você deseja editar. **b.** Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Atualizar tudo**.

2. Insira os valores apropriados em qualquer um dos campos e selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças em todos os registros selecionados.

Listas pessoais

Você pode criar listas pessoais para personalizar quais colunas aparecem e a ordem em que aparecem. As listas pessoais modificam uma exibição de lista específica de acordo com suas preferências individuais.

As personalizações de lista pessoal não afetam o que outros usuários veem em suas listas. Os administradores podem gerenciar a função de listas pessoais.

Personalizar uma lista

Você pode personalizar uma exibição de lista específica com base em suas preferências individuais.

Antes de Iniciar

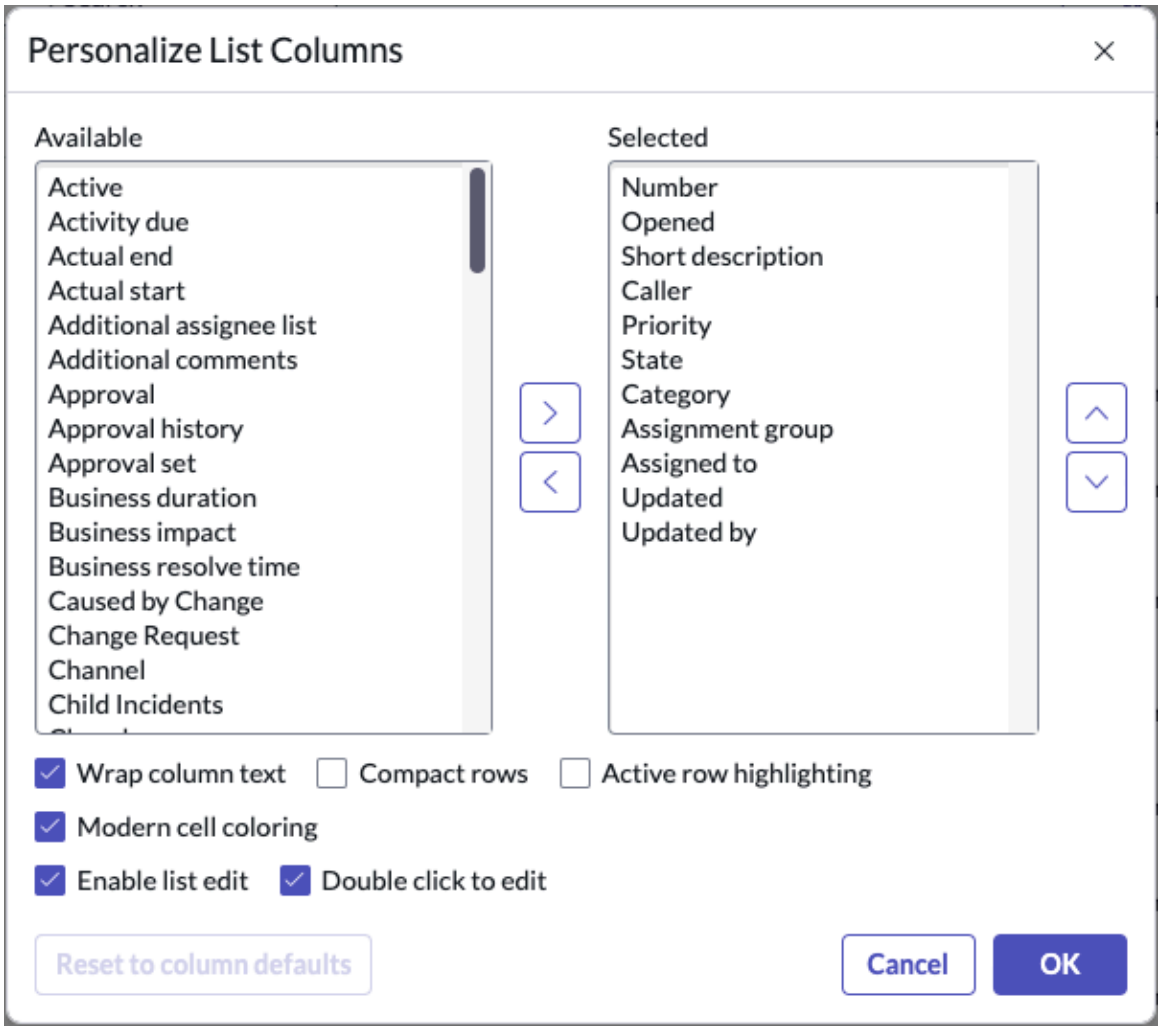
Função necessária: personalize_list ou admin

Procedimento

1. Abra a lista.
2. Selecione o ícone de lista de personalização ( ) no canto direito.
3. Selecione as colunas e a ordem desejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Os valores na primeira coluna aparecem como links. Se a primeira coluna não for um campo de referência, o link abrirá o registro da lista, conforme o esperado. Se a primeira coluna for um campo de referência, o link abrirá o registro da tabela referenciada. Esse comportamento pode ser confuso. Por esse motivo, evite usar um campo de referência como a primeira coluna.

4. Selecione as opções de exibição.

Nota:
Essas opções se aplicam a todas as listas, não apenas à exibição que você está personalizando.

Opção	Descrição
Exibir texto longo em mais de uma linha	Marque a caixa de seleção Quebrar **texto da coluna**. Desmarque a caixa de seleção para exibir o texto em uma linha. Em IU principal, esta opção também está disponível na seção **Listas** das configurações do sistema.
Condensar o espaço vertical entre linhas	Marque a caixa de seleção **Linhas compactas**. Desmarque a caixa de seleção para usar o espaçamento entre linhas padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Realce as linhas da lista conforme o cursor passa sobre elas	Marque a caixa de seleção **Realce de linha ativa**. Desmarque a caixa de seleção para restaurar o realce de linha estático e alternativo.
Usar indicadores de status de campo atualizados	Marque a caixa de seleção **Coloração de célula moderna**. Em IU principal, esta opção também está disponível na seção **Listas** das configurações do sistema.

5. Selecione opções de edição de lista (requer que você configure o editor de lista).

Nota:
Essas opções se aplicam a todas as listas, não apenas à exibição que você está personalizando.

Opção	Descrição
Permitir que o editor de lista abra para a lista	Marque a caixa de seleção **Habilitar edição de lista**. Desmarque a caixa de seleção para impedir que o editor de lista abra para a lista.
Abrir o editor de lista com um clique duplo	Marque a caixa de seleção **Clique duas vezes para editar**. Desmarque a caixa de seleção para abrir o editor de listas usando uma única seleção.

6. Selecione **OK**.
A lista é recarregada para mostrar as mudanças.

O que Fazer Depois
Para redefinir uma lista para o layout padrão, selecione o ícone de lista de personalização e selecione o botão **Redefinir para padrões de coluna**.

Formulários no ambiente clássico

Um formulário exibe informações de um registro em uma tabela de dados.

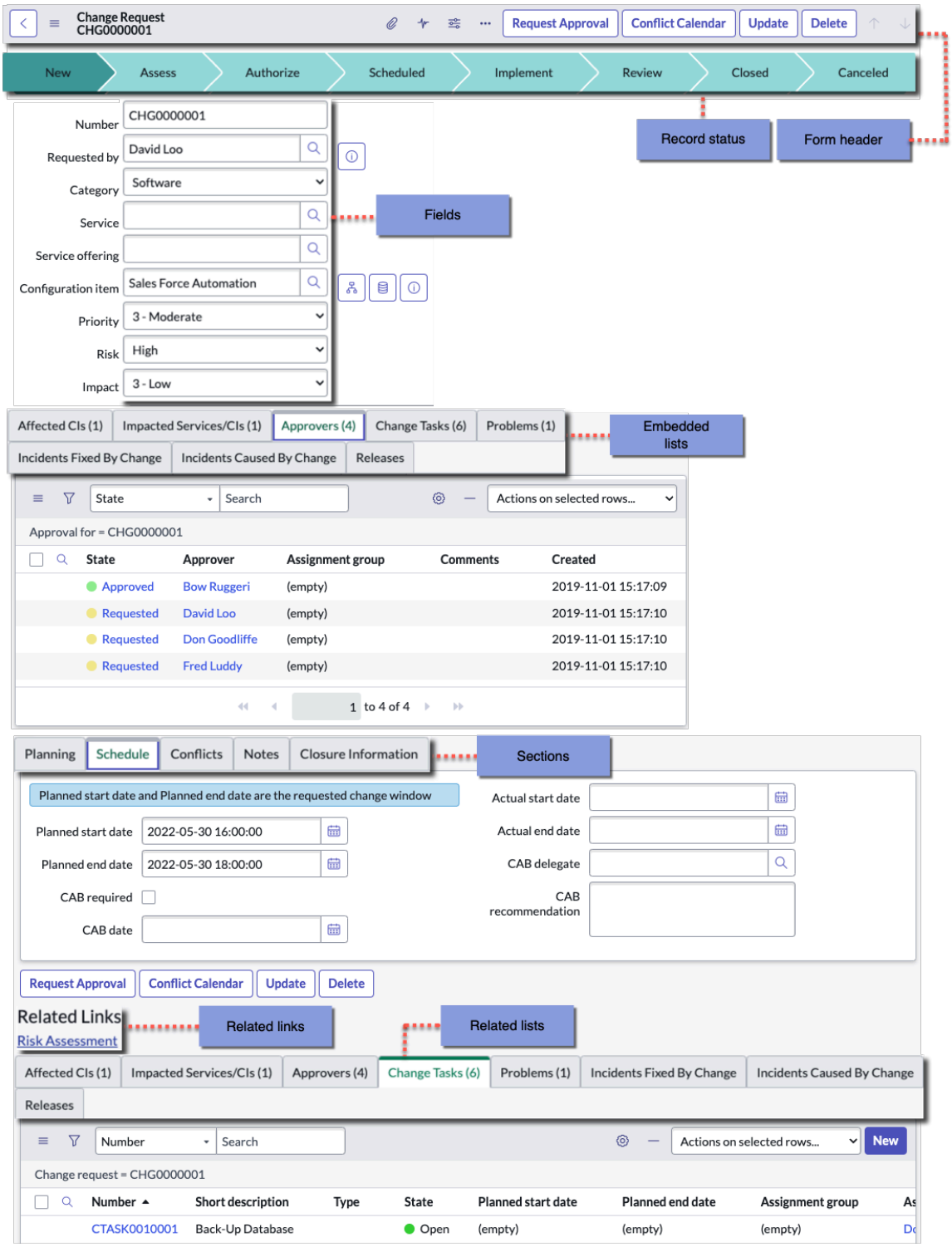
Nota:
Este conteúdo pertence ao ambiente clássico, que se refere ao trabalho em listas e formulários de registro diretamente, não na interface do espaço configurável. Você pode trabalhar no ambiente clássico com o Next Experience ativo ou com ele inativo, que é conhecido como IU principal (anteriormente conhecido como UI16).

As informações específicas em um formulário dependem do tipo de registro exibido. Os usuários podem exibir e editar registros em formulários. Os administradores podem configurar o que aparece nos formulários. Assista a este vídeo de dez minutos para obter uma visão geral dos recursos e funções dos formulários ServiceNow : Interface do usuário | Formulários, incluindo campos, listas relacionadas, exibições, personalização, fluxo de atividades, anexos, formatadores, registros de acompanhamento e outras opções de cabeçalho de formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos de formulário



Elementos de formulário

Elemento de formulário	Função
Cabeçalho do formulário	Fornece ferramentas de navegação e ações relacionadas ao registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos de formulário

Elemento de formulário	Função
Campos	Armazena dados específicos sobre o registro.
Seções	Agrupa informações relacionadas no formulário. Para habilitar ou desabilitar as guias de formulário, clique no ícone de engrenagem na faixa superior ( ) e alterne a opção **Formulários com guias**. Os usuários podem usar ícones para recolher ( ) ou expandir ( ) seções de formulário quando os formulários com guias estão desabilitados. Ao recolher ou expandir uma seção de formulário, sua seleção é salva como uma preferência do usuário. Na próxima vez que você acessar um registro que usa o mesmo formulário, as mesmas seções serão recolhidas ou expandidas.
Links relacionados	Fornece acesso a funções adicionais com base no tipo de registro e na configuração do sistema. Os administradores podem adicionar links relacionados a formulários usando ações de IU.
Listas relacionadas	Exibe registros em outras tabelas que têm relacionamentos com o registro atual.
Listas integradas	Permite a edição de listas relacionadas sem precisar sair do formulário. As mudanças são salvas quando o formulário é salvo.
Indicador de tempo de resposta	Aparece na parte inferior de alguns formulários para indicar o tempo de processamento necessário para exibir o formulário.

Cabeçalhos de formulário para versões de IU

IU principal e UI15 têm um cabeçalho de formulário diferente que oferece ícones de navegação diferentes.

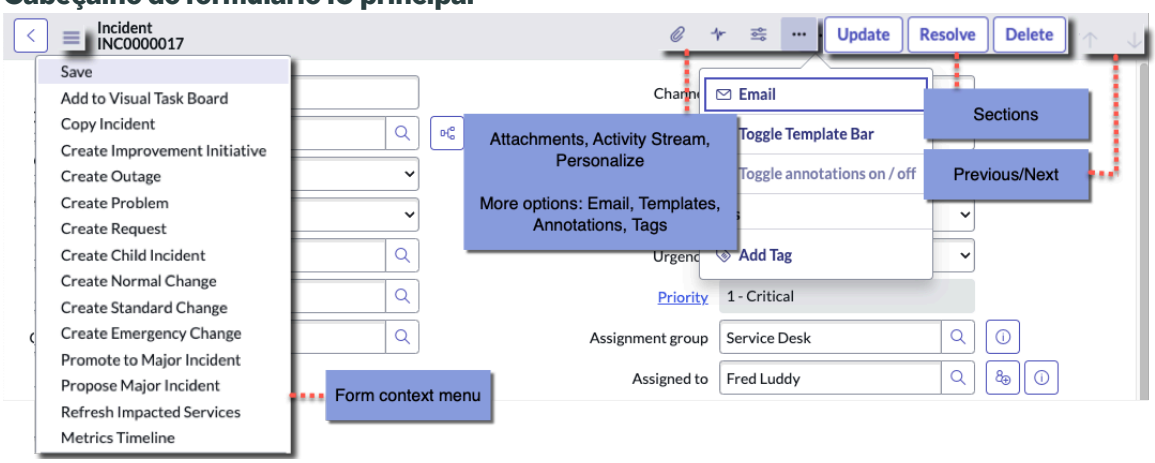
Saiba mais sobre a navegação no cabeçalho do formulário selecionando o tópico do cabeçalho do formulário que corresponde à versão de IU que sua organização usa.

IU principal cabeçalho do formulário

O cabeçalho do formulário exibe o título do formulário (tabela) e fornece vários controles.

O cabeçalho do formulário IU principal inclui os seguintes controles.

Cabeçalho do formulário IU principal



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IU principal controles de cabeçalho de formulário

Controle	Ícone	Descrição
Posterior		Navega para a página exibida anteriormente sem salvar as mudanças.
Menu de contexto do formulário		Aparece quando um usuário clica no ícone de menu ao lado do título do formulário ou clica com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário. Este menu também é chamado de menu de clique com o botão direito do mouse.
Anexos		Permite que os usuários exibam e adicionem anexos ao registro. Para obter mais informações, consulte Adicionar e gerenciar anexos.
Mostrar fluxo de atividades		Move o foco para a seção de entrada de registro do formulário. Se os campos de diário não estiverem no formulário, o fluxo de atividades será aberto em uma janela suspensa.
Personalizar formulário		Abre o menu de personalização do formulário. Para obter mais informações, consulte Personalizar um formulário.
Mais opções		
E-mail		Abre uma janela de e-mail.
Barra de modelo		Abre uma barra na parte inferior do formulário e lista os modelos disponíveis.
Anotações		Exibe anotações no formulário. Para obter mais informações, consulte Administração de anotações de formulário .
Marcadores		Exibe a opção de criar marcadores personalizados e categorizar documentos. Para obter mais informações, consulte Marcadores.
Controles restantes		
Enviar ou atualizar		Salva as mudanças e retorna para a página exibida anteriormente.
Ações relacionadas		Fornece ações padrão no cabeçalho do formulário para algumas tabelas, como Fechar incidente ou Resolver incidente no incidente.
Excluir		Exclui o registro da lista.
Anterior e próximo		Abre o registro anterior e o próximo na lista da qual o registro foi acessado.

Menu de contexto do formulário

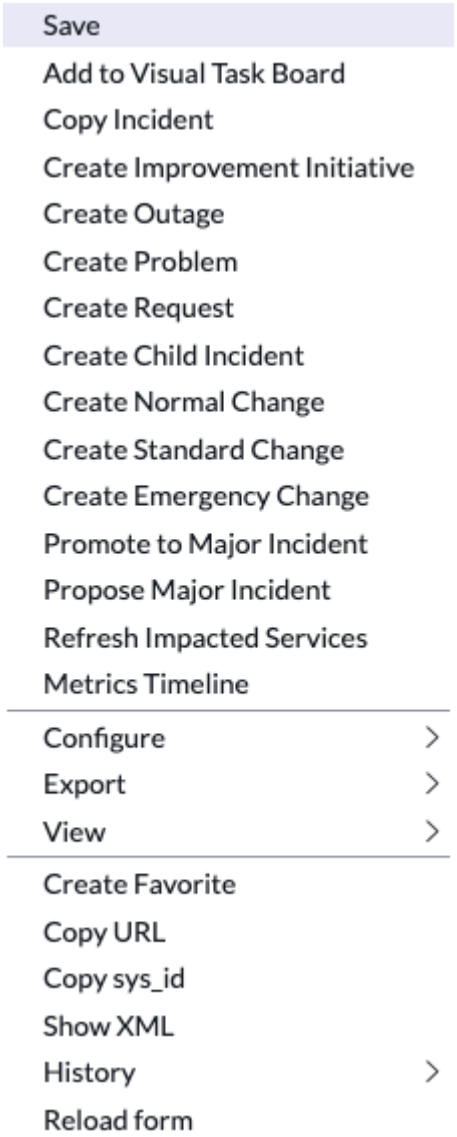
O menu de contexto do formulário fornece controles com base na tabela e nos direitos de acesso do usuário. Os administradores podem personalizar algumas das opções disponíveis em um menu de contexto usando ações de IU.

Acesse o menu de contexto do formulário clicando em um ícone ao lado do título do formulário ou clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IU principal menu de contexto do formulário



O menu de contexto do formulário inclui as seguintes opções.

Nota:
Algumas das opções exibidas no menu de contexto do formulário dependem da função do usuário, das aplicações instaladas e da versão da IU.

Opções do menu de contexto do formulário

Opção	Descrição
Salvar	Salva as mudanças sem sair da exibição do formulário.
Ações relacionadas	Fornece ações padrão no menu de contexto do formulário para algumas tabelas, como **Adicionar ao Visual Task Board** ou **Criar mudança** no incidente.
Inserir	Salva os dados como um novo registro e retorna à página exibida anteriormente.
Inserir e permanecer	Salva e exibe o novo registro. Para obter mais informações sobre como inserir registros, consulte Editar um formulário.
Configurar	Fornece funções administrativas, como configurar formulários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções do menu de contexto do formulário

Opção	Descrição
Habilitar/ desabilitar a barra de modelos	(somente UI15) Mostra ou oculta a barra de modelo. Para obter mais informações, consulte Alternar a barra de modelo .
Exportar	Exporta dados para PDF. Os administradores também podem exportar para XML. Para obter mais informações, consulte Exportação de dados .
Exibição	Altera os campos para um layout predefinido. Alternar exibições envia o formulário, que salva todas as mudanças. Os administradores podem personalizar exibições.
Criar favorito	(IU principal somente) Adiciona o registro atual à sua lista de favoritos, representada por um ícone de estrela na guia.
Atribuir marcador	(somente UI15) Permite que o usuário atribua um marcador novo ou existente a um registro, o que fornece acesso rápido a informações urgentes ou referenciadas com frequência. Quando o marcador é atribuído a um registro, o registro é exibido na página Documentos marcados. Para obter mais informações, consulte Marcadores.
Copiar URL	Copia para a área de transferência o URL da exibição de formulário do registro. Siga as instruções do navegador se as medidas de segurança do navegador restringirem esta função.
Copiar sys_id	Somente administradores. Copia o sys_id do registro para a área de transferência. Siga as instruções do navegador se as medidas de segurança do navegador restringirem esta função.
Mostrar XML	Somente administradores. Exibe dados de registro no formato XML.
Histórico	Somente administradores. Exibe o histórico de auditoria do registro, que deve ser habilitado para a tabela. Para obter mais informações, consulte Habilitar auditoria para uma tabela .
Recarregar formulário	Recarrega informações do banco de dados para atualizar a exibição do formulário.

Tópicos relacionados

Ações de IU

Campos de formulário

Um campo representa um item individual de dados em um registro.

Os usuários podem exibir e modificar dados de campo em um formulário. Para obter informações mais detalhadas, consulte Administração de campo .

Indicadores de status do campo

Os indicadores são usados em alguns campos para denotar um tipo de campo especial.

Um indicador de status de campo é um asterisco colorido que pode aparecer à esquerda dos campos obrigatórios. Os indicadores de status do campo mudam de cor para representar diferentes estados dos campos obrigatórios.

Indicadores de status do campo

Indicador	Descrição
Não preenchido	O campo obrigatório está vazio. O usuário deve inserir um valor para salvar o formulário. A cor padrão é vermelho.

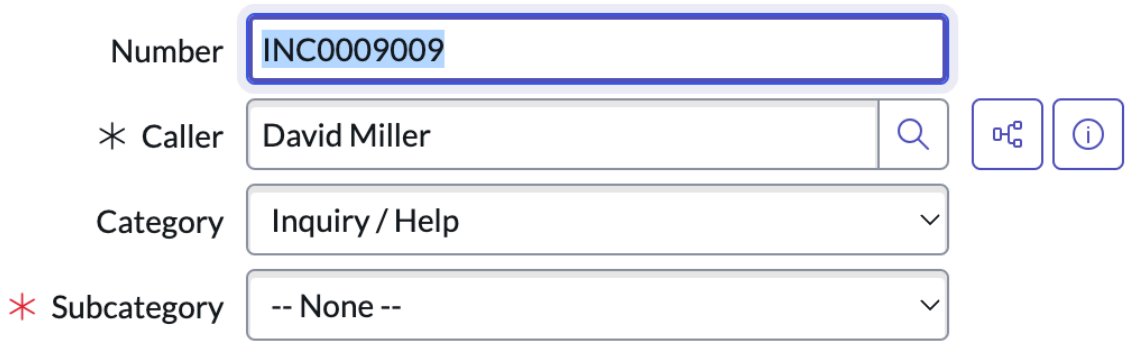
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de status do campo

Indicador	Descrição
Preenchido - salvo Preenchido - não salvo	O campo obrigatório contém um valor que foi salvo ou deve ser salvo. A cor padrão é cinza.

IU principal indicadores de status do campo



Tópicos relacionados

Definir estilos de campo

Navegar até um registro ou módulo usando uma URL

Os usuários podem navegar até um registro ou módulo diretamente usando um URL. Este tópico explica o esquema de URL pelo qual o sistema renderiza páginas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

O parâmetro de página sysparm_query se comporta de forma diferente para uma lista e um formulário.

- Lista: retorna registros que correspondem às condições da consulta.
- Formulário (com sys_id=-1 especificado): aplica os valores ao novo registro.

Procedimento

1. Para acessar o endereço da Web exclusivo e seguro de cada instância, insira o formato padrão: https://<instancename> .service-now.com .

   Nota:

   Para exibir uma URL base personalizada em notificações por e-mail, defina a propriedade `glide.email.override.url`. Para obter mais informações, consulte Propriedades avançadas de e-mail .

2. Para outras exibições de URL, insira um dos seguintes esquemas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Esquema
Para exibir a página na interface padrão, com a faixa superior e o navegador de aplicações à esquerda	nav_to.do?uri=
Para abrir um formulário, lista, página de IU ou outra página	<page name>.fazer?
Para exibir uma lista	<table name>_lista.fazer
Para abrir um registro na exibição de formulário	<sys_id>
Para criar um novo registro	sys_id é -1.
Para especificar uma consulta, exibição, página de redirecionamento e muito mais.	<page parameters> Os parâmetros incluem os seguintes exemplos: ○ sysparm_view=ess: especifica uma exibição (ess). ○ sysparm_query=number=INC00040: especifica uma consulta (o número é INC00040). ○ sysparm_query=priority=2^active=true: especifica uma consulta complexa com dois termos (a prioridade é 2 e o ativo é verdadeiro). ○ sysparm_query=priority=2^active=true^EQ^GROUPBYcategory: agrupa os resultados da consulta (por categoria). ○ sysparm_order=number: especifica o campo pelo qual classificar (número). ○ sysparm_order_direction=desc: especifica uma ordem de classificação (decrescente). ○ sysparm_force_row_count=5: limita o número máximo de resultados (5 registros). ○ sysparm_result_view=viewname: especifica a exibição dos resultados da pesquisa.
Para especificar um formato de arquivo. (CSV, XML, PDF ou UNL (descarregar))	%26CSV
Para separar parâmetros de página	&
Para criar consultas de vários termos ou especificar vários valores de campo	^(quilate)

Tópicos relacionados

Navegação de página por URL

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar suporte a URLs curtas

Os URLs padrão pelos quais o sistema renderiza páginas podem exceder o limite de caracteres de alguns navegadores, resultando em uma mensagem de erro. Você pode habilitar o suporte a URL curto, que gera URLs internos encurtados, para ajudar a evitar esse erro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Tiny URL Support é ativado e habilitado automaticamente. Confirme se este plug-in está habilitado se você receber uma falha ao abrir erro de página durante as operações de rotina no Now Platform.

Nota:
O sistema não converte todos os URLs em URLs curtos. Somente alguns URLs que o sistema gera como redirecionamentos são convertidos. Por exemplo, o URL que o navegador gera quando um usuário abre um registro não é convertido em um URL curto.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Selecione **Usar URLs curtas quando uma URL de redirecionamento se tornar muito grande. Isso garante que URLs muito grandes para o IE (mais de 2083) não sejam usados. Em vez disso, eles são convertidos em um pequeno URL para solucionar o problema do IE.** (propriedade `glide.use_tiny_urls`).
3. **Opcional:** Atualize o valor no **Tamanho mínimo de uma URL de redirecionamento que é transformado em uma URL curta (padrão = 1024)** (propriedade `glide.tiny_url_min_length`), se desejar.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Exemplos de navegação por URL

Uma lista de URLs de exemplo que demonstram maneiras de abrir páginas na aplicação ServiceNow.

Abrir um formulário com valores predefinidos

Esquema: https://<table name><baseURL> /nav_to.do?uri=.do?sys_id=-1&sysparm_query=<field=value>

Descrição	Exemplo
Abre um novo formulário de Incidente na interface padrão com uma prioridade de **1** e um estado de incidente de **Aguardando Problema**.	https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição	Exemplo
Você também pode usar JavaScript para acessar métodos GlideSystem . O exemplo a seguir cria o mesmo tipo de incidente acima e também preenche o ID do solicitante com o ID do usuário atual.	https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3^caller_id=javascript:gs.getUserID()

Abrir um registro existente com valores predefinidos

Esquema: https://<table name><baseURL> /nav_to.do?uri=.do?sys_id=<sys_id>

Descrição	Exemplo
Abre o registro de incidente com o sys_id 966c9a414f5593001f6eac118110c75c	https://<instance name> .service-now.com/incident.do?sys_id=966c9a414f5593001f6eac118110c75c
Abre o registro de incidente com o número INC0010001	https://<instance name> .service-now.com/incident.do?sysparm_query=number=INC0010001

Exibir uma lista de incidentes

Esquemas para os seguintes exemplos:

- https://<table name><baseURL> /nav_to.do?uri=_list.do
- https://<table name><baseURL> /_list.do

Descrição	Exemplo
Abre uma lista de todos os incidentes com (exemplo 1) o quadro de navegação.	https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do
Abre uma lista de todos os incidentes sem o quadro de navegação.	https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do

Exibir uma lista de anexos

Esquema: https://<table name><baseURL> /nav_to.do?uri=_list.do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição	Exemplo
Abre a tabela Anexos na exibição de lista.	https://<instance name> .service-now.com/ sys_attachment_list.do

Exibir uma lista filtrada

Esquema: https://<table name><baseURL> /nav_to.do?uri=_list.do? sysparm_query=<field=value>

Descrição	Exemplo
Retorna uma lista de incidentes ativos com alta escalação na interface padrão.	https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do? sysparm_query=active=true^escalation=2

Retornar um arquivo

Esquema: https://<table name><baseURL> /nav_to.do?uri=_list.do? sysparm_<sysparmTypeOrField=value> &CSV

Descrição	Exemplo
Retorna um arquivo de valores separados por vírgulas de registros na tabela Incidente que atendem às condições de consulta.	https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do? sysparm_query=active=false&CSV

Configurar o filtro de atividade

O formatador de atividades contém um filtro que permite aos usuários selecionar quais campos disponíveis serão mostrados na lista de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todos os campos na lista de atividades são exibidos em ordem alfabética por padrão. Você pode mudar a ordem em que os campos aparecem no formulário usando a opção **Configurar campos disponíveis** no formatador de atividades.

Usar o filtro de atividade

Use o filtro de atividade para mostrar ou ocultar os campos em que você deseja exibir a atividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O formatador de atividades contém um filtro que permite selecionar quais campos disponíveis serão mostrados na lista de atividades.

Todos os campos na lista de atividades são exibidos em ordem alfabética por padrão. Você pode mudar a ordem em que os campos aparecem no formulário usando a opção **Configurar campos disponíveis** no formatador de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o filtro clicando no ícone de filtro de atividade ( ) no cabeçalho **Atividade**.
2. Selecione os campos para os quais você deseja exibir a atividade.
   Os campos são adicionados ou removidos dinamicamente conforme a seleção é feita.
3. Clique no ícone de filtro de atividade novamente para fechar o filtro.

Listas integradas ou listas relacionadas

Alguns formulários podem mostrar listas relacionadas como incorporadas. As mudanças nas listas integradas são salvas quando o formulário é salvo.

Use esses controles para trabalhar com uma lista incorporada. Para obter mais informações, consulte Editar um formulário.

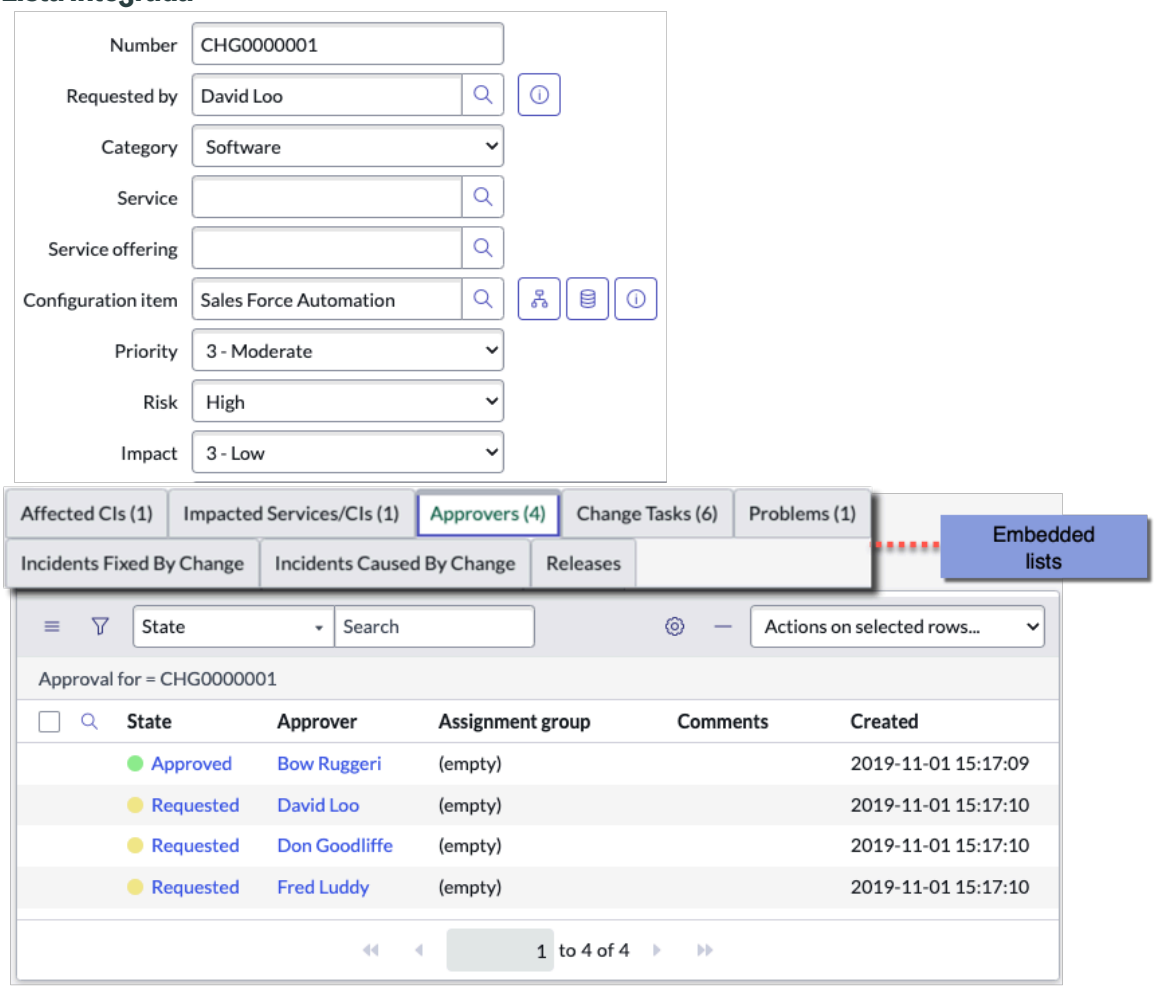
Trabalho com listas integradas

Tarefa	Ícone	Ação
Expandir uma lista incorporada		Clique no ícone de expansão no cabeçalho da lista.
Recolher uma lista incorporada		Clique no ícone de recolhimento no cabeçalho da lista.
Inserir uma nova linha		Selecione **Adicionar** e identifique o registro que você deseja adicionar à lista incorporada.
Editar uma linha		Clique duas vezes em uma área vazia desse campo. Consulte Usar o editor de lista.
Excluir uma linha		Clique no ícone de exclusão ao lado da linha. Novas linhas são removidas imediatamente. As linhas existentes são designadas para exclusão quando o registro é salvo. Para limpar esta designação, clique no ícone de exclusão novamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista integrada



Listas relacionadas

As listas relacionadas aparecem em formulários e mostram registros em tabelas que têm relacionamentos com o registro atual.

Os usuários podem exibir e modificar informações em listas relacionadas como qualquer outra lista. Os administradores podem configurar listas relacionadas para aparecer em formulários e em listas hierárquicas configurando um formulário. As listas relacionadas não têm um limite de tamanho.

Nota:

Criar um registro usando uma lista relacionada aplica o filtro de lista ao registro e preenche automaticamente o campo relacionado. Este comportamento se aplica aos campos de referência, cadeia de caracteres, booliano e de menu quando os critérios no filtro estão definidos como **é** ou **=**.

Tópicos relacionados

Configurar layout de formulário

Listas no ambiente clássico

Selecionar ou criar registros em uma lista relacionada

Quando um formulário contém uma lista relacionada, como a lista relacionada **Incidentes** no formulário de problema, você pode selecionar registros existentes ou adicionar novos na lista relacionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o registro para trabalhar com registros em uma lista relacionada, como um registro de problema.
2. Localize a lista relacionada, por exemplo, **Incidentes**.
3. Para selecionar registros existentes, conclua as etapas a seguir.
   a. Clique em **Editar**.
   b. Usando o slushbucket, selecione os registros a serem associados ao registro atual.
      Quando você seleciona um registro, as informações sobre ele aparecem abaixo da lista **Coleção** para ajudá-lo a identificar o registro a ser selecionado.
   c. Clique em **Salvar**.
4. Para criar um novo registro relacionado, conclua as etapas a seguir.
   a. Clique em **Nova**.
      Um novo formulário para a tabela relacionada é aberto, por exemplo, o formulário de incidente.
   b. Preencha o formulário e clique em **Enviar**.
      O novo registro é adicionado à tabela relacionada e à lista relacionada do registro.

Configurar quando uma lista relacionada é carregada

Se houver muitas listas relacionadas em um formulário ou muitos registros nas listas relacionadas, o formulário poderá ser carregado lentamente. Você pode melhorar os tempos de resposta do formulário configurando listas relacionadas para carregar manualmente, sob demanda ou automaticamente, após o carregamento do restante do formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegue até o **Menu Usuário** > **Preferências** > **Exibição**.
2. Selecione uma das seguintes opções no menu **Cargas das listas relacionadas nos formulários clássicos**.

Opção	Descrição
Com o formulário	As listas relacionadas são carregadas quando você abre o formulário, que é a configuração padrão. Quando selecionado, define o valor da preferência do usuário glide.ui.related_list_timing como padrão.
Após o formulário	As listas relacionadas são carregadas depois que o restante do formulário é carregado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Quando selecionado, define o valor da preferência do usuário glide.ui.related_list_timing como adiado.
Sob demanda	As listas relacionadas são carregadas sob demanda. Quando esta opção é selecionada, um botão **Carregar listas relacionadas** aparece na parte inferior de cada formulário que contém listas relacionadas. Selecione o botão para carregar listas relacionadas. Quando selecionado, define o valor da preferência do usuário glide.ui.related_list_timing como ondemand.

3. Feche o menu de preferências de exibição.

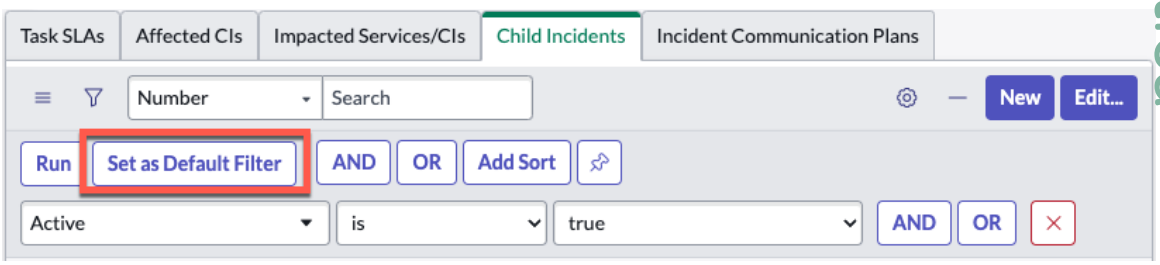
Criar um filtro padrão para uma lista relacionada

Crie um filtro padrão para os registros que são carregados quando a lista relacionada é exibida.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota:
Esta funcionalidade não é compatível com listas relacionadas à Lista v3.

Procedimento
1. Navegue até a lista relacionada (por exemplo, **Incidentes** em um registro de problema).
2. Crie o filtro desejado usando o construtor de condições (por exemplo, **[Active] [is] [true]**).



3. Clique em **Definir como filtro padrão**.

Configurar a opção de edição

Você pode configurar a opção de edição que permite aos usuários adicionar registros a listas relacionadas em formulários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

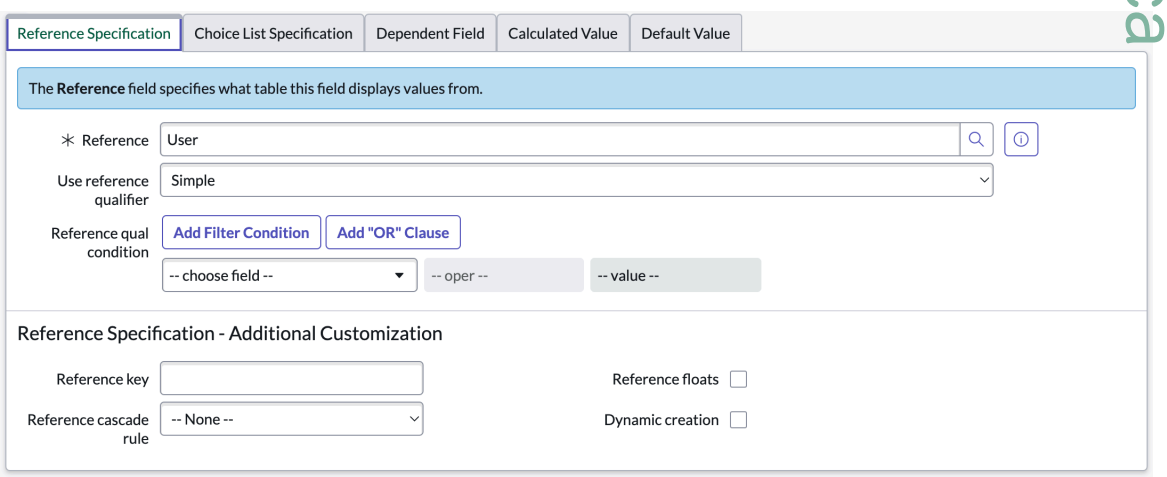
O botão **Editar** está disponível para listas relacionadas que representam relacionamentos muitos para muitos e um para muitos. As listas relacionadas definidas podem não ter um botão **Editar**, pois os registros relacionados são adicionados a essas listas automaticamente com base no relacionamento entre os registros.

Procedimento

1. Navegue até a lista relacionada, como a lista relacionada **Incidentes** em um registro de problema.
2. Execute a ação apropriada para a versão da lista.
3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Mostrar a opção Editar	Desmarque a caixa de seleção **Omitir botão de edição**.
Ocultar a opção Editar	Marque a caixa de seleção **Omitir botão de edição**.
Mostre a opção Editar se a caixa de seleção estiver desmarcada e o botão não aparecer.	Clique em **Habilitar edição**.

4. Se a lista representar um relacionamento de um para muitos (por exemplo, incidentes podem ser associados a apenas um problema, mas problemas podem ser associados a muitos incidentes), conclua as etapas a seguir.
   a. Abra um registro na tabela de destino (por exemplo, Incidente).
   b. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
   c. Abra a entrada do dicionário para o campo de referência (por exemplo, **ID do problema** no **incidente**).
   d. Na seção Especificação de referência, marque a caixa de seleção **Flutuantes de referência**.



5. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar listas relacionadas definidas

Você pode adicionar listas relacionadas padrão ao formulário para que todos os usuários vejam ao exibir registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode incluir uma lista de incidentes relacionados na parte inferior de um registro de problema ou uma lista de membros na parte inferior de um registro de grupo. Essa funcionalidade depende de campos de referência ou relacionamentos de tabela muitos para muitos. Se duas tabelas estiverem relacionadas por meio do dicionário do sistema, uma poderá aparecer como uma lista relacionada na outra.

As listas relacionadas definidas permitem que os relacionamentos entre tabelas arbitrárias sejam expressos como uma lista relacionada. Quaisquer duas tabelas que possam ter um relacionamento lógico podem aparecer como um par primário/secundário por meio de uma lista relacionada. A seguir estão alguns exemplos.

- Em um registro de incidente, mostra todos os incidentes abertos pelo mesmo solicitante.
- Em um registro de usuário, mostra as últimas 20 transações que o usuário fez.
- Em um registro de incidente, mostre todos os problemas abertos no IC relatado.

Esses relacionamentos estão além dos relacionamentos normalmente definidos no dicionário do sistema por meio de campos de referência e relacionamentos muitos para muitos.

Cada lista relacionada requer um registro de relacionamento. Antes de criar um relacionamento, verifique se não há um registro de relacionamento existente que já forneça as informações necessárias. Use as etapas a seguir para criar um registro de relacionamento.

Procedimento

1. Clique em **Definição do Sistema** > **Relacionamentos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Especifique os campos de registro de relacionamento.

Campos de registro de relacionamento

Campo	Descrição
Nome	Digite o nome da lista relacionada. A página de configuração do formulário exibe este nome na lista de listas disponíveis.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar JavaScript no lugar dos campos **Aplica-se à tabela** e **Consultas da tabela**.
Aplica-se à tabela	Selecione a tabela na qual a lista relacionada aparece. Por exemplo, para adicionar uma lista relacionada ao formulário do usuário, selecione a tabela Usuário [sys_user]. Este campo está oculto em registros de relacionamento avançado.
Consultas da tabela	Selecione a tabela da qual esta lista relacionada recupera dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, para adicionar registros de tarefa relacionada à lista relacionada, selecione a tabela Tarefa [task]. Este campo está oculto em registros de relacionamento avançado.
Aplicar a	Digite um script que define a variável *de resposta* como **verdadeira** quando um usuário abre um formulário na tabela desejada. Este campo só está visível com a caixa de seleção **Avançado** marcada.
Consulta de	Digite um script que defina a variável *de resposta* para o nome da tabela da qual a lista relacionada recupera dados. Este campo só está visível com a caixa de seleção **Avançado** marcada.
Consulta com	Especifique os registros a serem incluídos digitando um script. Por exemplo: `current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);` ◦ O objeto `atual` especifica o registro atual no qual o script é acionado. ◦ O método `addQuery` adiciona um filtro que retorna registros que atendem a uma condição especificada. ◦ A variável `opened_by` é o nome do campo que você está consultando na tabela de **Consultas da tabela**. ◦ A variável `parent.sys_id` se refere à **tabela Aplica-se a** e ao ID do registro que está sendo exibido.
Inserir retorno de chamada	Digite um script a ser executado após uma ação de inserção bem-sucedida. Este campo só está visível com a caixa de seleção **Avançado** marcada.

4. Clique em **Enviar**.

Adicionar incidentes pela lista relacionada ao mesmo solicitante

Este exemplo adiciona o relacionamento existente, Incidentes pelo mesmo solicitante, aos formulários de incidentes.

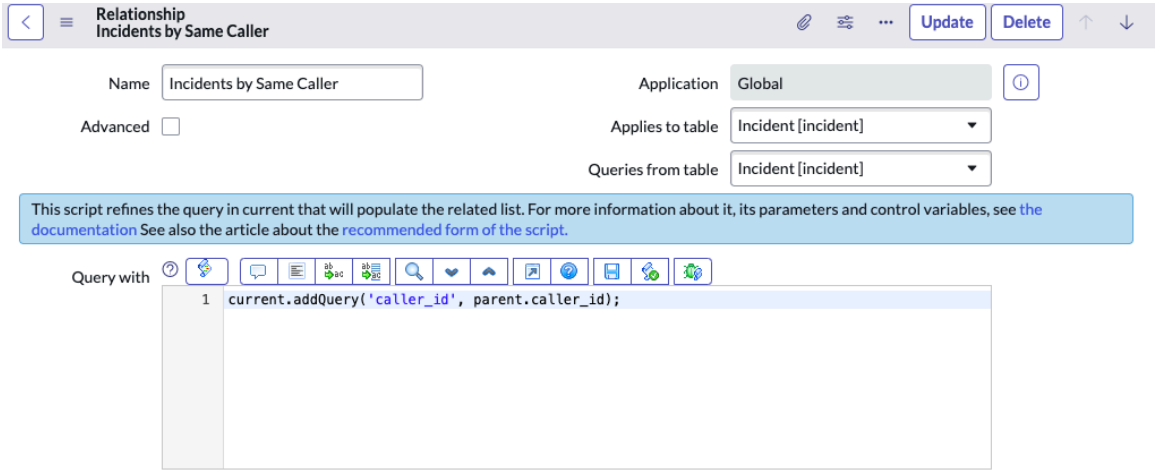
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- **Aplica-se à tabela**: Esta lista aparece como uma lista relacionada disponível ao exibir um registro de incidente.
- **Consultas da tabela**: esta lista exibe uma lista de incidentes.
- **Consulta com**: este script seleciona registros em que o **caller_id** corresponde ao **caller_id** do registro primário (o incidente que você está exibindo).

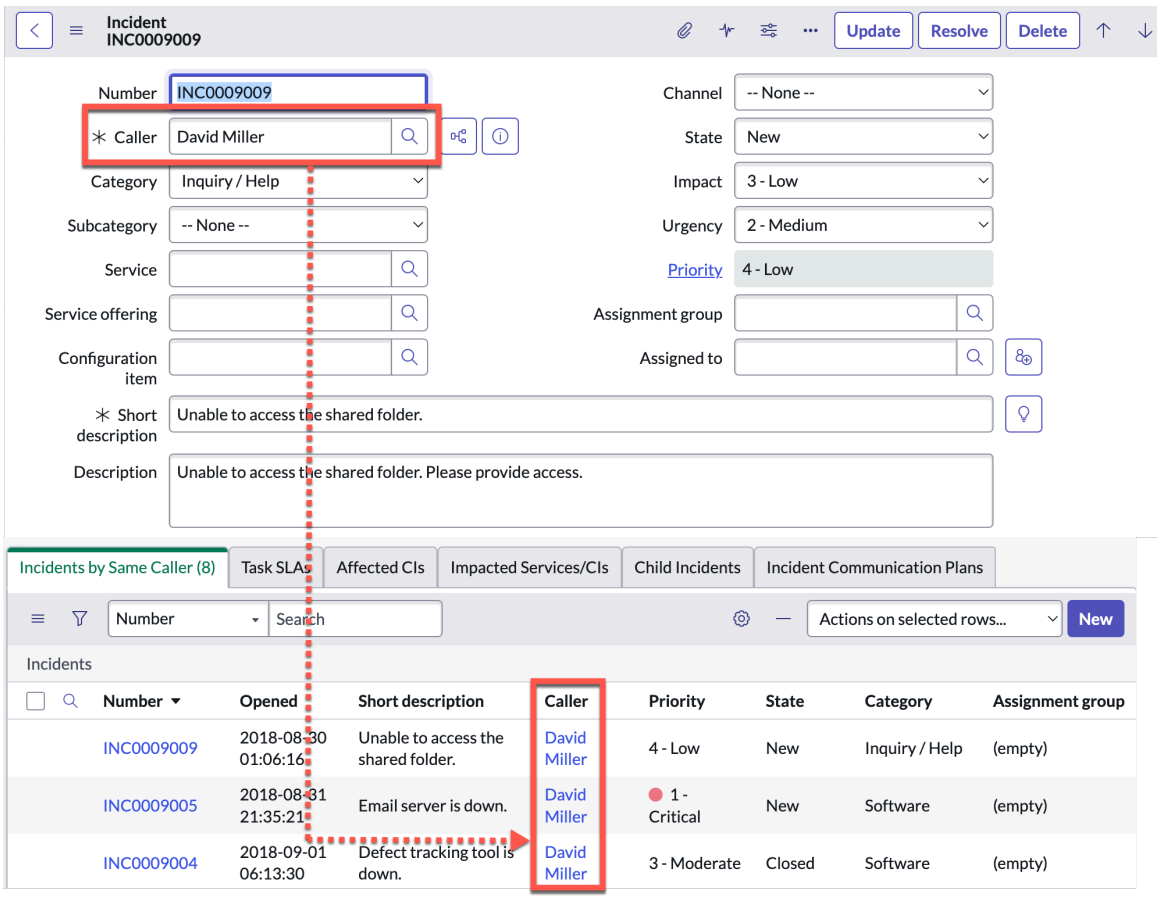
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Abra um incidente.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**. O nome dos relacionamentos existentes aparece na lista de listas disponíveis.
3. Mova a lista **Incidentes pelo mesmo solicitante** para a lista **Selecionada**.
4. Clique em **Salvar**.



O que Fazer Depois

Anotações e limitações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar um registro usando uma lista relacionada aplica o filtro de lista ao registro e preenche automaticamente o campo relacionado. Este comportamento se aplica aos campos de referência, cadeia de caracteres, booliano e de menu quando os critérios no filtro estão definidos como **é** ou **=**.
- Por exemplo, se você clicar no botão **Novo** em um desses novos relacionamentos, o sistema tentará garantir que o novo registro corresponda às condições da lista. Por exemplo, clicar **em Novo** na lista de exemplos resulta em um incidente em que o **caller_id** é preenchido previamente com **o nome de "Bud Richman"**.
- Ao criar script de sua condição, **atual** é o registro ao qual você deseja adicionar consultas, enquanto **primário** é o registro principal que está sendo exibido.
- Esses relacionamentos não são atualizados até que você atualize um formulário. No exemplo, se você alterou o solicitante de **Brod Richman** para **Fred Luddy**, a lista na parte inferior da tela ainda exibirá os incidentes pertencentes a Bud Richman até que você salve o incidente.
- Você não está limitado a uma única condição de consulta. É possível, por exemplo, ter uma lista relacionada de todos os incidentes abertos pelo mesmo solicitante na última semana ou de todos os **incidentes** abertos pelo mesmo solicitante.
- Os objetos **atuais** e **primários** não podem ser usados com o campo **Consultas de**. Em vez disso, o objeto **gs** está disponível para chamadas do GlideSystem.
- O botão **Editar** não está disponível em relacionamentos definidos, pois o relacionamento é baseado em script.

Caso de uso adicional: você pode habilitar um relacionamento semelhante para a tabela Solicitação para exibir **Solicitações pelo Mesmo Solicitante** usando **Solicitado para** na tabela Solicitação.

Tópicos relacionados

GlideSystem

Adicionar transações por lista relacionada de usuário

Este exemplo adiciona um relacionamento, Últimas 20 transações, ao formulário do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O novo relacionamento cria uma lista de registros de tarefas abertos pelo usuário atual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Relacionamentos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Crie um relacionamento com os seguintes valores.

Opção	Descrição
Nome	Últimas 20 transações
Aplica-se à tabela	Usuário [sys_user]
Consultas da tabela	Tarefa [task]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Consultas com	`current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);`

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegar até **Administração de usuários** > **Usuários**.
6. Selecione qualquer usuário.

   Example
   Por exemplo, selecione David Loo.
7. Configure as listas relacionadas ao formulário do usuário e adicione a lista relacionada **Últimas 20 transações**.
8. Navegar até **Administração de usuários** > **Usuários**.
9. Selecione qualquer usuário.

   Example
   Por exemplo, selecione David Loo.
10. A lista relacionada As **últimas 20 transações** exibe todos os registros de tarefa abertos pelo usuário atual.

O que Fazer Depois

Anotações e limitações:

- Esta consulta retorna todos os registros de tarefa abertos pelo usuário. O padrão da lista relacionada é exibir 20 registros de tarefa por página.
- A variável primária se refere à **tabela Aplica-se a**. Nesse caso, ele se aplica à tabela Usuário [sys_user].
- Consultar um registro sys_id é um método de consulta comum para relacionamentos.

Tópicos relacionados

Adicionar uma lista relacionada a um formulário

Adicionar campos a seleções em uma lista relacionada

Quando você clica em **Editar** em uma lista relacionada e seleciona um item, as informações sobre o item aparecem abaixo da lista. Você pode expandir os campos que aparecem para o item para fornecer mais informações.

Antes de Iniciar

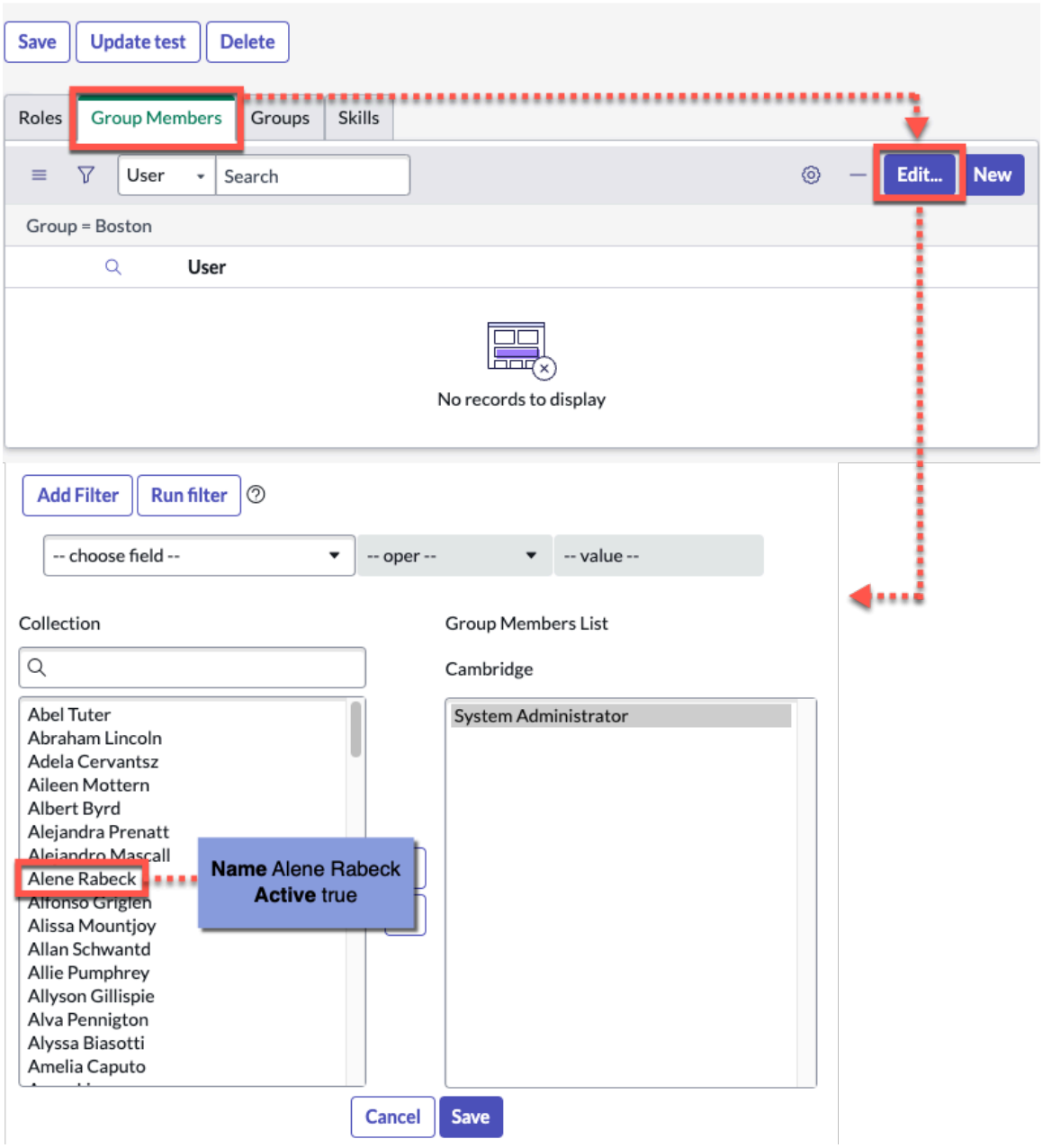
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Campos listados para o registro selecionado



Para adicionar campos a seleções em uma lista relacionada, registre o nome exato do campo ou elemento, não o nome do rótulo. Este exemplo demonstra como adicionar campos à lista relacionada a **Grupos** [sys_user_group].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Exibições**.
2. Selecione **sys_ref_list**.
3. Para adicionar campos da tabela Grupo, na lista relacionada **Listas**, selecione **sys_user_group**.
4. Na lista relacionada **Elementos da lista**, clique em **Novo**.
5. Insira o nome do campo e sua posição relativa quando ele aparecer na descrição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os campos aparecem de cima para baixo, do menor para o maior número.

6. Clique em **Enviar**.

Criar um filtro padrão para registros do seletor de lista

Você pode definir um filtro padrão para restringir quais registros relacionados os usuários podem selecionar ao editar um campo de referência. Os filtros padrão são simples de configurar, mas não têm um elemento de filtragem dinâmico, o que impede que o usuário final altere o filtro padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_list

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um filtro é usado para restringir os registros listados no slushbucket que é exibido quando um usuário clica em **Editar** em uma lista relacionada.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse em qualquer título de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista**.
2. Configure o formulário Controle de lista para adicionar o campo **Editar filtro padrão**, se necessário.
3. No campo **Editar filtro padrão**, use o construtor de condições para criar um filtro padrão.
4. Selecione **Atualizar**.
   Quando os usuários clicam no botão **Editar** na lista relacionada, a lista de registros que eles podem selecionar é filtrada de acordo com o filtro padrão.

Tópicos relacionados

Configurar qualificadores de referência

Construtor de condições

Editar um formulário

Você pode editar um registro na exibição de formulário. Você também pode inserir um registro, aplicar um modelo e cancelar mudanças no registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o formulário.
   Se outro usuário estiver vendo o mesmo registro, você verá o avatar dele com um ponto verde no cabeçalho do formulário. Se mais de um usuário estiver exibindo o registro, o avatar será um número e você poderá apontar o cursor para ele para ver os nomes.
2. Insira os dados apropriados.
   Dependendo da configuração do sistema, os dados inseridos em um formulário podem afetar outras opções no formulário ou mudar sua aparência. Por exemplo, se você selecionar um status de **Encerrado** para um incidente, um campo obrigatório **de Anotações de encerramento** poderá ser exibido. Os administradores podem criar efeitos de formulário personalizados de várias maneiras, incluindo políticas de IU e client scripts.
3. Salve o registro usando um destes métodos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Clique em **Enviar** ou **em Atualizar** para salvar as mudanças e retornar à página exibida anteriormente.
- Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** para salvar as mudanças sem sair da exibição de formulário.

Nos formulários IU principal, os campos são atualizados dinamicamente e exibem um ícone de atualização de campo para indicar mudanças feitas por outros usuários. Você pode apontar para o ícone de atualização de campo para ver qual usuário fez a atualização. Essa indicação dinâmica ajuda a impedir que os usuários substituam acidentalmente o trabalho um do outro.

Nota:
Se você inseriu um valor diferente do valor salvo pelo outro usuário, o sistema não atualizará o campo automaticamente. Altere seu valor manualmente para corresponder ao valor inserido por outro usuário. Caso contrário, você substituirá a mudança ao salvar o registro.

Inserir um registro

Inserir fornece um método para criar vários itens semelhantes, como notificações por e-mail, usuários, grupos ou regras de negócio.

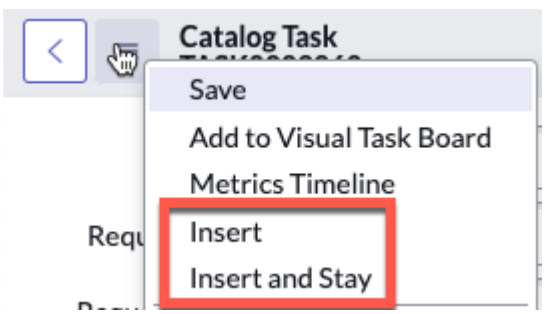
Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem habilitar a função **Inserir** para registros de tarefa. Para obter mais informações, consulte Permitir opções de inserção em registros de tarefa .

Procedimento

1. Abra um item semelhante.
2. Edite o item e atribua a ele um novo **Nome**.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione uma das opções a seguir.

Opção	Descrição
Inserir	Salva o item como um novo registro e retorna à página exibida anteriormente.
Inserir e permanecer	Salva e exibe o novo registro.



Aplicar um modelo em um formulário

Sua organização pode usar modelos para ajudar nas tarefas solicitadas com frequência. Um modelo contém campos pré-preenchidos que são padronizados quando o modelo é selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o formulário.
2. Execute a ação apropriada para sua versão da IU.
   a. Clique no ícone de mais opções ( ) no cabeçalho do formulário.
   b. Selecione **Alternar barra de modelo**.
3. Selecione o modelo a ser aplicado.
   Se houver um conflito entre o modelo selecionado e o formulário, uma mensagem de conflito será exibida com um link para exibir os detalhes do conflito. Por exemplo, se um campo que não aparece no formulário for preenchido no modelo, os detalhes da mensagem de conflito identificarão o campo ausente e o valor não será definido. Se você tiver uma mensagem de conflito, revise os detalhes e notifique o administrador, se necessário.
   Campos específicos são preenchidos com valores do modelo.
4. Preencha o formulário.
   Você pode alterar qualquer valor que tenha sido preenchido a partir do modelo.
5. Clique em **Enviar** para criar o registro.

Cancelar mudanças em um formulário

Cancele as mudanças em um formulário navegando para fora do formulário sem salvar.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Saia da exibição de formulário sem salvar o registro.
2. Se uma mensagem for exibida, clique em **Sair desta página** para confirmar o cancelamento.

> **Nota:**
> Os administradores podem desabilitar a mensagem de confirmação definindo a propriedade `glide.ui.dirty_form_support` como falsa.

Personalizar um formulário

Quando o recurso de personalização de formulário está ativado, os usuários podem personalizar os campos para aparecer em uma exibição de formulário específica de acordo com as preferências individuais. A personalização de formulário está disponível em IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, personalize_form ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As personalizações de formulário pessoal não afetam o que outros usuários veem em seus formulários.

Em contraste com a configuração de um formulário, a personalização de um formulário não permite que os usuários executem as seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

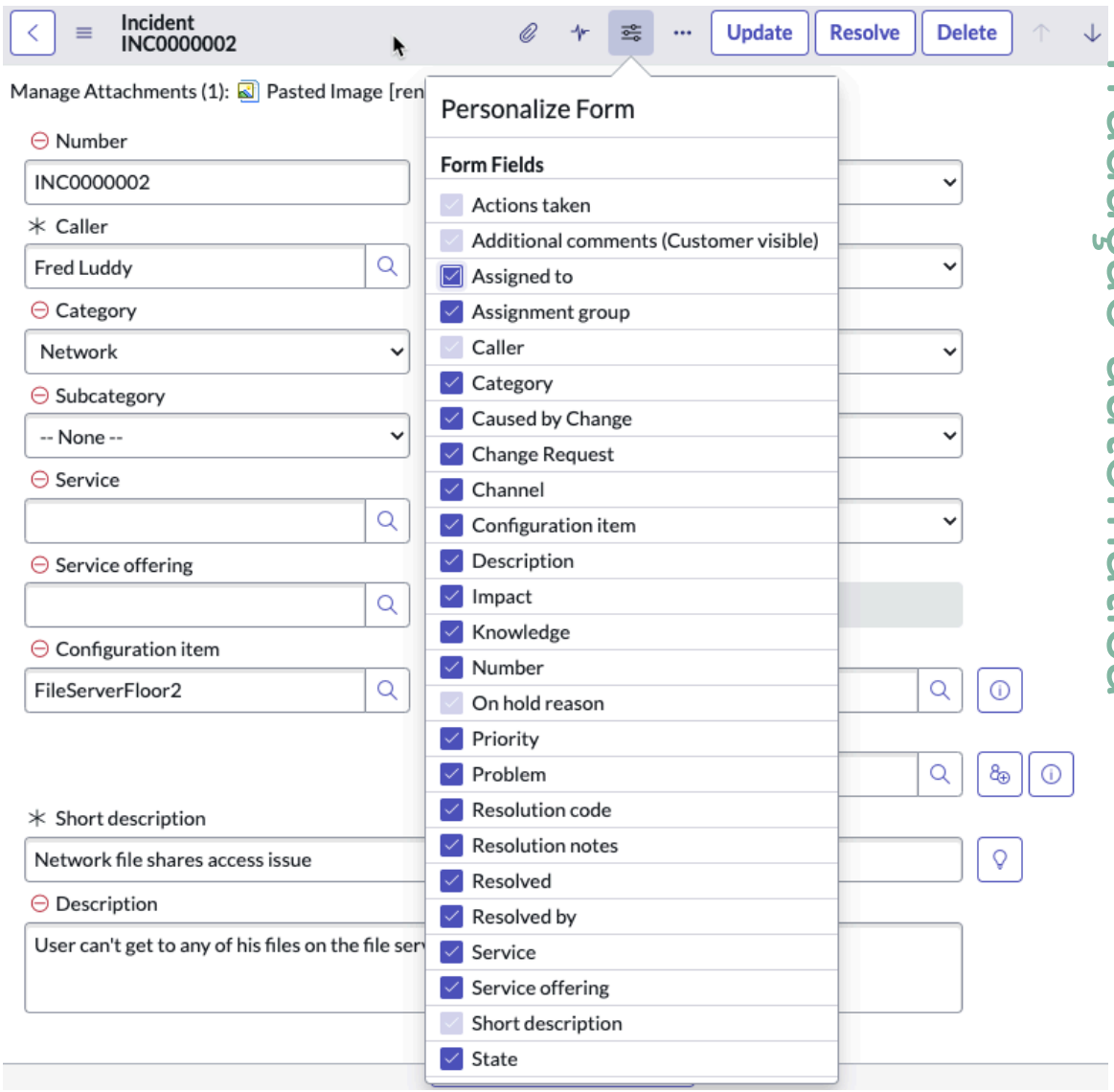
- Mude a ordem dos campos no formulário.
- Adicione campos que não estão configurados para aparecer no formulário.
- Ocultar campos obrigatórios.

Nota:
Personalizar um formulário dessa forma modifica o formulário somente para você. Para fazer mudanças em um formulário que fiquem visíveis para todos os usuários, você deve configurar o formulário .

Procedimento

1. Abra qualquer registro.
2. No cabeçalho do formulário, clique no ícone personalizar formulário.
   O menu Personalizar formulário é exibido e os ícones de ocultar campo aparecem no formulário.

Personalizar o formulário



Uma caixa de seleção cinza desmarcada indica campos que você ocultou anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Somente os campos que o formulário está configurado para exibir estão disponíveis no menu Personalizar formulário. Para adicionar campos ao formulário, você deve configurar o layout do formulário.

3. Desmarque uma caixa de seleção ou clique no ícone Ocultar campo ( ) ao lado de um campo.
   Algumas caixas de seleção estão cinza e selecionadas. Essas caixas de seleção indicam campos que não podem ser ocultos porque são necessários ou já estão ocultos por políticas de IU ou client scripts.
4. Clique fora do menu Personalizar formulário para salvar suas mudanças.
   Se você sair do formulário, na próxima vez que personalizar o formulário, deverá redefinir suas personalizações para mostrar os campos que ocultou.
5. Para restaurar a exibição de formulário padrão, personalize o formulário e clique em **Redefinir**.

Tópicos relacionados

Administração da personalização do formulário

Adicionar e gerenciar anexos

Você pode carregar um arquivo como um anexo para um incidente, um artigo de conhecimento, uma solicitação de mudança ou para outro tipo de registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem configurar anexos e como eles funcionam no sistema. Para obter mais informações, consulte Administração de anexos .

O limite de tamanho máximo padrão para um arquivo de anexo que pode ser adicionado a um registro no Now Platform é de 1024 MB para uma nova instância pronta para uso. Se o campo for deixado em branco, o limite padrão (atualmente definido em 1 GB) será usado como o tamanho máximo do arquivo de anexo.

Nota:
Não use o módulo **Carregar arquivo** na aplicação **Definição do sistema**. Não é compatível com instâncias de vários nós.

Procedimento

1. Navegue até o registro.
   Por exemplo, um registro de incidente.
2. Clique no ícone de anexos ( ).
3. Clique em **Escolher arquivos** ou **Procurar**, dependendo do navegador, e navegue até um arquivo.
4. **Opcional:** Carregue vários arquivos de uma das maneiras a seguir.
   - Selecione vários arquivos ao mesmo tempo no navegador de arquivos. O Internet Explorer não é compatível com este recurso.
   - Adicione cada arquivo em uma linha separada clicando em **Adicionar outro anexo**e, em seguida, clicando em **Escolher arquivos** na próxima linha. Repita até que todos os arquivos desejados sejam selecionados. Este recurso está disponível em todos os navegadores compatíveis.
5. Clique em **Anexar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os arquivos anexados aparecem na lista de **anexos de arquivo atuais** e na parte superior do formulário. Existem várias mensagens de erro comuns que um usuário pode receber em determinados casos ao tentar carregar um anexo em um registro em uma instância da ServiceNow. Exemplos comuns desses erros são os seguintes.

- Ao tentar adicionar um anexo a um registro específico, o usuário pode receber um erro informando que o arquivo contém uma extensão de arquivo proibida.
- Ao tentar carregar um anexo em um registro, o usuário recebe uma mensagem de que o tipo de arquivo não é permitido ou o tipo MIME não corresponde ao nome do arquivo real.
- Ao tentar adicionar um anexo a um registro em uma instância, o usuário recebe um erro de tamanho de arquivo.

6. **Opcional:** Para corrigir esses erros, navegue até **Propriedades do sistema > Segurança**.

   a. Para um erro de tipo de arquivo não permitido, tente salvar o arquivo em um formato diferente. A extensão de arquivo .zip geralmente é incluída como uma extensão de arquivo permitida e um arquivo pode ser compactado e anexado.

   b. Para um tipo de arquivo não permitido ou erro de tipo MIME, localize **Esta propriedade deve ser definida para ativar a verificação de tipo MIME para uploads (todas as versões do Eureka e acima). Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) a validação de tipo de mime para anexos de arquivo. As extensões de arquivo configuradas por meio de glide.attachment.extensions serão verificadas quanto ao tipo MIME durante o upload.** e ative a propriedade marcando **Sim**.

   > **Nota:**
   > A configuração padrão para esta propriedade em uma instância pronta para uso é Não (desmarcada).

   c. Para um erro de tamanho de arquivo, consulte Gerenciar anexos.

7. Feche a janela pop-up para retornar ao formulário.

O que Fazer Depois

Limite os usuários que podem exibir anexos aplicando regras de ACL. Para obter mais informações sobre regras de ACL, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Gerenciar anexos

Exiba, renomeie e remova os anexos em um registro e ajuste o tamanho máximo permitido de anexos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o registro (por exemplo, um registro de incidente), o anexo existente fica visível na parte superior.
2. Selecione o ícone de anexos ( ) ou o link **Gerenciar anexos** se os arquivos já estiverem anexados. O número de anexos de um registro é listado no link **Gerenciar anexos**.
3. Para adicionar anexos, conclua as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Escolher arquivos**.

b. Selecione o arquivo a ser anexado e selecione **Abrir**.

4. Para renomear um anexo, conclua as etapas a seguir.

a. Selecione **[renomear]** ao lado do nome do arquivo na parte superior do formulário.

b. Edite o nome do arquivo, mova o mouse para qualquer lugar na tela e pressione o mouse uma vez para salvar as mudanças.

Nota:
Para cancelar a renomeação e retornar à tela principal, pressione a tecla Esc ou o **X**.

5. Para remover anexos, selecione o link **Gerenciar anexos** e conclua as etapas a seguir.

a. Selecione o ícone de anexos ( ).

b. Marque as caixas de seleção ao lado dos anexos.

c. Selecione **Remover**.
O anexo desaparece e a janela pop-up permanece aberta.

Nota:
Depois que um registro é encerrado, você não pode excluir os anexos desse registro.

6. Feche a janela pop-up para retornar ao formulário.

7. Para ajustar o tamanho máximo permitido de um anexo a um registro, conclua as etapas a seguir.

a. Navegue até **Propriedades do sistema > Segurança**.

b. Localize **Tamanho máximo do anexo de arquivo em megabytes:** e insira o tamanho do arquivo.

Nota:
O limite de tamanho máximo padrão para um arquivo de anexo que pode ser adicionado a um registro no Now Platform é de 1024 MB para uma nova instância do sistema base. Se o campo for deixado em branco, o limite padrão (atualmente definido em 1 GB) será o tamanho máximo do arquivo de anexo.

c. Selecione **Save** (Salvar).

Anexar arquivos com arrastar e soltar

Você pode arrastar arquivos do computador local para a janela do navegador para anexá-los ao registro atual.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta funcionalidade é compatível com o Firefox 3.6 ou posterior e o Chrome. O suporte será adicionado a outros navegadores da Web conforme eles implementam a especificação HTML5.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o registro.
2. No computador, navegue até os arquivos a serem anexados.
3. Selecione os arquivos no navegador de arquivos e arraste-os sobre o formulário.
4. Solte o botão do mouse para iniciar o carregamento.

Quando o carregamento estiver concluído, o nome do arquivo será adicionado ao cabeçalho de anexos. A velocidade de upload depende do tamanho do arquivo e da velocidade da conexão de rede.

Aviso:
Não saia do registro enquanto um carregamento estiver em andamento. O carregamento deve ser concluído para que o arquivo seja anexado.

Visualizador de documentos

Visualizador de documentos permite que você exiba documentos diretamente no Now Platform em vez de precisar baixá-los.

Visualizador de documentos oferece suporte à exibição de vários tipos de arquivo na plataforma, incluindo um arquivo PDF codificado com caracteres UTF-8. O tamanho máximo do arquivo de documento é 50 MB. Para usar Visualizador de documentos, habilite-o no nível de instância e para as tabelas nas quais você deseja usá-lo.

Nota:
Visualizador de documentos também oferece suporte a instâncias FedRAMP.

Você pode exibir os seguintes tipos de arquivo:

- MS Word (.doc) e (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) e (pptx)
- MS Excel (.xls) e (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

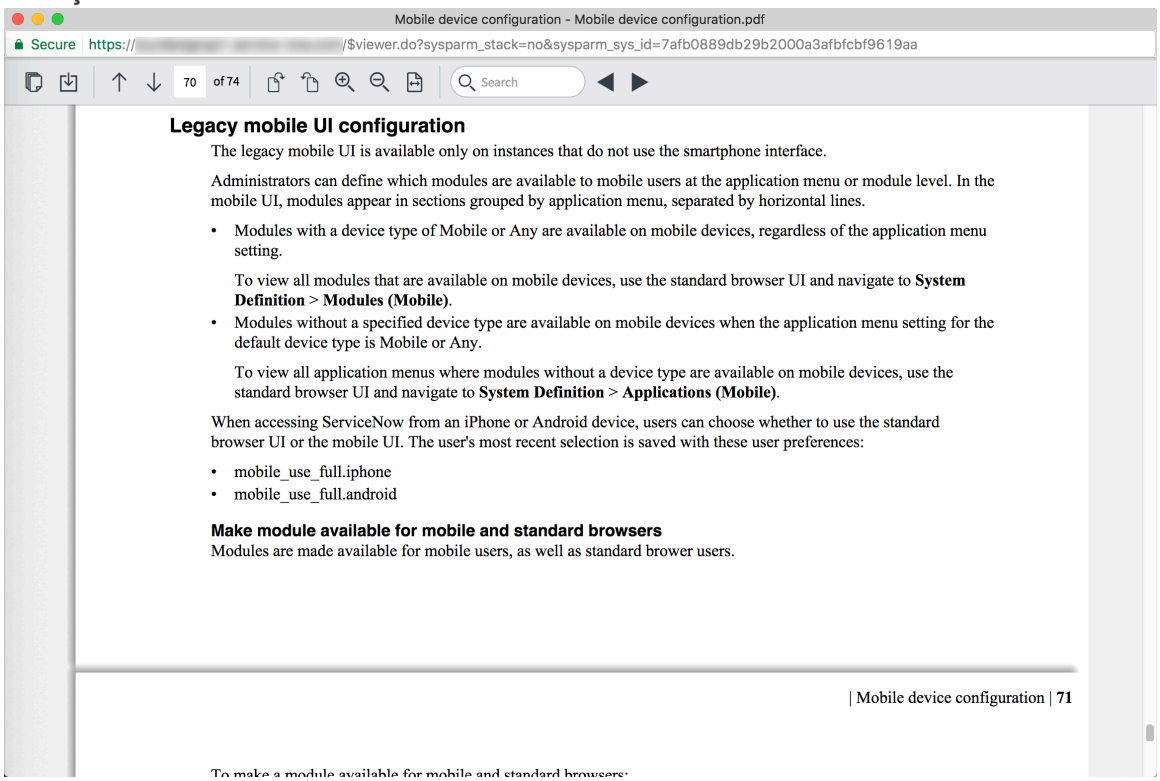
Nota:
A opção de rotação não funciona para imagens.

Outros tipos de documento, por exemplo, arquivos .zip ou .exe, são baixados automaticamente sem a necessidade de Visualizador de documentos. O visualizador de documentos converte documentos do Word e planilhas em PDF primeiro para exibi-los. Isso pode levar algum tempo para renderizar o arquivo pela primeira vez.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de PDF em Visualizador de documentos



Nota:

Você só pode baixar anexos em PDF dentro do documento.

A tabela a seguir descreve os ícones usados no Visualizador de documentos.

Ícones no Visualizador de documentos

Ícone	Descrição
	Alterne a Barra lateral para visualizar uma prévia de todas as páginas do documento.
	Baixe o anexo.
	Suba ou desça a página usando os botões de seta. Você também pode rolar ou usar as teclas de seta do teclado.
	Gire a página para a direita.
	Gire a página para a esquerda.
	Amplie ou reduza o documento.
	Aumente a página para a largura total do Visualizador de documentos.
	Pesquise palavras-chave no documento. Use as setas para alternar para o próximo resultado de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Exibir anexos no Visualizador de documentos

HabilitarVisualizador de documentos

HabilitarVisualizador de documentos

Habilite o Visualizador de documentos para exibir documentos diretamente em vez de baixá-los para exibi-los em suas aplicações nativas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Visualizador de documentos está habilitado por padrão. Ative-o no nível da instância e, em seguida, ative-o no nível da tabela para as tabelas em que você deseja usá-lo. Certifique-se de que a propriedade do sistema **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** esteja definida como verdadeira ou crie-a se ela ainda não existir. Para desativar o Visualizador de documentos, crie a propriedade do sistema **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** manualmente e defina-a como falsa.

Procedimento

1. Ative Visualizador de documentos no nível da instância
   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
   b. Insira Visualizador de documentos ServiceNow ou com.snc.documentviewer no campo Pesquisar.
   c. Selecione **Instalar**.
2. Ative Visualizador de documentos para as tabelas em que você deseja usá-lo.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
   b. Pesquise a tabela, abra o registro com o campo do tipo **Coleção**.
   c. Insira Usar Visualizador de documentos no campo **Atributo**.
   d. No campo Valor, insira **verdadeiro**.
   O Visualizador de documentos ficará habilitado no nível da tabela. Repita este procedimento para cada tabela para a qual você deseja habilitar Visualizador de documentos.

Tópicos relacionados

Desativar Visualizador de documentos

Visualizador de documentos plug-ins

Com Visualizador de documentos, você poderá exibir documentos diretamente na Platform ServiceNow em vez de precisar baixá-los. Dois novos plug-ins aprimoram a experiência e fornecem mais opções para a exibição de documentos. Você pode colaborar com outras pessoas, copiar, excluir, restaurar e exibir o histórico de versões diretamente em uma instância ServiceNow.

Visão geral

Nas versões anteriores ServiceNow, nem todos os documentos podiam ser compartilhados e usados para colaboração de equipe. Com os novos plug-ins para Platform Visualizador de documentos, agora você poderá:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Colaborar (editar, compartilhar) com Microsoft OneDrive e copiar documentos para sua instância ServiceNow.
- Carregar um documento de política criado em sua instância ServiceNow como um documento Microsoft 365 no Microsoft 365 SharePoint.
- Anexe links compartilhados a um registro. Clicar no link abre o documento no Microsoft 365 SharePoint.
  - O link poderá ser compartilhado com um colega de trabalho, que poderá exibir e editar o documento em tempo real.
  - A versão atual também pode ser visualizada na ServiceNow instância.
- Use ferramentas de colaboração como Microsoft 365 para revisão e coautoria de documentos.

Plug-ins

Para usar este recurso, instale os seguintes plug-ins:

- Microsoft OneDrive Spoke
- Microsoft OneDrive Spoke de serviços de documentos
- Microsoft Azure O spoke do AD para Integration Hub
- Estrutura do Serviço de documentos de vários provedores

Consulte Lista de plug-ins (Roma) para obter uma lista completa de plug-ins ServiceNow.

Após a instalação, você poderá usar os subfluxos do sistema de base ou personalizá-los. Configure os subfluxos na tabela Ações do documento. Depois de configurados, eles podem ser evocados como ações de IU nas Exibições de lista ou podem ser evocados por meio de APIs de Inclusão de script.

Plug-in Microsoft OneDrive integration

Colabore em Microsoft OneDrive e execute ações de cópia, exclusão, restauração e versão em documentos diretamente em uma instância ServiceNow. Esta integração é bidirecional (executada em ambas as direções): as mudanças são refletidas em Microsoft OneDrive e na instância.

Spoke do Microsoft Azure AD para IntegrationHub

O spoke do Microsoft Azure AD para Integration Hub oferece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar a gestão de usuários, grupos de segurança e grupos de escritório. A gestão de usuários inclui a aplicação de licenças que resultam no provisionamento do usuário no Office 365.

Plug-in Document Service Framework (plug-in glide)

O plug-in contém o modelo de dados necessário para integração com provedores de serviços de documentos de terceiros.

Nota:
Para ativar um plug-in:

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-in**.
2. Insira o nome do plug-in no campo Pesquisa.
3. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

mp_provider_details

- Nome dos detalhes do provedor
- Nome do Provedor
- Atributos

mp_document_version

- Versão
- Documento
- Versão modificada por
- Última modificação da versão

mp_document_activity

- Nome do documento
- ID do sistema do documento
- Versão de documento sys_id
- Ação do documento
- Detalhe do provedor
- Anotações

mp_documents

- Nome do documento
- Detalhes do provedor
- Anexo
- URL
- Descrição

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- subfluxo
- provider_permission

mp_permission_configuration

- Entity_type
- Entity_id
- Atributos
- Provider_group_id
- Provider_group_name
- permissão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mp_provider_permission

- permissão
- provedor
- Atributos
- descrição

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- usuário

Tópicos relacionados

Visualizador de documentos

Exibir anexos no Visualizador de documentos

Exiba documentos na plataforma usando Visualizador de documentos em vez de baixá-los para seu próprio sistema de arquivos.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que Visualizador de documentos esteja habilitado para a tabela que contém o registro. Para obter mais informações, consulte Habilitar Visualizador de documentos.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Visualizador de documentos oferece suporte à exibição em linha de determinados tipos de documentos na plataforma.

Procedimento

1. Navegue até um registro (incidente, formulário, lista e assim por diante) com um anexo.
2. Clique em Exibir ao lado do nome do anexo do arquivo.

   Visualizador de documentos o documento é exibido.

   Se o documento não for exibido, Visualizador de documentos não oferecerá suporte à exibição em linha em sua situação e uma mensagem instruirá você a baixar o documento. Os possíveis motivos são:

   - O documento carregado é criptografado por plataforma ou por borda.
   - O tamanho do arquivo excede o valor máximo permitido de 50 MB.
   - O documento é protegido por senha, mas não é um arquivo PDF.

   Clique em **Baixar documento** para exibir o documento no aplicativo externa relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

HabilitarVisualizador de documentos

Desativar Visualizador de documentos

Desative Visualizador de documentos no nível da instância para desativá-lo ou no nível da tabela para desabilitá-lo para tabelas específicas na instância.

Antes de Iniciar

Verifique se Adicionar uma propriedade do sistema (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) existe na sua instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

Desabilite Visualizador de documentos no nível da instância ou para tabelas específicas.

Tópicos relacionados

HabilitarVisualizador de documentos

Check-lists

As check-lists fornecem uma maneira simples de rastrear o andamento das tarefas sem criar registros adicionais. As check-lists podem ser adicionadas à exibição de formulário de qualquer tabela que estenda a Tarefa [task].

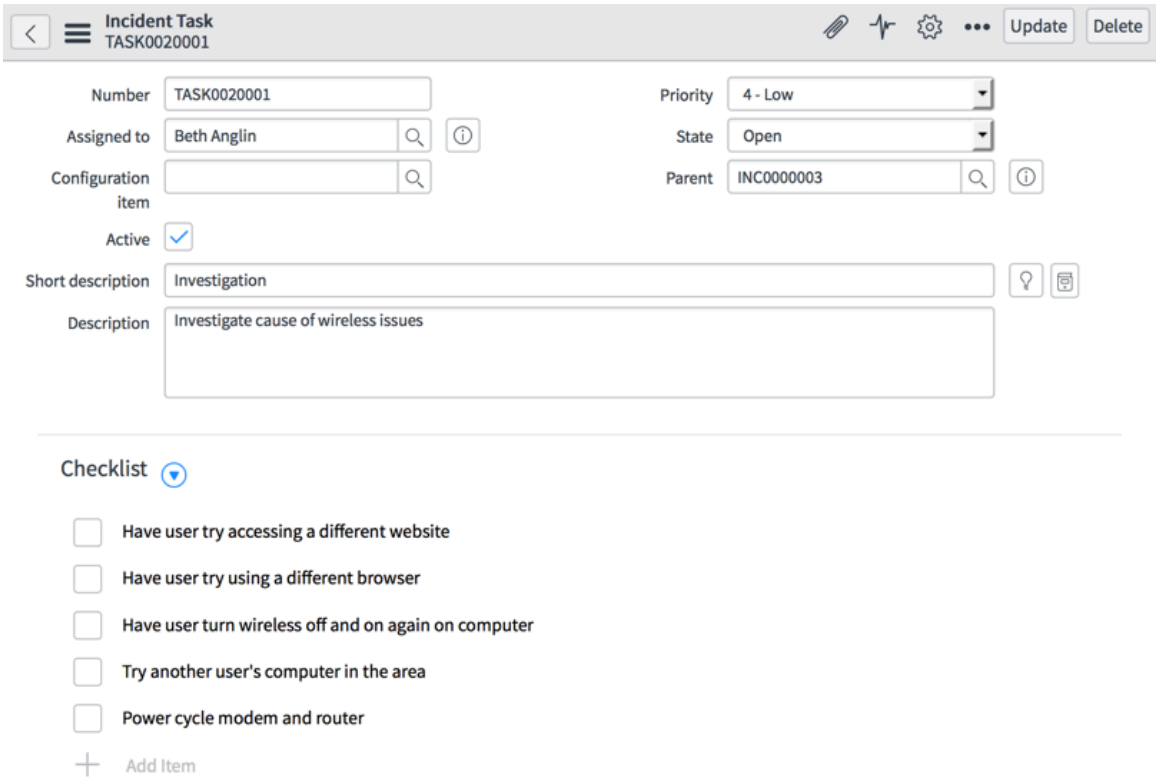
Por exemplo, se um agente de suporte for atribuído a uma tarefa de incidente para investigar um problema sem fio, uma check-list poderá ser usada para documentar as etapas individuais realizadas.

As check-lists são adicionadas aos registros depois que eles são enviados. Você não pode adicionar uma check-list ao criar um registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de check-list



Habilitação de check-lists em formulários

Para habilitar check-lists, navegue até o formulário e adicione o formatador **de check-list**. Para obter instruções, consulte Adição de um formatador .

Como usar check-lists

Você pode adicionar, remover ou reorganizar itens da check-list. Você também pode salvar uma check-list como um modelo para uso futuro em outros registros. Qualquer usuário pode criar ou editar uma check-list e marcar itens concluídos.

Ativar check-lists

As check-lists estão ativas por padrão em novas instâncias. Para instâncias que atualizam de uma versão anterior, o plug-in Check-list deve ser ativado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Check-list usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Criar uma check-list

Você pode criar uma check-list exclusiva para cada registro de tarefa. Você pode criar rapidamente uma check-list a partir de um modelo criado anteriormente.

Antes de Iniciar

O formatador de check-list deve ser adicionado ao formulário por um usuário com a função personalize_form.

Função necessária: para as funções de gravação, leitura e exclusão, o usuário conectado deve ser sys_created_by.

Nota:
Se o plug-in Explicit Roles estiver instalado, a função sn_internal será necessária para os plug-ins Customer Service Management e Vendor Risk Management (e possivelmente outros). O plug-in Explicit Roles cria automaticamente a função sn_internal e a atribui a todos os usuários.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo economiza tempo criando itens de check-list automaticamente. Você pode adicionar, editar ou remover itens da check-list sem afetar o modelo. Você pode usar qualquer modelo de check-list, mesmo que ele tenha sido criado em uma tabela diferente.

Procedimento

1. Navegue até um registro que ainda não contenha uma check-list.
2. Clique na seta para baixo ao lado do formatador **de check-list**.
3. Conclua um dos seguintes passos.

Opção	Descrição
Para criar uma nova check-list	Selecione **Criar novo**.
Para criar uma check-list usando um modelo	Em **Criar a partir do modelo**, selecione um modelo. Os itens da check-list no modelo são exibidos. Use qualquer uma das etapas a seguir para gerenciar itens na check-list.

4. Clique em **Adicionar item**.
5. Insira o texto para o item da check-list.
6. Pressione a tecla Enter para adicionar o item da check-list.
7. Crie quantos itens de check-list adicionais desejar.
8. **Opcional:** Clique no ícone de menos (-) para excluir um item da check-list.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. **Opcional:** Clique no ícone de arrastar ( ) e arraste um item da check-list para uma posição diferente na lista.

10. **Opcional:** Salve a check-list como um modelo para facilitar a reutilização.

    a. Clique na seta para baixo ao lado do formatador **de check-list**.

    b. Selecione **Salvar como modelo**.
    Uma caixa de diálogo é exibida.

    c. Insira um nome de modelo descritivo para identificar a check-list.
    Quando um usuário cria uma check-list a partir de um modelo, todos os modelos são listados em ordem alfabética e não há como filtrar quais modelos aparecem. Para fornecer uma experiência do usuário melhor, considere implementar um sistema de nomenclatura para modelos de check-list. Por exemplo, inclua o nome da tabela ou outro identificador para esclarecer como a check-list deve ser usada.

    d. Na lista Grupo de usuários, selecione um grupo ao qual limitar o modelo de check-list.
    Somente membros do grupo selecionado e o usuário que criou a check-list podem usar a check-list como modelo. Deixar este campo em branco impede que qualquer pessoa, exceto o criador do modelo, use o modelo de check-list.

    e. Clique em **Salvar**.

11. Salve o formulário.

Excluir check-list ou um modelo

Você pode remover uma check-list de um registro e excluir modelos de check-list que não são mais necessários.

Antes de Iniciar

Função necessária: para as funções de gravação, leitura e exclusão, o usuário conectado deve ser sys_created_by.

Nota:
Se o plug-in Explicit Roles estiver instalado, a função sn_internal será necessária para os plug-ins Customer Service Management e Vendor Risk Management (e possivelmente outros). O plug-in Explicit Roles cria automaticamente a função sn_internal e a atribui a todos os usuários.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A exclusão de um modelo de check-list não afeta as check-lists criadas a partir desse modelo.

Procedimento

1. Para excluir uma check-list, navegue até o registro que contém a check-list.
2. Clique na seta para baixo ao lado do formatador **de check-list**.
3. Selecione **Remover check-list**.
   Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida.
4. Clique em **Excluir**.
5. Conclua as etapas a seguir para excluir um modelo de check-list.
   a. No filtro de navegação, insira `checklist_template.list`.
   b. Marque a caixa de seleção ao lado do modelo de check-list que você deseja excluir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na lista de seleção de ações, selecione **Excluir**, encontrado na parte inferior da página.

d. Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Excluir**.

Elementos de IU comuns

Esta página lista elementos de IU comuns para a interface do usuário padrão.

Fazer login em uma instância

Cada instância ServiceNow tem um endereço da Web exclusivo e seguro. O URL base de cada instância tem o formato padrão: https://<instancename> .service-now.com .

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários fazem login na instância a partir de um navegador da Web. Os administradores podem associar um URL personalizado , como support.myurl.com, que é resolvido para apontar para instancename.service-now.com.

Nota:
ServiceNow não é compatível com outras metodologias para associar uma URL personalizada ou intuitiva. Se você tiver uma URL personalizada ou intuitiva associada a uma instância anterior à versão Madrid, entre em contato com o suporte.

Procedimento

1. Insira a URL base em qualquer navegador da web.
   - Se o seu sistema usar autenticação externa, você será conectado automaticamente. Por exemplo, você pode fazer login nos serviços da empresa ao fazer login no seu computador.
   - Se o seu sistema não usar autenticação externa, a página de boas-vindas será exibida.
2. Insira seu nome de usuário e senha.
3. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **Lembrar-me** para permanecer conectado até que você faça logout manualmente.
   O administrador pode habilitar ou desabilitar esta opção. Para obter mais informações, consulte Como alterar as configurações da caixa de seleção Lembrar-me e do cookie .
4. Pressione a tecla Enter ou clique em **Login**.

Navegue diretamente para uma tabela

Você pode usar comandos no filtro de navegação para navegar diretamente para a lista, o formulário ou a exibição de configuração de uma tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os comandos funcionam somente para tabelas que você tem permissão para acessar.

Nota:
O nome da tabela deve corresponder ao nome na entrada do dicionário para a tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro de navegação do navegador de aplicações, insira um dos comandos a seguir.

Comando	Comportamento
<table name>.lista	Abre a exibição de lista da tabela na mesma janela ou guia.
<table name>.formulário ou <table name>.do	Abre a exibição de formulário da tabela na mesma janela ou guia.
<table name>.config	Abre a exibição de configuração [personalize_all.do] da tabela na mesma janela ou guia.
<table name>.filtro	Abre uma exibição de lista vazia da tabela na mesma janela ou guia, para que você possa aplicar filtros sem carregar a lista. Isso é útil para listas grandes que demoram muito para carregar.

Por exemplo, insira `change_request.form` para abrir uma nova solicitação de mudança.

Nota:
Você também pode inserir qualquer um dos comandos acima em maiúscula para abrir a lista ou o formulário em uma nova janela ou guia. Por exemplo, insira `change_request.FORM` para abrir uma nova solicitação de mudança em uma nova janela ou guia.

2. Em IU principal, pressione a tecla Enter.

Selecionador de árvore

O seletor de árvore é uma pesquisa de referência especial que você pode adicionar como um atributo a um formulário. Adicione o seletor de árvore ao ambiente clássico ou aos espaços.

O seletor de árvore é uma pesquisa de referência especial para os itens a seguir.

- Itens de configuração (ICs) para um campo que depende de outro campo de IC.
- Elementos de referência para qualquer tabela hierárquica. Uma tabela hierárquica é qualquer tabela que tenha um campo primário apontando para si mesmo.
- Valores para uma referência de usuário que depende do grupo.

Tópicos relacionados

Pesquisa de referência

Adicionar o atributo do selecionador de árvore

Um limite de 1000 foi colocado no número de nós retornados para o selecionador de árvore. Este limite é configurável com a propriedade *`glide.ui.group_heirarchy.max_nodes`*.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
A hierarquia de exibição em árvore não aparece em campos de referência ao usar aplicativos para celular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra os Atributos de dicionário do campo.
2. Adicione "tree_picker=true" ao campo **"Atributos"**.
   Se houver vários atributos, use uma vírgula para separá-los sem espaços entre eles.

Example

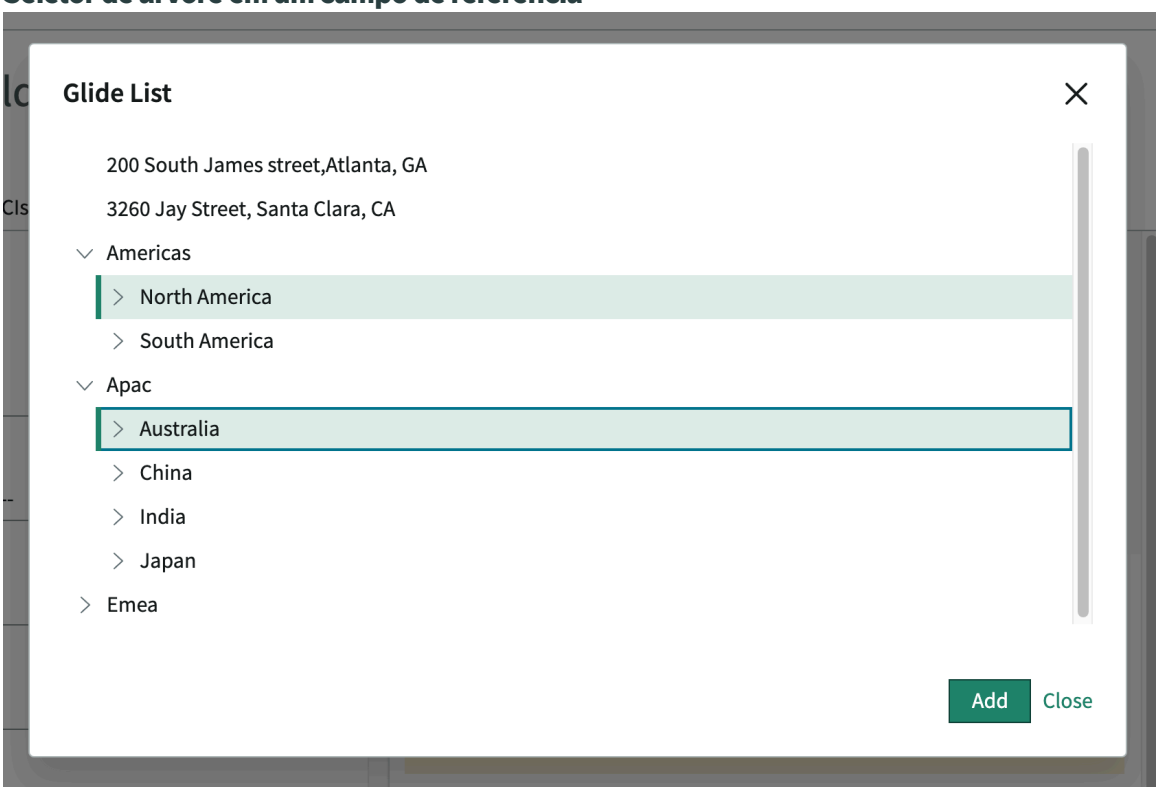
Exemplos do selecionador de árvore

As seções abaixo incluem exemplos do selecionador de árvore.

Campos dependentes simples

Também é possível adicionar o atributo do seletor de árvore em um campo de referência que depende de um campo de referência de um tipo diferente. Por exemplo, se **Atribuído a** depender de **Grupo de atribuição**, será possível adicionar o atributo do seletor de árvore em **Atribuído a**. O resultado é uma árvore de um nó para o grupo e seus membros.

Seletor de árvore em um campo de referência



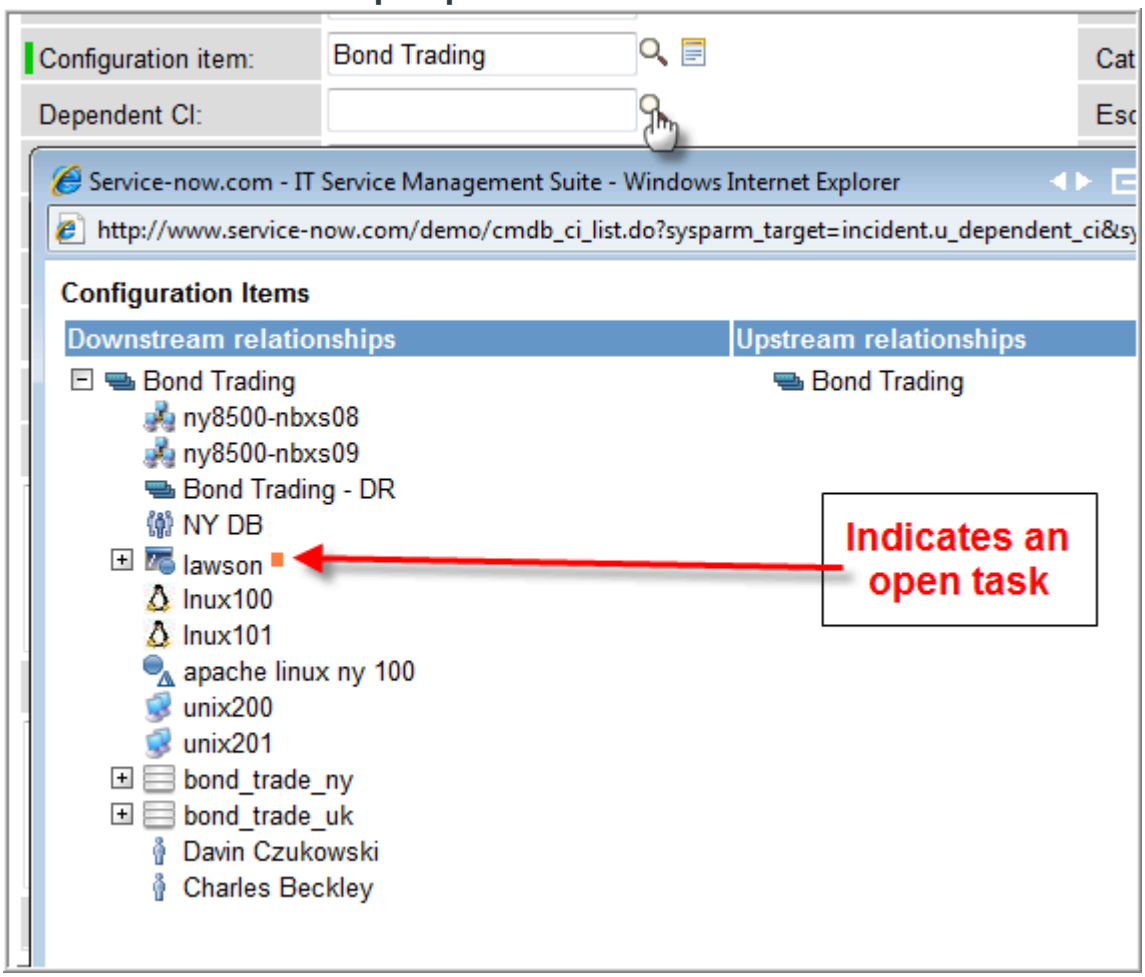
Campos dependentes

Neste exemplo, há dois campos de referência de IC e um depende do outro. O dependente tem o atributo *tree_picker* :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seletor de árvore em um campo dependente



Para este exemplo, o item de configuração é Bond Trading. O seletor de árvore do campo de **IC dependente** mostra todos os relacionamentos descendentes e ascendentes desse IC. O pequeno ícone quadrado laranja acima de um relacionamento indica que o IC, **Lawson**, já tem uma tarefa em aberto. Apontar para o quadrado laranja exibe uma janela pop-up com informações sobre a tarefa em aberto.

Nota:
As dependências de ICs são impostas somente quando a entrada do dicionário para o campo de referência tem `tree_picker=true` no campo **Atributos**.

Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas

A referência com pontos fornece acesso a campos em tabelas relacionadas de um formulário, lista ou script.

Se a tabela atual contiver uma referência a outra tabela, qualquer campo na tabela referenciada poderá ser acessado usando referência com pontos.

A referência com pontos faz referência a um campo criando uma cadeia de nomes de campos separados por pontos (pontos). Por exemplo, `incident.assigned_to.company` faz referência à empresa do usuário atribuído a um incidente. O limite recomendado para o comprimento da cadeia é de três níveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

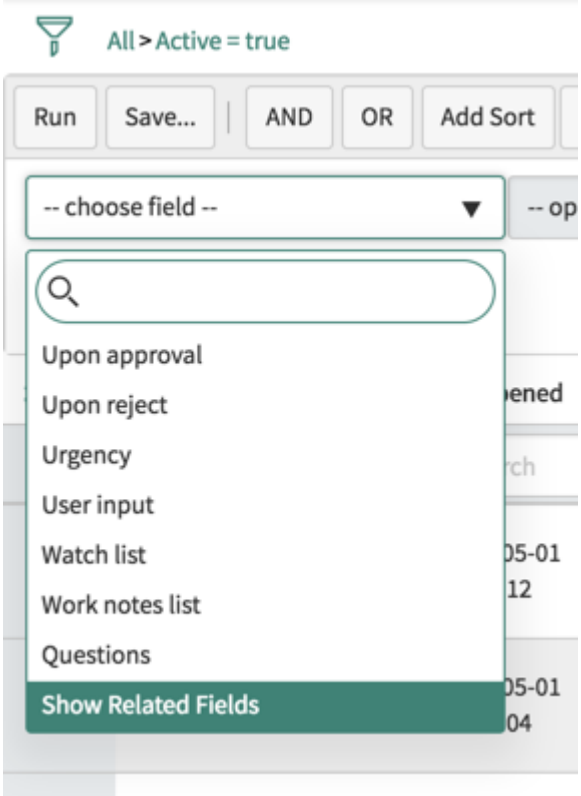
Exemplos de referência com pontos

Acesse campos em uma tabela relacionada de um formulário, lista ou script por referência com pontos. Este tópico inclui exemplos das diferentes maneiras como você pode fazer referência com pontos.

Lista de Campos

Você pode fazer referência com pontos aos campos relacionados em uma lista, como a lista de campos em um filtro. Este exemplo demonstra como filtrar a tabela Incidente [incidente] pela empresa do solicitante que registrou o incidente.

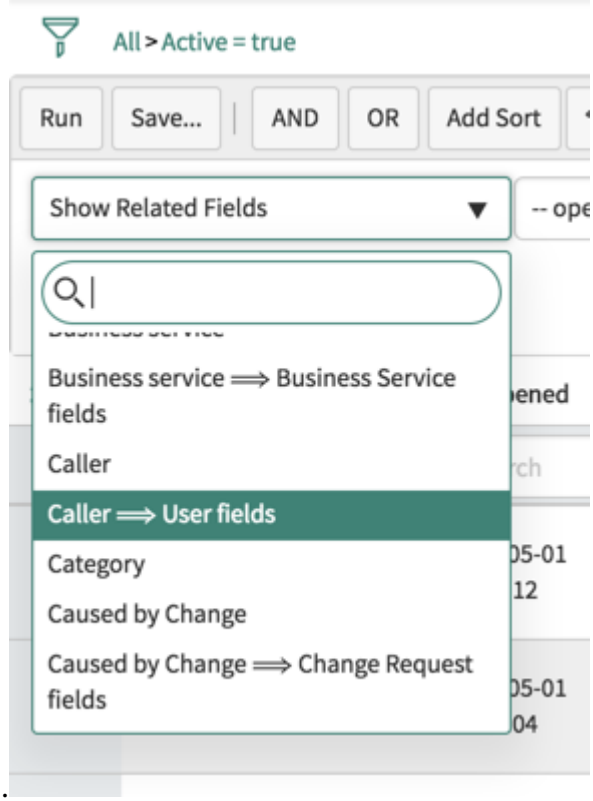
Ao abrir a lista de campos que deseja filtrar, você verá a lista de campos da tabela de incidentes disponíveis. Os campos de referência são seguidos pelos campos relacionados. Por exemplo, **Solicitante** é seguido por **Solicitante** > **Campos de usuário**, o que significa que **Solicitante** é um campo de referência e os campos relacionados são campos de usuário no registro **do Solicitante**. Se os campos relacionados não estiverem presentes na lista, selecione **Mostrar campos relacionados** na parte inferior da lista.



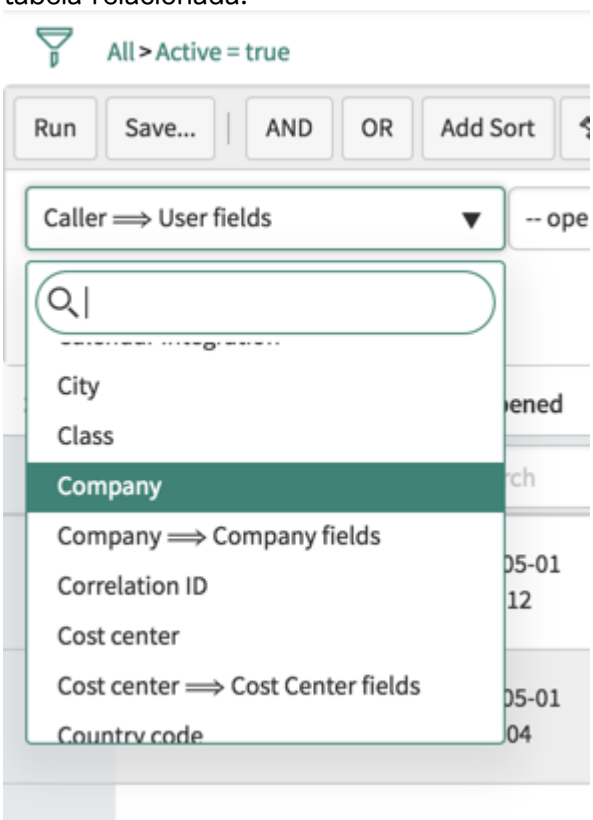
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você seleciona **Mostrar campos relacionados**, o menu é recarregado para exibir os campos relacionados.



Quando você seleciona um campo relacionado, o menu é recarregado com os campos da tabela relacionada.

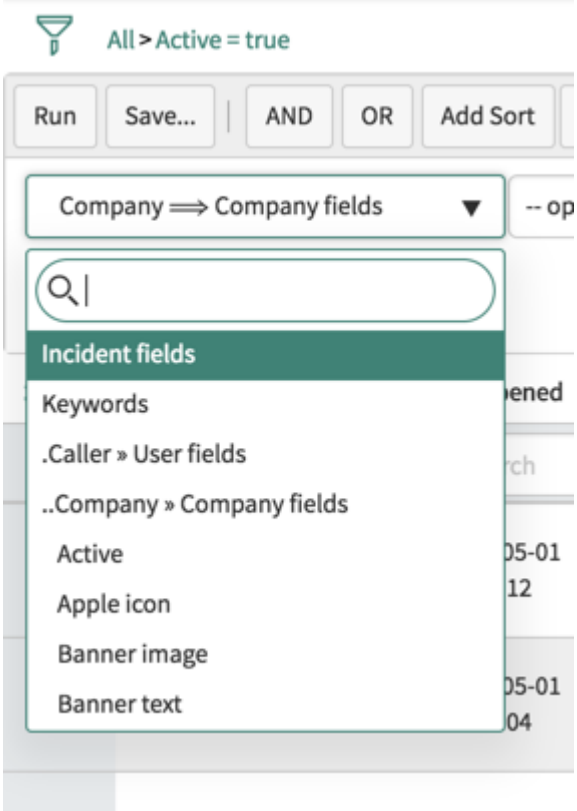


Quando você seleciona **Empresa** nos **campos Solicitante→ Usuário**, o campo se torna **Solicitante.Empresa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O exemplo a seguir mostra onde você está na referência com pontos. Cada referência selecionada é armazenada na parte superior do menu de campos e o número de pontos antes do rótulo do campo indica quantos pontos do registro inicial o usuário atingiu.

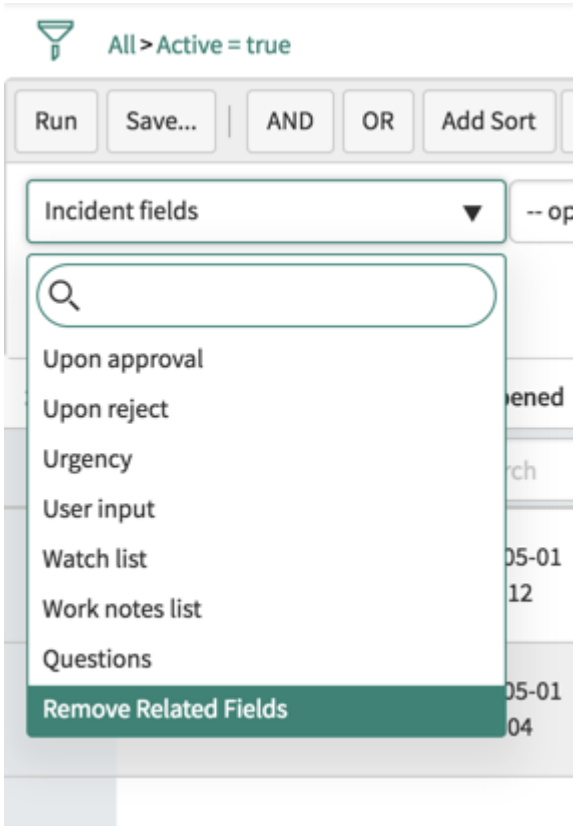


O exemplo mostra que o usuário está em **Incident.Caller.Company**. Você pode retornar a níveis superiores na hierarquia selecionando campos localizados na parte superior do menu. Por exemplo, selecionar **Campos de incidente** retorna para a lista de campos de incidentes.

Os campos relacionados podem ser removidos selecionando **Remover campos relacionados** na parte inferior da lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Construtores de condição

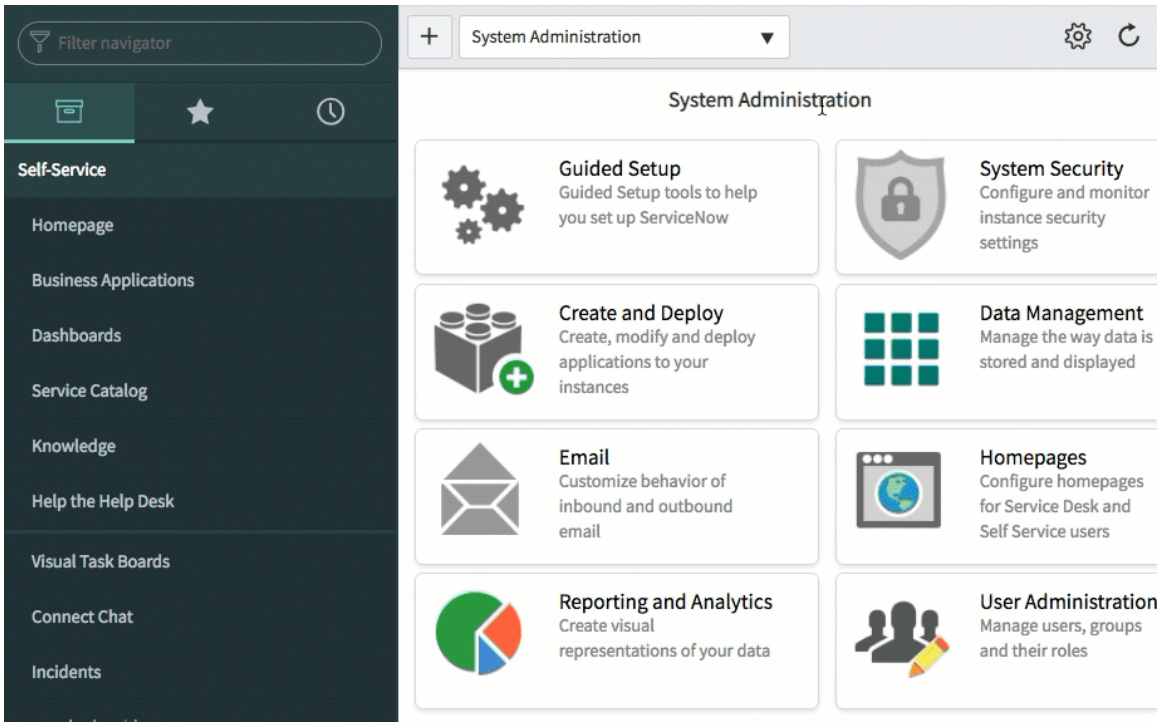
Você pode fazer uma consulta detalhada em uma tabela fazendo referência com pontos no Construtor de condições.

Para fazer referência com pontos em um construtor de condições, primeiro selecione **Mostrar campos relacionados** no menu de campos. Esta ação permite adicionar campos de tabelas relacionadas à sua consulta.

O GIF a seguir mostra como você faria referência com pontos aos campos em um construtor de condições para encontrar todos os registros de incidentes atribuídos a um usuário específico, Beth Anglin. No exemplo, o usuário navega até **Incidente** > **Aberto** e, em seguida, abre o Construtor de condições. No menu de campos, o usuário primeiro seleciona **Mostrar campos relacionados** e, em seguida, abre o menu de campos novamente para selecionar **Atribuído a → Campos de usuário**. O usuário abre o menu de campos novamente para selecionar **Sobrenome**. O usuário cria a seguinte condição: [Last name] [is] [Anglin]. Depois que o usuário seleciona **Executar**, a lista de incidentes exibe somente os registros atribuídos a Beth Anglin.

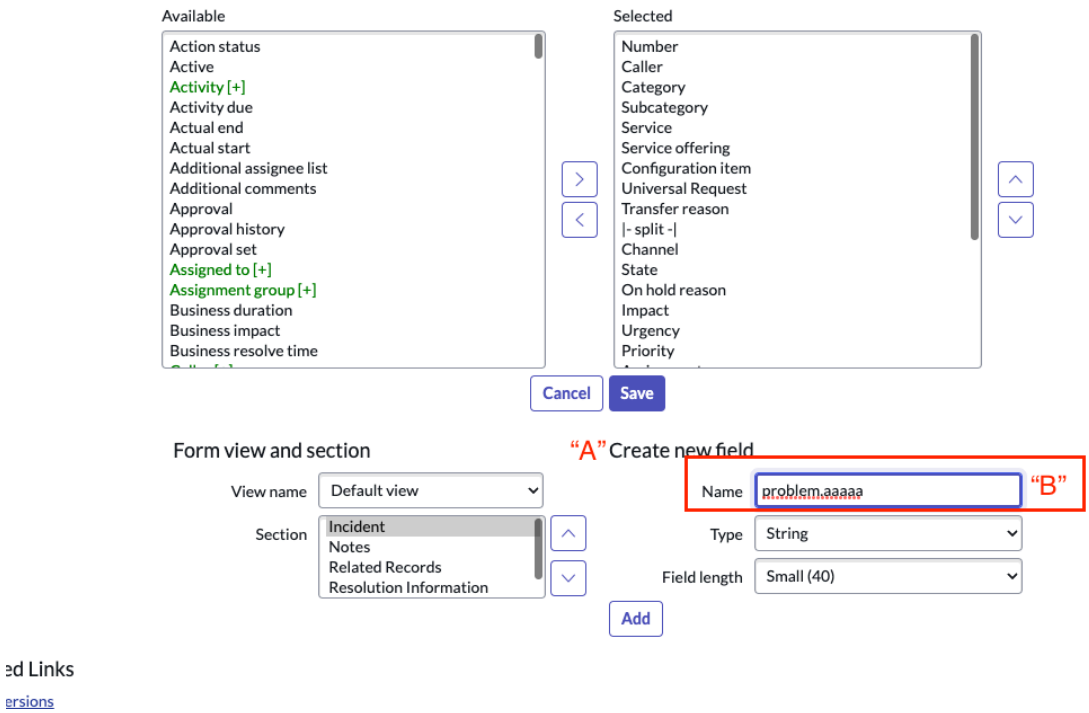
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Coletores de lista

Nota:
Não há suporte para adicionar novos campos por meio de referência com pontos preenchendo a seção Criar novo campo ("A" no exemplo) no campo Nome ("B" no exemplo). Adicionar campos não autorizados e adicionar campos a recomendações por meio de referência com pontos pode resultar em comportamentos inesperados na plataforma.

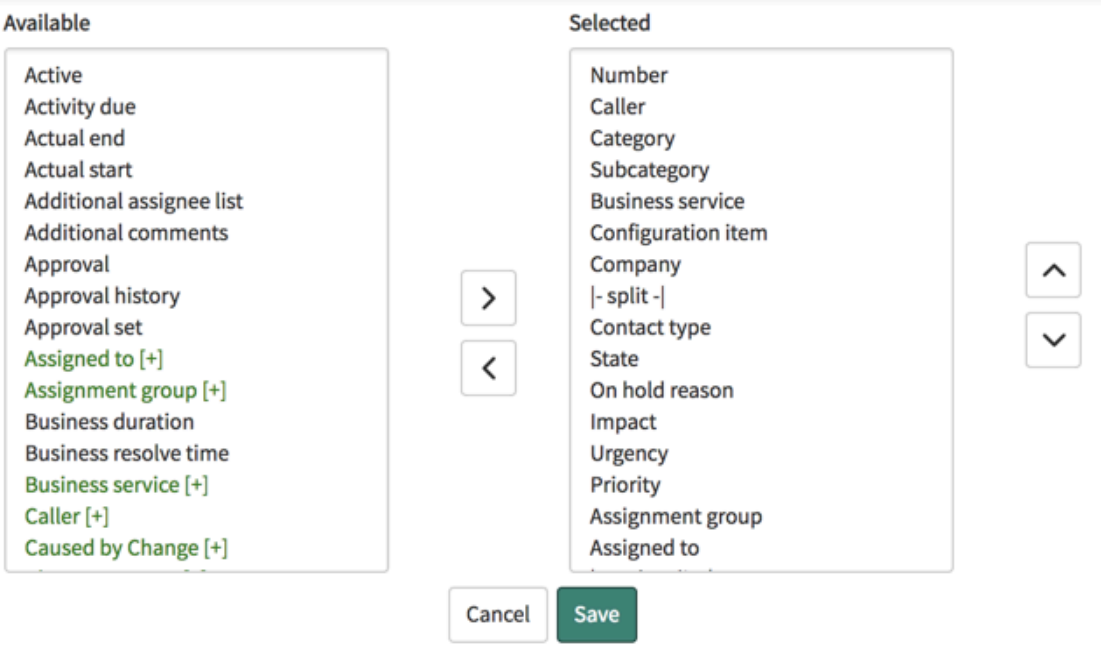


Ao selecionar uma lista de campos de um coletor de lista (por exemplo, ao configurar um formulário), você pode fazer referência com pontos para campos de outros formulários.

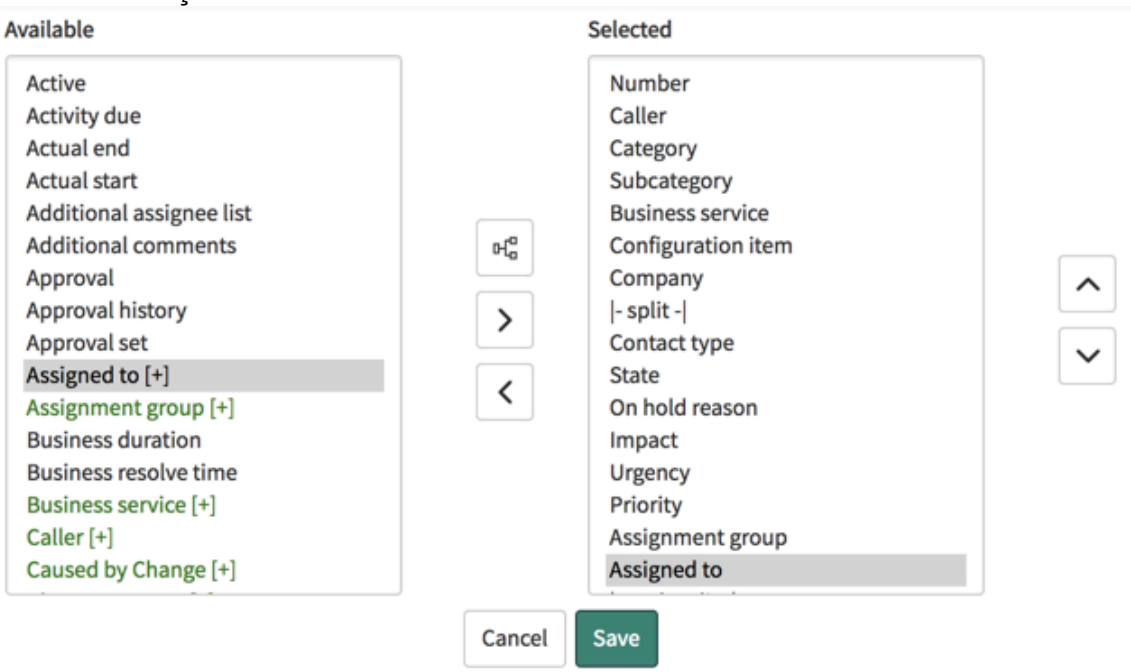
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para ver quais campos são campos de referência e podem ser usados como referência com pontos, procure campos verdes com um símbolo de adição.



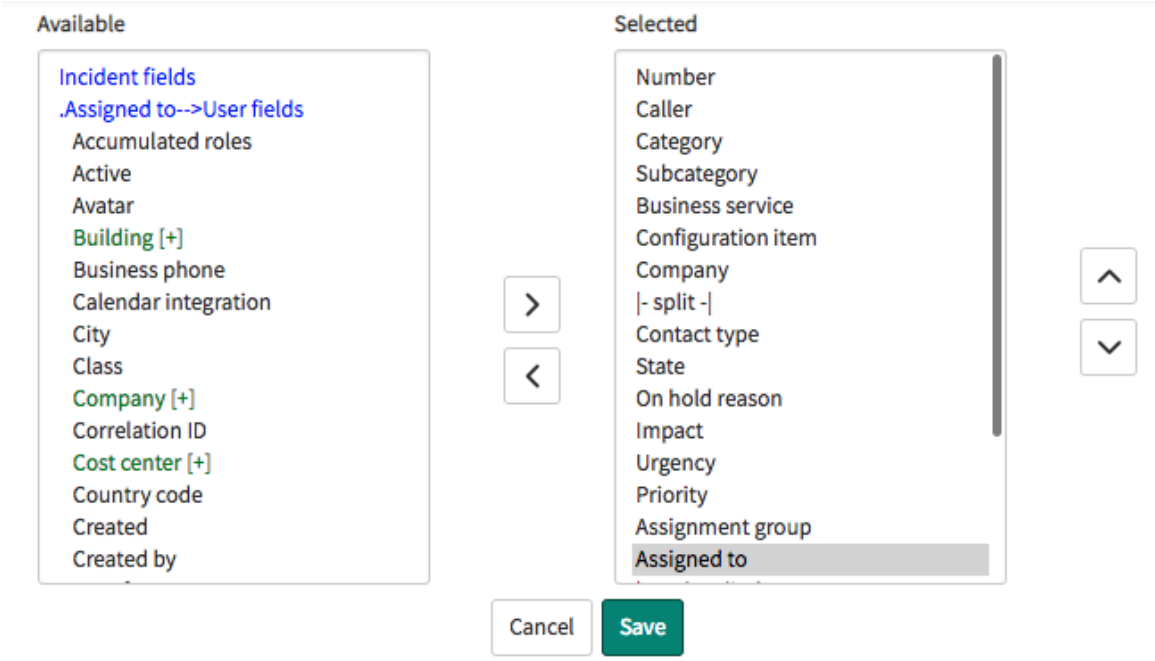
Depois que um campo de referência é realçado, o ícone de expansão ( ) aparece acima do ícone de adição.



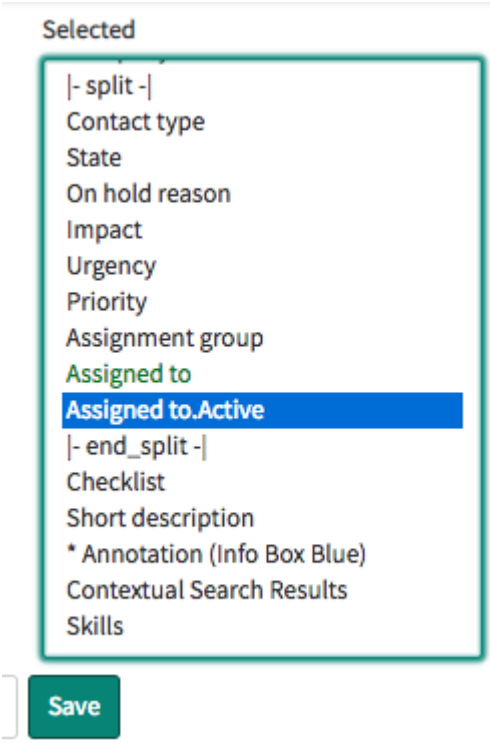
Selecionar o ícone de expansão abre a lista de campos da lista relacionada no painel **Disponível**. O exemplo a seguir mostra que os campos **Atribuído a** foram selecionados. As listas anteriores de campos aparecem na parte superior da lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Depois que o campo é adicionado ao painel **Selecionado**, ele aparece com sua sintaxe de referência com pontos completa. O exemplo a seguir mostra que **Atribuído a.Ativo** foi selecionado.



Scripts

Você pode fazer referência com pontos em um script invocando a sintaxe de referência com pontos. Esta funcionalidade requer conhecimento de JavaScript.

Para scripts executados no lado do servidor, como regras de negócio, é necessário adicionar `o atual`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O script a seguir, por exemplo, é uma regra de aprovação com script que solicita uma aprovação do gerente do usuário que abriu o tíquete.

```
try{
  current.opened_by.manager;
}
catch(err){}
```

Para scripts executados no lado do cliente, como scripts de cliente, `o atual` não é necessário. Por exemplo, o script Realçar solicitante VIP a seguir é executado no lado do cliente.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading){
  //wait until there is a valid record in the field
  if(newValue){
    //get the caller object so we can access fields
    var caller = g_form. getReference('caller_id');
    var callerLabel = document.getElementById('label.incident.caller_id');
    var callerField = document.getElementById('sys_display.incident.caller_id');

  //check for VIP status
  if(caller.vip == 'true') {
    //change the caller label to red background
    //style object is CSSStyleDeclaration, style names are not standard css names
  if(callerLabel)
    document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = 'red';

  //change the caller's name field to red text
  if(callerField)
     document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = 'red';
  }
    else { //not a VIP, remove temporary styles if(callerLabel)
     document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = '';

    if(callerField)
      document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = '';
    }
  }
}
```

Variáveis

Frequentemente, você pode adicionar variáveis a modelos, notificações ou outros formulários em que um valor está sendo chamado do formulário.

Por exemplo, *`${assigned_to}`* é a variável do campo **Atribuído a**.

Conforme mostrado no exemplo, você pode fazer referência com pontos aos campos no registro original de qualquer campo de referência. É possível fazer referência com pontos até qualquer campo no registro assigned_to, por exemplo, *`$ {assigned_to.manager}`*.

Ao fazer referência com pontos, você pode ter uma cadeia mais longa se precisar, como neste exemplo: *`$ {assigned_to.department.manager.mobile_phone}`*.

Às vezes, você pode selecionar essa variável em um seletor de árvore.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecionadores de árvore

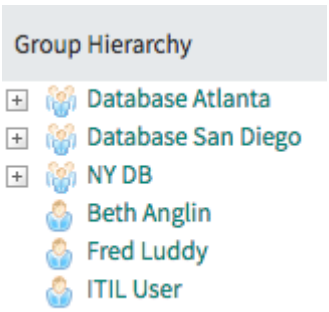
A interface do seletor de árvore tem uma exibição hierárquica expansível que você pode usar para pesquisar os seguintes itens:

- Itens de configuração (ICs) subordinados a outro IC de nível superior.
- Membros de um determinado grupo. Por exemplo, você usaria um seletor de árvore para pesquisar um usuário no grupo da Central de serviços.
- Elementos de referência para qualquer tabela hierárquica. Uma tabela hierárquica é qualquer tabela que tenha um campo primário apontando para si mesmo. A tabela Grupo [sys_user_group], por exemplo, seria considerada uma tabela hierárquica porque determinados grupos são secundários de grupos primários.

O exemplo a seguir mostra como você usaria um seletor de árvore para atribuir um registro de incidente a um usuário no grupo Banco de dados.

Você primeiro navegaria até qualquer registro de incidente e, em seguida, inseriria Banco de dados no campo **Grupo de atribuição**.

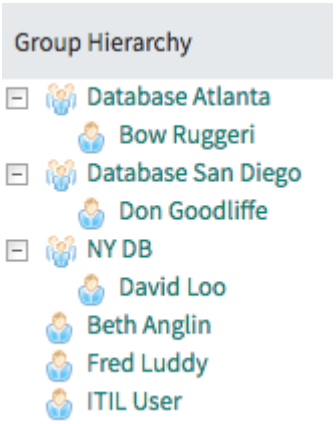
Neste exemplo, o grupo Banco de Dados é um grupo primário com vários grupos secundários abaixo dele. Quando você seleciona o ícone de pesquisa ( ) ao lado do campo **Atribuído a**, uma janela exibe os campos de referência no grupo Banco de dados.



Os campos de referência têm o ícone de expansão (+) ao lado do nome. Clicar em **+** expande uma lista dos campos nesse campo referenciado. Neste exemplo, a expansão dos campos **Banco de dados Atlanta** ou **Banco de dados San Diego** abre uma lista de registros de usuário em cada grupo secundário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você selecionaria qualquer um dos registros de usuário para adicioná-lo como um valor no campo **Atribuído a**.

Nota:
Você pode configurar o seletor de árvore para selecionar até 1.000 nós ao configurar a propriedade `glide.ui.group_heirarchy.max_nodes`. Para definir a propriedade, abra os atributos de dicionário do campo e adicione o campo "tree_picker=true" ao campo **"Atributos"**. Se houver vários atributos, use uma vírgula para separá-los sem espaços entre eles.

Configurar itens em formulários ou em listas usando um coletor de listas

Use um coletor de lista para adicionar, remover ou mover itens em um formulário ou lista. Os coletores de lista permitem selecionar vários itens de uma lista de itens disponíveis e remover itens de uma lista de itens selecionados. Alguns coletores de lista fornecem controles de filtro e pesquisa para itens disponíveis, como adicionar itens a listas relacionadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use coletores de lista para personalizar listas, adicionar itens a listas relacionadas e Catálogo de serviços variáveis de coletor de lista. Alguns coletores de lista permitem que os usuários personalizem a ordem das seleções, como quando você está configurando um formulário ou lista.

A interface do coletor de lista tem duas colunas: os itens disponíveis à esquerda e os itens selecionados à direita.

Os campos de informações do item disponível realçado aparecem abaixo de alguns coletores de lista. Os campos de informações são os mesmos que a pesquisa de referência para um campo de referência em um formulário. Para modificar quais campos aparecem, configure a lista de pesquisa de referência.

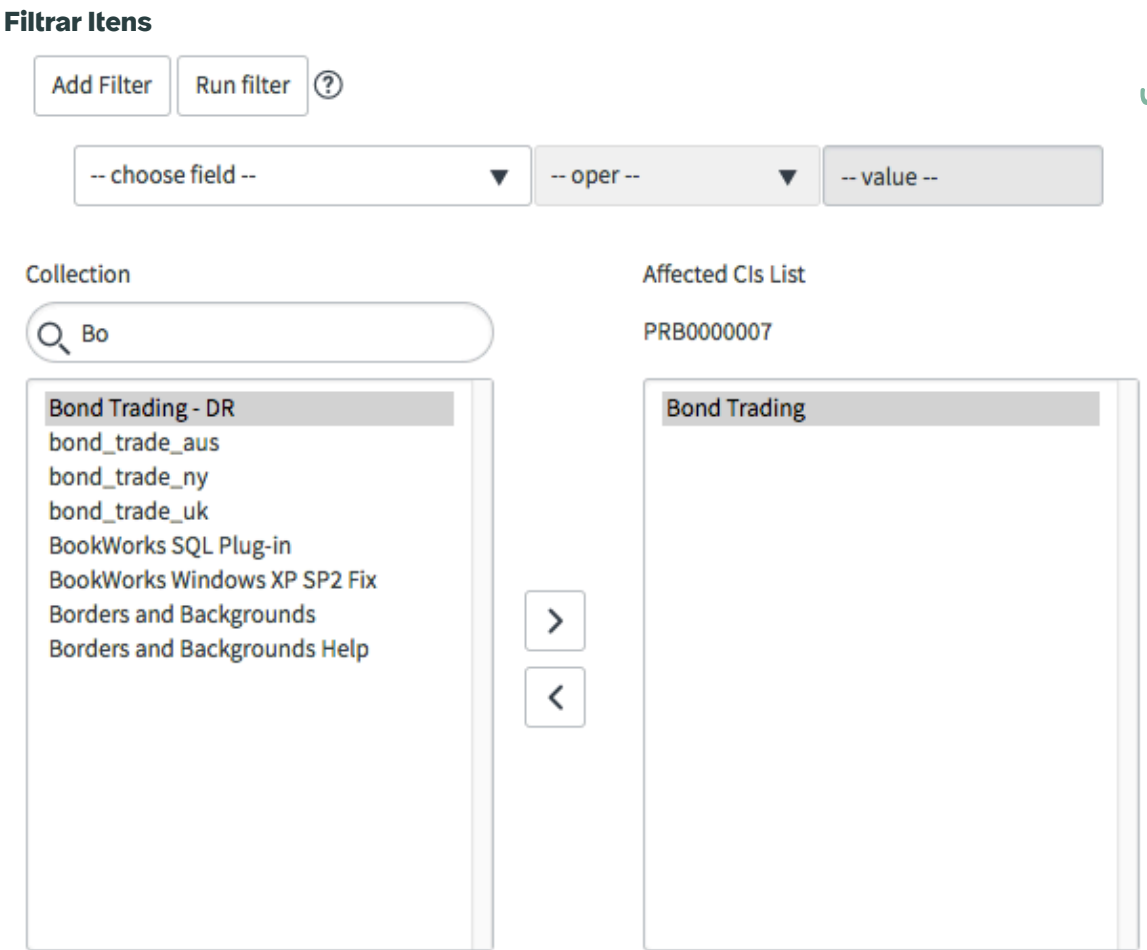
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

- Para adicionar itens à seleção, clique duas vezes em um item disponível à esquerda ou selecione um item e clique no ícone de adição (**>**).
  O novo item é adicionado na parte inferior da coluna de itens selecionados à direita.
- Para remover itens da seleção, clique duas vezes no item à direita ou selecione o item e clique no ícone de remoção (**<**).
- Para selecionar vários itens consecutivos, mantenha pressionada a tecla Shift e clique no primeiro e no último item.
- Para selecionar vários itens não consecutivos, mantenha pressionada a tecla Ctrl (tecla Command no Mac) e clique nos itens desejados.
- Para selecionar vários itens de forma acessível, pressione a tecla Tab para cada item e pressione a barra de espaço para selecionar cada item.
  Use a tecla de seta ou a tecla Tab no botão **Adicionar** para mover itens de uma lista para outra.
- Para filtrar itens disponíveis, crie condições usando o Construtor de condições e clique em **Executar filtro**.
- Para pesquisar itens disponíveis, insira o texto no campo **Pesquisar**.

  A lista de itens disponíveis é filtrada conforme você digita.



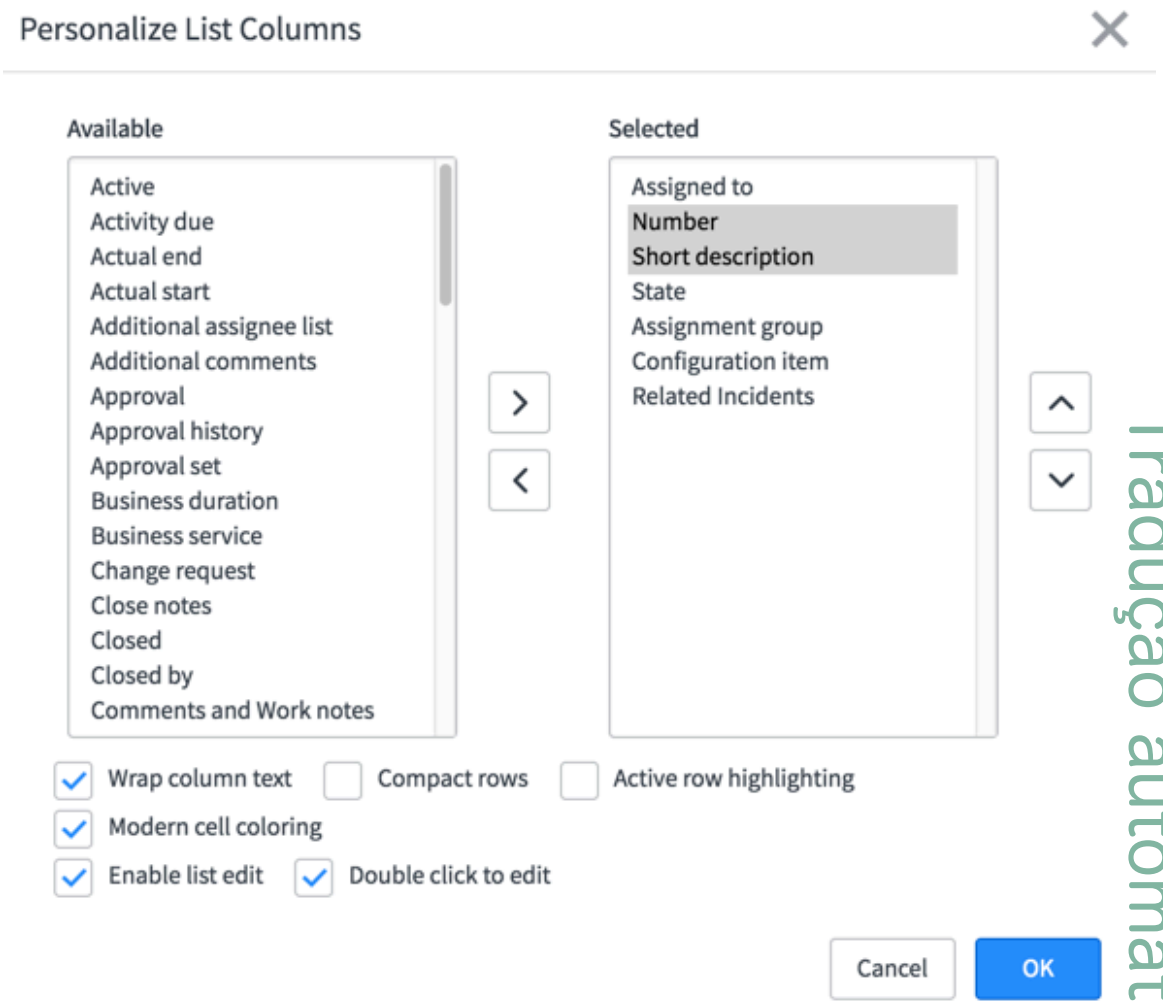
- Para mover itens uma posição, selecione os itens e clique no ícone para cima ou para baixo.
- Para mover um item várias posições, selecione itens consecutivos acima ou abaixo do item e clique no ícone para cima ou para baixo. Neste exemplo, para mover **Atribuído a** para o topo da ordem de seleções, conclua as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Mantenha pressionada a tecla Shift, clique em **Descrição resumida** e depois **em Número**.
2. Clique no ícone para baixo.

Organizar itens



Tradução automática

Tópicos relacionados

Listas pessoais

Definir o número de itens do coletor de lista visíveis na coluna disponível

Você pode modificar a propriedade *glide.xmlhttp.excessive* para mudar o número de itens que aparecem na coluna **Disponível** do coletor de lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione a propriedade à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
2. Altere o **Tipo** para **Inteiro**.
3. Insira um número no campo **Valor**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso:
O valor padrão é 100. Selecionar um número significativamente maior que 100 pode levar a problemas de desempenho em sua instância, pois os dados são carregados no coletor de lista.

4. Salve a propriedade.

Tópicos relacionados

Adicionar uma propriedade

Fluxos de atividades

Um fluxo de atividades é uma lista de entradas em registros e conversas, como campos de diário, comentários e anotações de trabalho que são exibidas em registros de tarefas e Barra lateral conversas. Fluxos de atividades estão disponíveis IU principal.

Os três tipos de fluxos de atividades são os seguintes:

Fluxo de atividades da lista

Transmite informações de atividade em tempo real para todos os registros na lista atual. Para obter mais informações, consulte Fluxos de atividades na exibição de lista. Você pode clicar em um item para abrir o fluxo de atividades de registro sem abrir o registro.

Fluxo de atividades de registro

Aparece em formulários configurados com o formatador de atividades . Você pode personalizar as atividades a serem incluídas neste tipo de fluxo.

Quando você segue um registro para exibi-lo na interface do Bate-papo do Connect, a conversa contém as mesmas informações que o fluxo de atividades do registro. Os comentários inseridos na janela de bate-papo do Connect atualizam o fluxo de atividades de registro.

Visual Task Board

Transmite informações de atividade em tempo real para todos os cartões de tarefa no quadro de tarefas atual. Você pode clicar em um item no fluxo de atividades para abrir o cartão da tarefa e exibir o fluxo de atividades do registro.

Anexos e imagens

Você pode adicionar e visualizar anexos e imagens no fluxo de atividades executando as seguintes ações:

- Cole uma imagem em um campo de diário e insira o texto em linha.
- Clique em um anexo para visualizá-lo. Use a opção de download para baixar o anexo localmente.
- Use a verificação antivírus para proteger contra infecções de vírus que podem ser introduzidas por anexos de arquivo. Depois de carregado, o sistema verifica automaticamente todos os arquivos em busca de vírus. Se um arquivo estiver infectado, você não poderá exibir ou baixar o arquivo.

@ Menções

Chame a atenção de alguém em um registro mencionando-o com o caractere @ em um fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

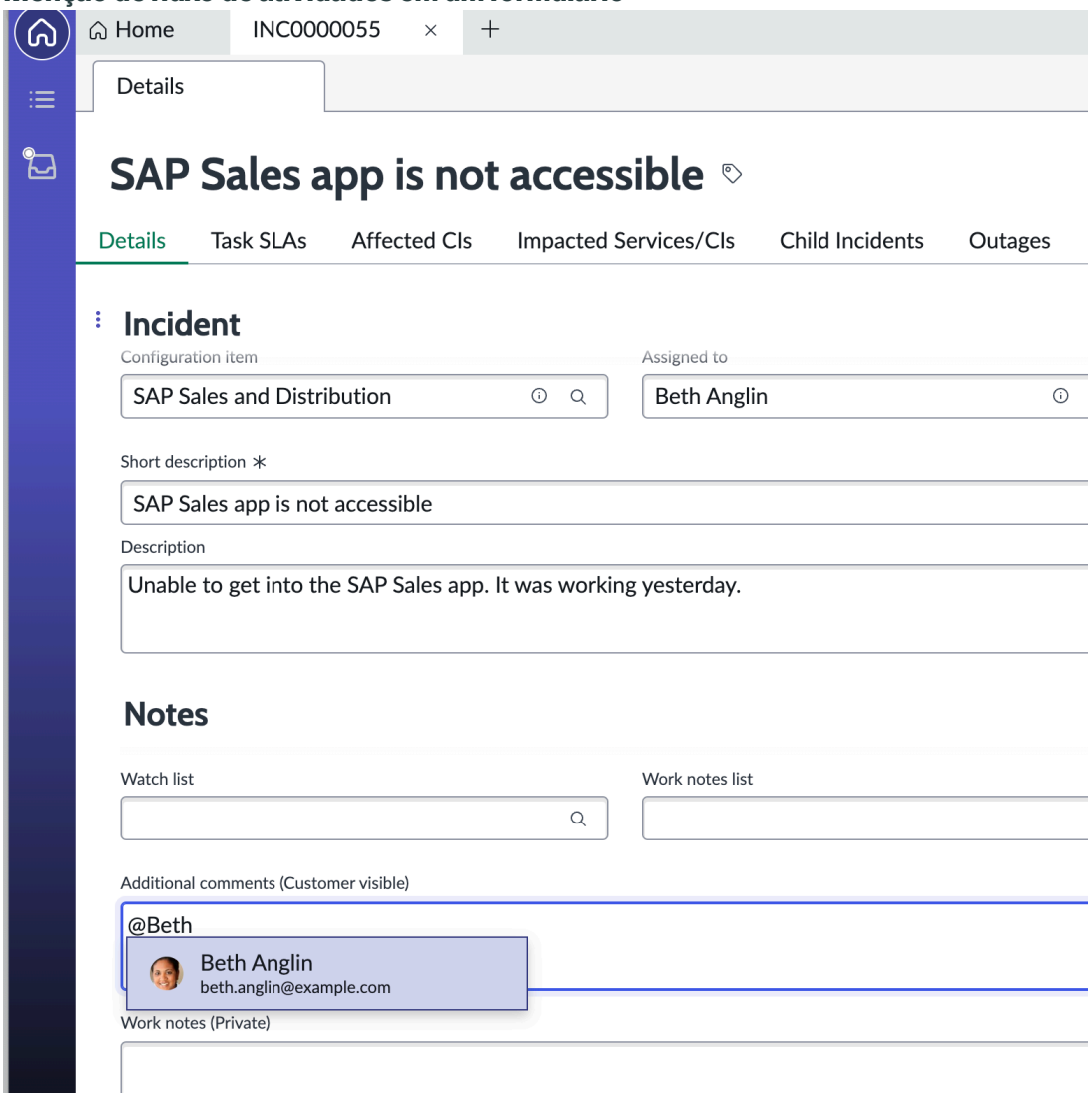
Nota:
Os e-mails enviados para @Menção são executados na tabela live_notification e não são adicionados ao campo de diário da tabela primária.

Qualquer usuário pode usar menções de fluxo de atividades nos seguintes locais:

- Em um formulário, no formatador de atividades (somenteIU principal).
- Em uma lista, no fluxo de atividades de um registro.
- Em um cartão do Visual Task Board, nos detalhes do cartão.
- Em uma conversa de registro do Connect.

Para mencionar alguém, insira o caractere @ em um fluxo de atividades compatível. Em seguida, selecione um usuário na lista de sugestões para selecionar qualquer usuário na instância. Você pode ver quais usuários têm acesso ao registro e, se a presença estiver habilitada, quem está online. Insira qualquer outro texto e publique no fluxo de atividades. O exemplo a seguir mostra uma #Menção em um formulário.

Menção de fluxo de atividades em um formulário



Por padrão, você recebe uma notificação por e-mail quando alguém menciona você. Você pode desabilitar esse comportamento cancelando a assinatura da notificação por e-mail de @menção de fluxo de atividades em suas preferências de notificação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o Connect estiver habilitado, você poderá receber notificações adicionais, dependendo se você seguir o registro no Connect. Quando alguém menciona você em um registro que você não segue no Connect, você recebe as notificações do Connect que habilitou globalmente, bem como a notificação por e-mail de @menção de fluxo de atividades. Se você seguir o registro no Connect, receberá somente notificações de acordo com suas preferências de notificação para a conversa de registro. Nesse caso, você não receberá a notificação por e-mail de @menção de fluxo de atividades.

Nota:
O sistema cria um registro na tabela de notificação [live_notification] sempre que um usuário é mencionado. O registro armazena as informações necessárias para gerar notificações.

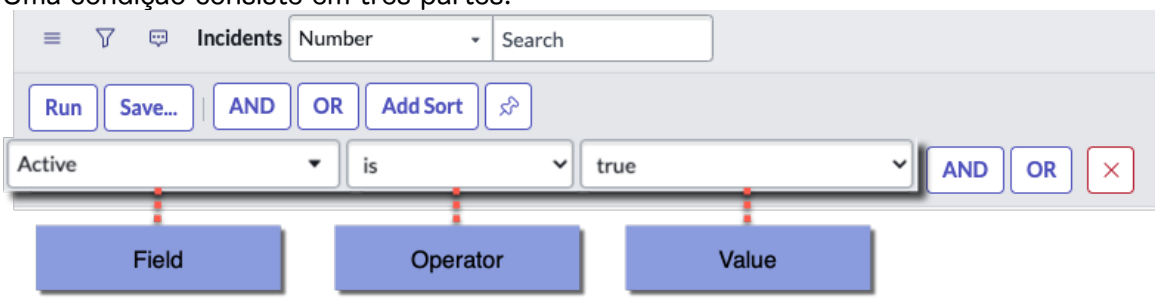
Você pode filtrar e-mails no fluxo de atividades, por exemplo, e-mails gerados automaticamente e de correspondência, selecionando o . Selecione **Tipos de publicação** para marcar ou desmarcar as caixas dos tipos de e-mails e publicações que são exibidos no seu fluxo de atividades.

Como criar uma declaração de condição usando o construtor de condição.

Um construtor de condição constrói uma declaração de condição com uma série de campos gerados contextualmente. Construtores de condição são usados em muitas operações, como criação de filtros, administração de pesquisas e administração de controle de acesso.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma condição consiste em três partes.



Parte	Descrição
Campo	Uma lista de seleção baseada na tabela e nos direitos de acesso do usuário. A lista de seleção pode incluir campos em tabelas relacionadas por referência com pontos.
Operador	Uma lista de seleção baseada no tipo de campo. Por exemplo, na tabela Incidente [incidente], o operador maior que não se aplica ao campo **Ativo**, mas se aplica ao campo **Prioridade**.
valor	Um campo de entrada de texto ou uma lista de seleção, dependendo do tipo de campo. Por exemplo, na tabela Incidente [incidente], o campo **Ativo** oferece uma lista de seleção com os valores **verdadeiro**, **falso**e **vazio**, enquanto o campo **Descrição resumida** oferece um campo de entrada de texto.

Procedimento

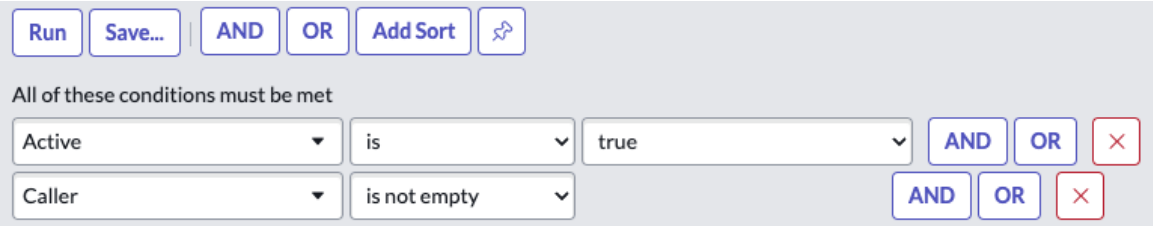
1. Para adicionar uma condição dependente, selecione **E** ou **OU** ao lado da condição.
2. Para adicionar uma condição de nível superior, selecione **E** ou **OU** na barra de ferramentas do construtor de condição acima das condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para remover uma condição, selecione o ícone de exclusão (X) ao lado da condição.

Exemplo de condição E no filtro da Lista v2



Construtor de condições

Um construtor de condição constrói uma declaração de condição com uma série de campos gerados contextualmente. Construtores de condição são usados em muitas operações, como criação de filtros, administração de pesquisas e administração de controle de acesso.

Formato do Construtor de condições

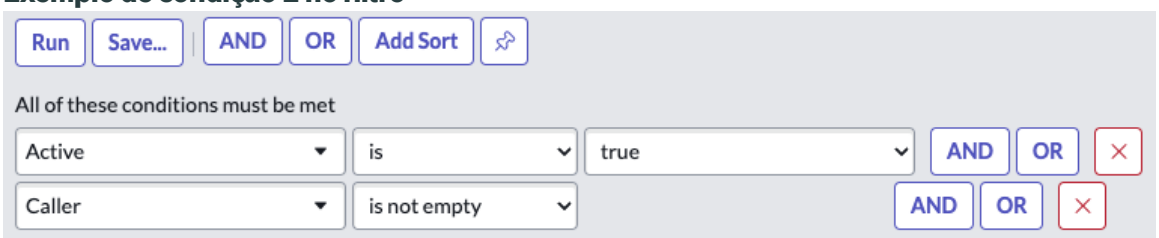
Uma condição consiste em três partes:

- Campo: uma lista de seleção com base na tabela e nos direitos de acesso do usuário. A lista de seleção pode incluir campos em tabelas relacionadas por referência com pontos.
- Operador: uma lista de seleção com base no tipo de campo. Por exemplo, na tabela Incidente [incidente], o operador maior que não se aplica ao campo **Ativo**, mas se aplica ao campo **Prioridade**.
- Valor: um campo de entrada de texto ou uma lista de seleção, dependendo do tipo de campo. Por exemplo, na tabela Incidente [incidente], o campo **Ativo** oferece uma lista de seleção com os valores **verdadeiro**, **falso**e **vazio**, enquanto o campo **Descrição resumida** oferece um campo de entrada de texto.

Ações do Construtor de condições

Você pode adicionar uma condição dependente clicando **em E** ou **OU** ao lado da condição. Você pode adicionar uma condição de nível superior clicando em **AND** ou **OR** na barra de ferramentas do construtor de condições acima das condições. Você pode remover uma condição clicando no ícone de exclusão (X) ao lado da condição.

Exemplo de condição E no filtro



Para obter um exemplo de um filtro com script, consulte o artigo da base de conhecimento Como criar filtros JavaScript dinâmicos em relatórios .

Tópicos relacionados

Condições OR

Filtros

Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtrando em campos vazios

A maioria das operações de filtro não retorna campos vazios em seu conjunto de resultados. Você pode criar um filtro que exibe registros com um valor de campo vazio, além de registros que correspondem às condições do filtro inicial.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, ao exibir todos os registros atribuídos ao grupo Hardware, para incluir registros com um campo **Grupo de atribuição** vazio, conclua as etapas a seguir.

Procedimento

1. Crie a condição de filtro **[Assignment group] [is] [Hardware]**.

   Nota:
   Esta condição não retorna os registros em que o campo **Grupo de atribuição** está vazio.

2. Clique em **OU** ao lado da condição do filtro original.
3. Crie outra condição de filtro de **[Grupo de atribuição] [está vazio]**.
4. Execute o filtro.

Valores para campos de data/hora

Quando você filtra campos do tipo data/hora, como o campo **Criado** em qualquer registro de tarefa, várias opções relacionadas a tempo estão disponíveis, como **Hoje**, **Esta semana**, **Últimos 3 meses**e assim por diante.

Por exemplo, às 12h do dia 1º de junho, um usuário em Nova York filtra uma lista de incidentes usando a condição **Criado | em | hoje**. A lista resultante mostra todos os incidentes criados durante as últimas doze horas: entre meia-noite (00:00:00) e o horário atual do usuário, meio-dia (12:00:00), em 1º de junho. Um filtro para **Esta semana** retorna incidentes criados entre da segunda-feira anterior à meia-noite até o dia e hora atuais.

Um filtro para **Últimos 3 meses** retorna incidentes entre a meia-noite do primeiro dia do mês, há três meses completos, e o dia e a hora atuais. Por exemplo, se você escolher o filtro **Últimos 3 meses** em 15 de abril, os resultados mostrarão os registros criados desde 1º de janeiro até 15 de abril. Um filtro para **Últimos 12 meses** retorna resultados de janeiro a janeiro.

Um filtro para **Semana passada** retorna incidentes da meia-noite de domingo da semana anterior que terminam no domingo seguinte à meia-noite. Não inclui até o dia atual. Por exemplo, se você escolher o filtro **Semana passada** na quinta-feira, 17 de agosto, os resultados mostrarão os registros criados no domingo, 6 de agosto, até o domingo, 13 de agosto.

Para os filtros **em ou antes** e **em ou depois**, use meia-noite como ponto de partida ou de término. Por exemplo, se você filtrar uma lista de incidentes criados **[em ou após] [Ontem]**, a lista resultante mostrará todos os incidentes criados à meia-noite de ontem ou mais tarde. Se for quinta-feira, 7 de agosto, e você filtrar uma lista de incidentes criados **[em ou antes] [Última semana]**, a lista resultante mostrará todos os incidentes criados até a meia-noite de domingo, 3 de agosto, que é o fim da semana passada.

Operadores e valores disponíveis para campos de data e hora

Você pode filtrar campos de data e hora usando os operadores e valores listados aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Operador	Definição	Exemplo
após	Retorna registros após o período especificado.	Uma execução de filtro **[após] [Próximo mês]** em 18 de abril de 2018 retornará registros de 1º de junho e posteriores.
em ou após	Retorna registros durante e após o período especificado.	Uma execução de filtro **[em ou após] [Próximo mês]** em 18 de abril de 2018 retornará registros de 1º de maio e posteriores.
em ou antes	Retorna registros durante e antes do período especificado.	Uma execução de filtro **[em ou antes] [Próximo mês]** em 18 de abril de 2018 retornará registros de 31 de maio e anteriores.
antes	Retorna registros anteriores ao período especificado.	Uma execução de filtro **[antes] [Próximo mês]** em 18 de abril de 2018 retornará registros anteriores a 1º de maio.
entre	Retorna registros entre e datas especificadas.	Uma execução de filtro **[entre]** 18 de abril de 2018 (00:00:00) e 19 de abril de 2018 (23:59:59) retornará registros nas duas datas ou entre elas.
é qualquer valor	Retorna todos os registros, incluindo registros com valores vazios no campo especificado.	Uma lista de registros de incidentes filtrados em **[Criado] [é qualquer coisa]** retorna todos os incidentes.
é diferente	Retorna registros em um intervalo de tempo diferente de outro campo.	Uma lista de registros de incidentes filtrados em **[Criado] [é diferente] [ano] de [Encerrado]** retorna registros em que os valores nos campos **[Criado]** e **[Encerrado]** estão em anos diferentes.
está vazio	Retorna registros em que o campo especificado não tem valor.	Uma lista de registros de incidentes filtrados como Encerrado **[está vazio]** retorna registros em que o campo Encerrado não tem valor.
é menor que	Retorna registros em que um campo está dentro do intervalo de tempo especificado quando comparado a outro campo.	Uma lista de registros de incidentes filtrados em **[Fechado] [é menor que] [2] [horas] [após] [Criado]** retornará resultados em que o valor **[Fechado]** é inferior a 2 horas após o valor **[Criado]**.
é maior que	Retorna registros em que um campo está além do intervalo de tempo especificado quando comparado a outro campo.	Uma lista de registros de incidentes filtrados em **[Fechado] [é mais de] [2] [horas] [após] [Criado]** retornará resultados em que o valor **[Fechado]** é mais de 2 horas após o valor **[Criado]**.
não está vazio	Retorna registros em que o campo especificado tem um valor.	Uma lista de registros de incidentes filtrados em **[Fechado] [não está vazio]** retorna resultados em que o campo Fechado tem um valor.
é o mesmo que	Retorna registros em que os dois campos compartilham um intervalo de tempo especificado.	Uma lista de incidentes filtrados em **[Created] [is same] [hour] que [Closed]** retorna registros em que os campos de registro **[Created]** e **[Closed]** estão dentro da mesma hora.
não seja em	Retorna registros que não correspondem ao valor especificado.	Um filtro de **[not on] [Today]** retorna registros que não correspondem à data atual.
em	Retorna registros no valor especificado.	Uma execução de filtro **[on] [Today]** em 18 de abril de 2018 retornará registros de 18 de abril.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Operador	Definição	Exemplo
relativo	Retorna registros com um intervalo de tempo especificado antes ou depois da hora atual.	Uma execução de filtro em **[Created] [relative] [before] [5] [minutes] [ago]** run at 12:00:00 retorna registros anteriores a 11:55:00 da mesma data.
tendência	Retorna registros em, após e/ou antes de uma hora do dia, dia da semana, semana do ano, mês, trimestre ou ano especificados.	Um filtro de **[Criado] [tendência] [Segunda-feira]** retorna registros em que a data **[Criado]** cai em uma segunda-feira.

Valores disponíveis para campos de data/hora

Valor	Definição	Exemplo
Hora/minuto atual	Retorna registros correspondentes à hora ou minuto atual	Uma execução de filtro **[em] [Hora atual]** em 18 de abril (12:02:00) retornaria registros de 18 de abril (12:00:00) a 18 de abril (12:59:59)
Últimos **n** minutos/horas/ dias/semanas/ meses/trimestres/ anos	Retorna registros dentro do período selecionado anteriormente, começando com o início desse intervalo de tempo.	Uma execução de filtro **[em] [Últimos 3 meses]** em 18 de abril retornaria registros de 1º de janeiro até 18 de abril. **Nota:** Anos retorna resultados de janeiro a janeiro.
Próximas **n** semanas/meses/ trimestres/anos	Retorna registros dentro do próximo período selecionado, incluindo registros com valores até o final desse intervalo de tempo.	Uma execução de filtro **[on] [Próximo ano]** em 18 de abril de 2018 retornará todos os registros com uma data em 2019, incluindo datas em 2019 após 18 de abril.
Um ano atrás	Retorna registros da hora atual, um ano atrás até o final do mês atual	Uma execução de filtro **[em] [Um ano atrás]** em 18 de abril de 2018 (12:00:00) retornará registros de 18 de abril de 2017 (12:00:00) a 30 de abril (23:59:59)
Esta semana/mês/ trimestre/ano	Retorna registros com o período de tempo selecionado.	Uma execução de filtro **[on] [Esta semana]** em 18 de abril de 2018 retornará registros de 15 de abril (00:00:00) a 21 de abril (23:59:59)
Hoje	Retorna registros entre a meia-noite do dia atual e a meia-noite do dia seguinte	Uma execução de filtro **[on] [Today]** em 18 de abril de 2018 retornará registros de 18 de abril (00:00:00) a 18 de abril (23:59:59)
Amanhã	Retorna registros entre meia-noite (00:00:00) e a hora atual.	Uma execução de filtro **[on] [Tomorrow]** em 18 de abril de 2018 retornará registros de 19 de abril (00:00:00) a 19 de abril (23:59:59)
Ontem	Retorna registros entre a meia-noite do dia anterior e a meia-noite do dia atual.	Uma execução de filtro **[on] [Ontem]** em 18 de abril de 2018 retornará registros de 17 de abril (00:00:00) a 17 de abril (23:59:59)

Comparando valores de campo

A comparação de campos permite que os usuários avaliem a igualdade entre campos na mesma tabela ou em tabelas relacionadas usando operadores no construtor de condições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Além disso, você pode comparar campos de tipo de data para determinar se os valores estão dentro de um determinado intervalo um do outro. Por exemplo, você pode comparar a data de início planejada de uma tarefa com a data de início real. Você pode usar comparações de campo em uma exibição de lista e para gerar relatórios.

A função primária da comparação de campos é avaliar se dois campos em um registro ou registro relacionado têm valores idênticos. Por exemplo, você pode criar um filtro para exibir todos os incidentes cujo campo **Solicitante** faz referência ao mesmo registro de usuário que o campo **Encerrado por**.

Operadores disponíveis

A comparação de campos fornece vários operadores de filtro para comparar valores de campos.

- **[é igual]** se dois valores de campo forem iguais, será avaliado como verdadeiro.
- **[é diferente]** se dois valores de campo não forem iguais, será avaliado como verdadeiro.
- **[é menor que]** se dois valores de data estiverem dentro de um intervalo definido pelo usuário um do outro, será avaliado como verdadeiro.
- **[é mais que]** se dois valores de data não estiverem dentro de um intervalo definido pelo usuário um do outro, será avaliado como verdadeiro.

Comparando valores da lista de seleção

A comparação de campos compara o campo **Valor** do dicionário de uma lista de seleção, não o valor **do Rótulo**. Por exemplo, um incidente de alta prioridade tem um valor de prioridade **1**, não **1 - Alto**. Para encontrar o **valor** de uma opção, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**. A lista relacionada **Escolhas** mostra o **Valor** de cada opção.

Comparando campos vazios

Por padrão, a maioria das operações de filtro não retorna campos vazios em seu conjunto de resultados. Para incluir registros com campos vazios em um conjunto de resultados, adicione uma condição de filtro para o operando esquerdo com um operador de **[is empty]**. Para obter mais informações, consulte Filtrando em campos vazios.

Como usar operadores e operandos

Ao comparar campos, os dois campos que estão sendo comparados são chamados de operando esquerdo e operando direito. O tipo de campo selecionado no operando esquerdo e o operador selecionado determinam quais operandos direitos estão disponíveis. Ao usar os operadores **[é igual]** ou **[é diferente]**, as opções de operando à direita incluem somente campos do mesmo tipo de campo, como **Cadeia de caracteres** ou **Número inteiro**, que o operando à esquerda.

Por exemplo, um filtro na tabela Tarefa [task] com um operando à esquerda de **[Opened by]** e um operador de **[is same]**, só permite que você escolha campos de referência de usuário, como o campo **[Closed by]**, no operando direito.

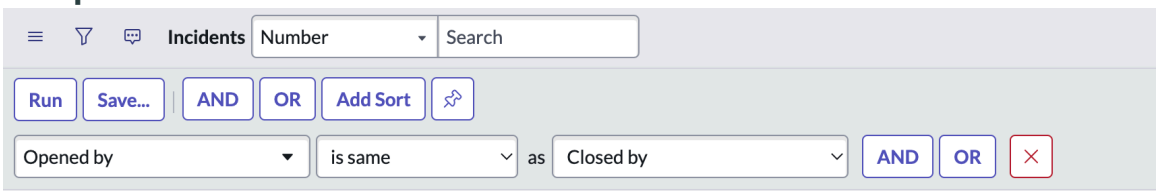
Os operadores **[é mais que]** e **[é menor que]** só estão disponíveis com campos de tipo de data.

Este filtro de exemplo retorna registros em que o usuário que abriu o registro também fechou o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de filtro



Campos comparáveis

A comparação de campos permite a comparação de vários campos. Os campos comparáveis incluem os seguintes tipos:

- Campos de cadeia de caracteres, opção, inteiro e booliano: retornam verdadeiro se ambos os valores corresponderem.
- Campos de referência: retorna verdadeiro se ambos os campos de referência se referirem ao mesmo registro.
- Campos de data e hora: podem corresponder valores de data com base em hora, dia, semana, mês, trimestre ou ano. Além disso, você pode avaliar se duas datas estão dentro de um determinado intervalo uma da outra.

Nota:
A comparação de campos não é compatível com campos de diário, palavra-chave, script, duração, lista ou HTML.

Comparando datas

A comparação de datas permite avaliar a igualdade entre dois componentes da data, como a hora do dia ou a data dentro de um mês. Além disso, você pode avaliar se duas datas estão dentro de um determinado intervalo uma da outra.

As comparações de datas são baseadas no fuso horário do usuário ativo. Por exemplo, como um usuário no fuso horário PST, um filtro de **[Criado] [é igual] [Dia] que [Fechado]** é avaliado como verdadeiro para um incidente criado às 6h PST e encerrado às 15h PST como ambos os horários estão no mesmo dia. No entanto, um usuário no fuso horário GMT não veria este mesmo registro de incidente em resposta ao filtro de exemplo; no GMT, essas horas não coincidem com a mesma data.

Você pode Avaliar a igualdade entre valores de data e pode avaliar datas desiguais dentro de um intervalo.

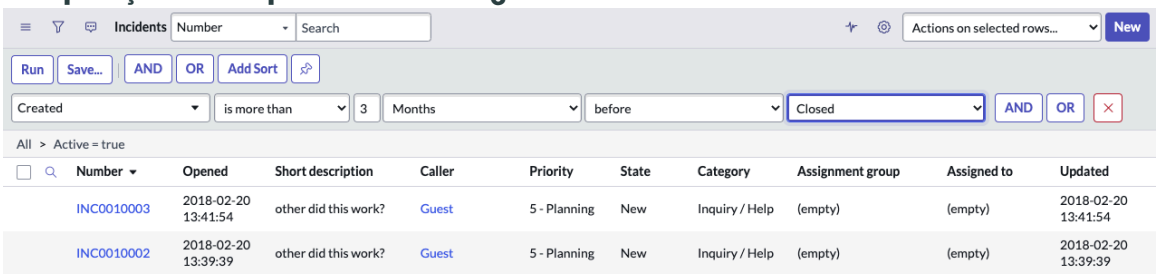
Avaliar datas desiguais dentro de um intervalo

Você pode comparar valores de campo de data diferentes avaliando se duas datas estão dentro de um determinado intervalo uma da outra. Por exemplo, você pode criar um filtro de **[Criado em] [é mais de] [3] [Meses] [antes de] Encerrado]** para exibir todos os registros que foram criados pelo menos três meses antes de serem encerrados. O valor numérico especificado, como o valor **3** no exemplo, deve ser um número inteiro de no máximo dois dígitos. Para avaliações de diferenças maiores que 99 unidades, selecione uma unidade de tempo menos granular, como **Meses** em vez de **Dias**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação de campos de datas desiguais



Opções de comparação de data do campo de opção

Campo de opção	Opções de comparação de datas
Operador	é maior que, é menor que
Unidade de tempo	Horas, Dias, Semanas, Meses, Trimestres, Anos
Posição relativa das datas	antes, depois, antes ou depois

Avaliar a igualdade entre valores de data

A comparação de datas avalia uma correspondência para um dos vários incrementos de data.

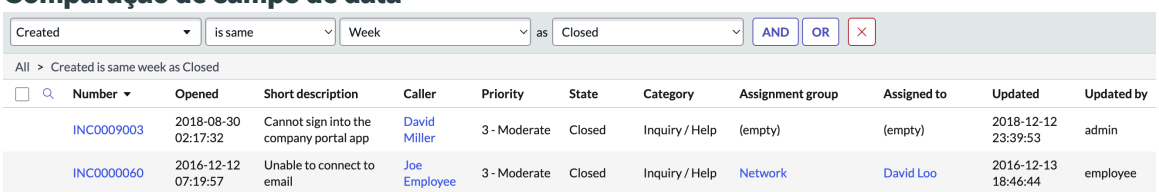
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar granularidade para hora, dia, semana, mês, trimestre ou ano. Por exemplo, o filtro **[Created on] [is same] [Week] que [Closed]** retorna registros que foram encerrados na mesma semana em que foram abertos. Ao executar este tipo de filtro, certifique-se de especificar o ano em uma condição de filtro adicional de **[Created] [is same] [Year] como [Closed]** para eliminar registros que foram criados um ano antes de serem encerrados.

Comparação de campo de data



Procedimento

1. No Construtor de condições, crie uma nova condição.
2. Selecione um campo de data na lista de seleção de operandos à esquerda.
3. Selecione **[é igual]** ou **[é diferente]** na lista de seleção de operadores.
   Uma lista de seleção adicional é exibida.
4. Selecione a granularidade na lista de seleção de intervalo de datas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições do intervalo de datas

Intervalo de datas	Descrição
Hora	Filtros por hora do dia.
Dia	Filtra no dia do mês, não na data. Por exemplo, um valor de Dia de 1º de agosto corresponde a um valor de Dia de 1º de setembro.
Semana	Filtros na semana do ano. A ServiceNow define uma semana como de domingo a sábado para fins de comparação de campo.
Mês	Filtros no mês do ano. Por exemplo, qualquer data dentro de dezembro retorna o 12º mês do ano.
Trimestre	Filtros no trimestre do ano.
Ano	Filtros no ano.

5. Selecione um campo de data diferente na lista de seleção de operandos à direita.
6. Clique em **Executar**.

Operadores disponíveis para filtros e consultas

O sistema fornece um conjunto de operadores para uso com filtros, construtores de condição e consultas codificadas. O tipo de dados de um campo determina quais operadores estão disponíveis para ele.

Operadores disponíveis para construtores de condição

Operadores disponíveis para construtores de condição

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
E	[Ativo][é] [verdadeiro][AND] [Caller][não está vazio]	^	active=true^CallerISEMPTY	Todos os registros que têm os seguintes: • O campo**ativo** é **verdadeiro** • O campo**Solicitante** tem algum valor
Condição OU	[Descrição resumida][está vazio][OU] [Descrição][está vazio]	^OU	short_descriptionISEMPTY^OR	Todos os registros que têm pelo menos um dos seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para construtores de condição

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
				• O campo**de descrição resumida** não tem valor • O campo**Descrição** não tem valor
OU filtro	Todas estas condições devem ser atendidas [Descrição resumida][está vazio] OU todas estas condições devem ser atendidas [Descrição][não está vazio]	^NQ *nova consulta*	short_descriptionISEMPTY^NQdescriptionISNOTEMPTY	Todos os registros que têm pelo menos um dos seguintes: • O campo**de descrição resumida** não tem valor • O campo**Descrição** não tem valor

Operadores disponíveis para campos de cadeia de caracteres

Operadores disponíveis para campos de cadeia de caracteres

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
começa com	[Descrição resumida][começa com][SAP]	COMEÇA COM	short_descriptionSTARTSWITHSAP	Todos os registros nos quais os caracteres "SAP" aparecem no início do valor do campo **Descrição resumida**.
termina com	[Descrição resumida] [termina com] [indisponibilidade]	• % • TERMINACOM	short_descriptionENDSWITHoutage	Todos os registros nos quais a cadeia de caracteres "indisponibilidade" aparece no final do valor do campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de cadeia de caracteres

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
				Descrição resumida.
contém	[Descrição resumida][contém][SAP]	• * • CURTIR	short_descriptionLIKESAP	Todos os registros nos quais os caracteres "SAP" aparecem em qualquer lugar no valor do campo **Descrição resumida**.
não contém	[Descrição resumida][não contém][SAP]	• !* • NÃO GOSTOU	short_descriptionNOTLIKESAP	Todos os registros nos quais os caracteres "SAP" não aparecem em nenhum lugar no valor do campo **Descrição resumida**.
é	[Descrição resumida][é][Armazenamento na rede indisponível]	=	short_description=Armazenamento em rede indisponível	Todos os registros nos quais a **Descrição resumida** não diz nada além de "O armazenamento na rede está indisponível".
não é	[Descrição resumida][não está][Armazenamento na rede indisponível]	!=	short_description! = Armazenamento de rede indisponível	Todos os registros em que o valor do campo **Descrição resumida** diz qualquer coisa, exceto "Armazenamento na rede indisponível".
está vazio	[Descrição resumida][está vazio]	ISEMPTY	short_descriptionISEMPTY	Todos os registros em que não há valor no campo **Descrição resumida**.
não está vazio	[Descrição resumida][não está vazio]	ISNOTEMPTY	short_descriptionISNOTEMPTY	Todos os registros em que há qualquer valor no campo **Descrição resumida**.
é qualquer valor	[Descrição resumida][é qualquer coisa]	ANYTHING	short_descriptionANYTHING	Todos os registros nos quais o campo **Descrição**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de cadeia de caracteres

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
				resumida é um dos seguintes: • qualquer valor • vazia • NULO
a cadeia de caracteres está vazia	[Descrição resumida][é uma cadeia de caracteres vazia]	STRING VAZIO	short_descriptionEMPTYSTRING	Todos os registros em que não há valor no campo **Descrição resumida**.
menor que ou é	[Descrição resumida][menor que ou é][s]	<=	short_descriptionlt;=s	Todos os registros nos quais a cadeia de caracteres no campo **Descrição resumida** é uma das seguintes: • a primeira letra é qualquer letra entre "a" e "s" • o valor exato é "s"
maior que ou é	[Descrição resumida][maior que ou é][s]	>=	short_description>=s	Todos os registros nos quais a cadeia de caracteres no campo **Descrição resumida** é uma das seguintes: • a primeira letra é qualquer letra entre "s" e "z" • o valor exato é "s"
entre	[Descrição resumida][entre][q] e [t]	ENTRE	short_descriptionBETWEENq@t	Todos os registros em que a primeira letra no campo **Descrição resumida** é "q", "r", "s" ou "t".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de cadeia de caracteres

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
é o mesmo que	[Descrição resumida][é igual] a [Descrição]	SAMEAS	short_descriptionSAMEAS	Todos os registros nos quais existem valores correspondentes para os campos **Descrição resumida** e **Descrição**.
é diferente	[Descrição resumida][é diferente] de [Descrição]	NSAMEAS	short_descriptionNSAMEAS	Todos os registros nos quais existem valores diferentes para os campos **Descrição resumida** e **Descrição**.

Operadores disponíveis para campos de referência

Operadores disponíveis para campos de referência

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
é	[Solicitante][é][Don Goodliffe]	=	caller_id=9ee1b13dc6112271007f9d0efdb69cd0	Todos os registros nos quais o **Solicitante** não é ninguém além de Don Goodliffe.
não é	[Solicitante][não é] [Don Goodliffe]	!=	caller_id!=9ee1b13dc6112271007f9d0efdb69cd0	Todos os registros nos quais o campo **Solicitante** é preenchido por qualquer registro de usuário, exceto Don Goodliffe.
está vazio	[Solicitante][está vazio]	ISEMPTY	caller_idISEMPTY	Todos os registros nos quais o campo **Solicitante** não tem valor.
não está vazio	[Solicitante][não está vazio]	ISNOTEMPTY	caller_idNÃOTEMPTY	Todos os registros em que há qualquer valor no campo **Solicitante**.
começa com	[Solicitante] [começa com] [Dom]	COMEÇA COM	caller_id STARTSWITH Don	Todos os registros em que o nome no campo **Solicitante**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de referência

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
				começa com "Dom".
termina com	[Solicitante] [termina com][liffe]	• % • TERMINACOM	caller_idENDSWITHliffe	Todos os registros em que o nome no campo **Solicitante** tem as letras "liffe" no final.
contém	[Solicitante] [contém][em]	• * • CURTIR	caller_idLIKEon	Todos os registros nos quais os caracteres "on" aparecem em qualquer lugar no nome do campo **Solicitante**.
não contém	[Solicitante][não contém][em]	• !* • NÃO COMO	caller_idNOT LIKEon	Todos os registros nos quais os caracteres "on" não aparecem em nenhum lugar no nome do campo **Solicitante**.
é qualquer valor	[Solicitante][é qualquer coisa]	ANYTHING	caller_idANYTHING	Todos os registros nos quais o campo **Solicitante** é um dos seguintes: • qualquer valor • vazia • NULO
é o mesmo que	[Solicitante][é o mesmo] que [Atribuído a]	SAMEAS	caller_idSAMEASassigned_to	Todos os registros nos quais o mesmo registro de usuário é referenciado nos campos **Solicitante** e **Atribuído a**.
é diferente	[Solicitante][é diferente] de [Atribuído a]	NSAMEAS	caller_idNSAMEASassigned_to	Todos os registros nos quais o usuário registra nos campos **Solicitante** e **Atribuído a** não têm correspondência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de referência

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
a cadeia de caracteres está vazia	[Solicitante][é uma cadeia de caracteres vazia]	STRING VAZIO	caller_idEMPTYSTRING	Todos os registros nos quais o campo **Solicitante** não tem valor.
é (dinâmico)	[Solicitante][é (dinâmico)][Eu]	DINÂMICO	caller_idDYNAMIC5	Todos os registros nos quais o registro do usuário preenche o campo **Solicitante**.
está na hierarquia	[Gerente][está na hierarquia] [hierarquia da organização] a partir de [Don Goodliffe], que está [Incluído]	EM_HIERARQUIA	gerenteIN_HIERARCH	Todos os registros em toda a hierarquia da organização em que o gerente é Don Goodliffe ou um usuário subordinado a Don Goodliffe.
está na hierarquia (dinâmico)	[Gerente][está na hierarquia (dinâmico)] [hierarquia da organização] começando em [Me], que está [Incluído]	IN_HIERARCHY_DYNAMIC	gerenteIN_HIERARCH	Todos os registros em toda a hierarquia da organização em que o gerente é você ou um usuário subordinado a você. **Nota:** Uma hierarquia de registro entre registros relacionados na mesma tabela deve ser estabelecida antes que você possa usar este operador. Consulte .

Nota:
Nem todos os operadores estão disponíveis para todos os tipos de referência. Dependendo da referência selecionada, você pode ver uma lista mais curta de operadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de opção que contêm cadeias de caracteres

Operadores disponíveis para campos de opção que contêm cadeias de caracteres

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
é	[Subcategoria][é][E-mail]	=	subcategoria=e-mail	Todos os registros nos quais a **subcategoria** nada mais é do que **e-mail**.
não é	[Subcategoria][não é][E-mail]	!=	subcategoria!=e-mail	Todos os registros nos quais o campo **Subcategoria** é preenchido por qualquer valor, exceto **E-mail**.
é um dos	[Subcategoria][é um de][DB2, MS SQL Server, Oraclel]	IN	subcategoriaINdb2,sql server,oracle	Todos os registros nos quais o campo **Subcategoria** é preenchido por um dos seguintes valores: • DB2 • MS SQL Server • Oracle
não é um dos	[Subcategoria][não é um de][DB2, MS SQL Server, Oraclel]	NÃO EM	subcategoriaNOT INdb2,sql server,oracle	Todos os registros nos quais o campo **Subcategoria** é preenchido por qualquer coisa, exceto os seguintes valores: • DB2 • MS SQL Server • Oracle
contém	[Subcategoria][contém][Em]	CURTIR	subcategoriaLIKEem	Todos os registros nos quais os caracteres "Em" aparecem em qualquer lugar no valor do campo **Subcategoria**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de opção que contêm cadeias de caracteres

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
começa com	[Subcategoria] [começa com][Em]	COMEÇA COM	subcategoriaCOMEÇA COMEm	Todos os registros nos quais os caracteres "Em" aparecem no início do valor do campo **Subcategoria**.
termina com	[Subcategoria] [termina com][il]	• % • TERMINACOM	subcategoriaENDSWITHil	Todos os registros nos quais os caracteres "il" aparecem no final do valor do campo **Subcategoria**.
não contém	[Subcategoria][não contém][Em]	NÃO COMO	subcategoriaNÃO GOSTOem	Todos os registros nos quais os caracteres "Em" não aparecem em nenhum lugar no valor do campo **Subcategoria**.
é qualquer valor	[Subcategoria][é qualquer coisa]	ANYTHING	subcategoriaNADA	Todos os registros em que o campo **Subcategoria** é um dos seguintes: • qualquer valor • vazia • NULO
é o mesmo que	[Subcategoria][é igual] a [Categoria]	SAMEAS	subcategoriaSAMEAScategoria	Todos os registros nos quais existem valores correspondentes para os campos **Subcategoria** e **Categoria**.
é diferente	[Subcategoria] [é diferente] de [Categoria]	NSAMEAS	subcategoriaNSAMEAScategoria	Todos os registros nos quais existem valores diferentes para os campos **Subcategoria** e **Categoria**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de opção que contêm números inteiros

Operadores disponíveis para campos de opção que contêm números inteiros

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
é	[Impacto][é][1 - Alto]	=	impacto=1	Todos os registros nos quais o valor no campo **Impacto** não é nada além de **1 - Alto**.
não é	[Impacto][não é][1 - Alto]	!=	impacto!=1	Todos os registros nos quais o valor no campo **Impacto** é qualquer coisa menos **1 - Alto**.
é um dos	[Impacto][é um de][1 - Alto, 2 - Médio]	IN	impactoIN1,2	Todos os registros nos quais o campo **Impacto** é preenchido por um dos seguintes valores: • **1 - Alto** • **2 - Média**
não é um dos	[Impacto][não é um de][1 - Alto, 2 - Médio]	NÃO EM	impactoNOT IN1,2	Todos os registros nos quais o campo **Impacto** é preenchido por qualquer coisa, exceto os seguintes valores: • **1 - Alto** • **2 - Média**
está vazio	[Impacto][está vazio]	VAZIO	impacto ESTÁ VAZIO	Todos os registros nos quais o campo **Impacto** não tem valor.
não está vazio	[Impacto][não está vazio]	OBSERVAÇÃOVAZIO	impactoNÃOESTÁVAZIO	Todos os registros nos quais o campo **Impacto** tem algum valor.
menor que	[Impacto][menor que][2 - Médio]	<	impacto<2	Todos os registros nos quais o campo **Impacto** tem um valor de **1 - Alto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de opção que contêm números inteiros

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
maior que	[Impacto][maior que][2 - Médio]	>	impacto>2	Todos os registros em que o campo **Impacto** tem um valor de **3 - Baixo**
menor que ou é	[Impacto][menor que ou é][2 - Médio]	<=	impacto<=2	Todos os registros nos quais o campo **Impacto** tem um valor de **1 - Alto** ou **2 - Médio**.
maior que ou é	[Impacto][maior que ou é][2 - Médio]	>=	impacto>=2	Todos os registros nos quais o campo **Impacto** tem um valor de **2 - Médio** ou **3 - Baixo**.
entre	[Impacto][entre][1 - Alto] e [3 - Baixo]	ENTRE	impactoBETWEEN1@2	Todos os registros nos quais o campo **Impacto** tem um dos seguintes valores: • **1 - Alto** • **2 - Média** • **3 – Baixo(a)** .
é qualquer valor	[Impacto][é qualquer coisa]	ANYTHING	impactANYTHING	Todos os registros nos quais o campo **Impacto** é um dos seguintes: • qualquer valor • vazia • NULO
é o mesmo que	[Impacto][é o mesmo] que [Urgência]	SAMEAS	impactoSAMEASurgência	Todos os registros nos quais existem valores correspondentes para os campos **Impacto** e **Urgência**.
é diferente	[Impacto][é diferente] de [Urgência]	NSAMEAS	impactoNSAMEASurgência	Todos os registros nos quais existem valores diferentes para os campos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de opção que contêm números inteiros

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
				Impacto e **Urgência**.

Nota:
Os operadores "menor que ou é" e "maior que ou é" não são compatíveis com campos de número inteiro no Construtor de condições. Em vez disso, use uma condição de script.

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
em	[ANS devido][em][Hoje]	EMHoje	sla_dueONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfToday()	Todos os registros nos quais o valor do campo de **ANS vencido** corresponde à data de hoje.
não seja em	[ANS devido][não em][Hoje]	NÃOONHoje	sla_dueNOTONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfToday()	Todos os registros nos quais o valor do campo de **ANS vencido** é qualquer outra data, exceto hoje.
antes	[ANS devido][antes][Hoje]	<	atraso_devido	Todos os registros em que o valor do campo de **ANS vencido** é qualquer data anterior a hoje.
em ou antes	[ANS devido][em ou antes][Hoje]	<=	sla_due<=javascript:gs.daysAgoEnd(0)	Todos os registros nos quais o valor do campo de **ANS devido** é um dos seguintes: • qualquer data anterior a hoje • hoje
após	[ANS devido][depois][Hoje]	>	sla_due>javascript:gs.daysAgoEnd(0)	Todos os registros em que o valor do campo de **ANS devido** é qualquer data após hoje.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
em ou após	[ANS devido][em ou após][Hoje]	>=	sla_due>=javascript:gs.daysAgoStart(0)	Todos os registros nos quais o valor de data do campo de **ANS devido** é um dos seguintes: • hoje • qualquer data após hoje
entre	[ANS devido][entre][Ontem] e [Hoje]	ENTRE	sla_dueBETWEENjavascript:gs.daysAgoStart(1)@javascript:gs.daysAgoStart(0)	Todos os registros em que o valor do campo de **ANS devido** é a data de ontem ou de hoje.
tendência (em ou após)	[ANS devido][tendência][em ou após][segunda-feira]	DATAPARTE	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('dayofwe	Todos os registros em que a data no campo **de vencimento do ANS** está em qualquer dia da semana, exceto um domingo.
tendência (em ou antes)	[ANS devido][tendência][em ou antes][segunda-feira]	DATAPARTE	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('dayofwe	Todos os registros em que a data no campo **de vencimento do ANS** está em um domingo ou em uma segunda-feira.
tendência (após)	[ANS devido][tendência][depois][segunda-feira]	DATAPARTE	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('dayofwe	Todos os registros em que a data no campo **de vencimento do ANS** está em qualquer dia da semana, exceto um domingo ou uma segunda-feira.
tendência (antes)	[ANS devido][tendência][antes][segunda-feira]	DATAPARTE	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('dayofwe	Todos os registros em que a data no campo **de vencimento do ANS** está em um domingo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
tendência (ativada)	[ANS devido] [tendência][em] [segunda-feira]	DATAPARTE	sla_dueDATEPARTMonday@javascript:gs.datePart('dayofwe	Todos os registros em que a data no campo **de vencimento do ANS** está em uma segunda-feira.
relativo (após)	[ANS vencido] [relativo][após][1] [Horas][atrás]	RELATIVEGT	sla_dueRELATIVEGT@hora@ago@1	Todos os registros em que a hora no campo **de ANS vencido** não é mais de uma hora antes da hora em que você inseriu a consulta.
relativo (antes)	[ANS vencido] [relativo][antes][1] [Horas][atrás]	RELATIVOLT	sla_dueRELATIVELT@hora@ago@1	Todos os registros nos quais o tempo no campo **de ANS vencido** é inferior a uma hora antes do horário em que você inseriu a consulta.
está vazio	[ANS vencido][está vazio]	ISEMPTY	sla_dueISEMPTY	Todos os registros nos quais o campo de **ANS vencido** não tem valor.
não está vazio	[ANS vencido][não está vazio]	ISNOTEMPTY	sla_dueISNOTEMPTY	Todos os registros nos quais o **ANS devido** é preenchido por qualquer valor.
é qualquer valor	[ANS devido][é qualquer coisa]	ANYTHING	sla_dueANYTHING	Todos os registros nos quais o campo **de ANS vencido** é um dos seguintes: • qualquer valor • vazia • NULO
é o mesmo que	[ANS devido] [é igual] que [Atividade vencida]	SAMEAS	sla_dueSAMEASatividade_due	Todos os registros nos quais há valores correspondentes para os campos **ANS devido** e **Atividade devido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos de data/hora

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
é diferente	[ANS vencido] [é diferente] de [Atividade vencida]	NSAMEAS	sla_dueNSAMEASactivity_due	Todos os registros nos quais há valores diferentes para os campos **ANS devido** e **Atividade devida**.
é maior que	[ANS vencido][é maior que][1][Dias][antes][Atividade vencida]	MAIS DE	sla_dueMORETHANactivity_due@days@before@1	Todos os registros em que o valor de data do campo **de vencimento do ANS** é dois ou mais dias anteriores à data no campo **de vencimento da atividade**.
é menor que	[ANS vencido][é menor que][3][Dias][antes][Atividade vencida]	LESSTHAN	sla_dueLESSTHANactivity_due@days@before@3	Todos os registros nos quais o valor de data do campo **de vencimento do ANS** não é maior que três dias antes da data no campo **de vencimento da atividade**.

Operadores disponíveis para campos numéricos

Operadores disponíveis para campos numéricos

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
é	[Contagem de reatribuições][é][0]	=	reatribuição_contagem=0	Todos os registros nos quais a **contagem de reatribuições** não passa de **0**.
não é	[Contagem de reatribuições][não é][0]	!=	reatribuição_contagem != 0	Todos os registros nos quais o valor da **contagem de reatribuições** é qualquer número, exceto **0**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos numéricos

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
está vazio	[Contagem de reatribuições][está vazio]	VAZIO	reatribuição_countISEMPTY	Todos os registros nos quais não há valor no campo **Contagem de reatribuições**.
não está vazio	[Contagem de reatribuições][não está vazio]	OBSERVAÇÃOVAZIO	reassignment_countISNOTEMPTY	Todos os registros em que há qualquer número no campo **Contagem de reatribuições**.
menor que	[Contagem de reatribuições][menor que][2]	<	reatribuição_contagem<2	Todos os registros nos quais o valor no campo **Contagem de reatribuições** é qualquer número menor que (mas não igual a) **2**.
maior que	[Contagem de reatribuições][maior que][2]	>	reatribuição_contagem>2	Todos os registros nos quais o valor no campo **Contagem de reatribuições** é qualquer número maior que (mas não igual a) **2**.
menor que ou é	[Contagem de reatribuições][menor que ou é][2]	<=	reatribuição_contagem<=2	Todos os registros em que o valor no campo **Contagem de reatribuições** é um dos seguintes: • um número menor que 2 • 2
maior que ou é	[Contagem de reatribuições][maior que ou é][2]	>=	reatribuição_contagem>=2	Todos os registros em que o valor no campo **Contagem de reatribuições** é um dos seguintes: • 2 • um número maior que 2
entre	[Contagem de reatribuições][entre][1] e [3]	ENTRE	reatribuição_countBETWEEN1@3	Todos os registros em que o número na **contagem de**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos numéricos

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
				reatribuições é 1, 2 ou 3.
é qualquer valor	[Contagem de reatribuições][é qualquer coisa]	ANYTHING	reatribuição_countANYTHING	Todos os registros nos quais o campo **de contagem de reatribuições** é um dos seguintes: • qualquer valor • vazia • NULO
é o mesmo que	[Contagem de reatribuições][é igual] a [Contagem de reatribuições]	SAMEAS	reatribuição_countSAMEAS	Todos os registros nos quais há números correspondentes para os campos **Contagem de reatribuições** e **Contagem de reaberturas**.
é diferente	[Contagem de reatribuições] [é diferente] de [Contagem de reatribuições]	NSAMEAS	reatribuição_contaNSAMEAS	Todos os registros nos quais há valores diferentes entre os campos **Contagem de reatribuições** e **Contagem de reaberturas**.
maior do que o campo	[Contagem de reatribuições][maior que o campo] [Contagem de reaberturas]	GT_FIELD	reassignment_countGT_FIELD	Todos os registros nos quais o número no campo **Contagem de reatribuições** é maior que (mas não igual a) o número no campo **Contagem de reatribuições**.
menos do que o campo	[Contagem de reatribuições] [campo menor que][Contagem de reaberturas]	LT_FIELD	reassignment_countLT_FIELD	Todos os registros em que o número no campo **Contagem de reatribuições** é menor que (mas não igual a) o número no campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos numéricos

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
				Contagem de reatribuições.
maior do que ou é o campo	[Contagem de reatribuições][maior que ou é o campo][Contagem de reaberturas]	FIELD_OR_Equals_GT	reatribuição_contagem_GT_OU_IGUAL_FIELDreabrir_cont	Todos os registros em que o número no campo **Contagem de reatribuições** é um dos seguintes: • maior que o número no campo **Contagem de reaberturas** • igual ao número no campo **Contagem de reaberturas**
menor do que ou é campo	[Contagem de reatribuições][menor que ou é o campo][Contagem de reaberturas]	LT_OU_IGUAL_CAMPO	reatribuição_contaLT_OR_Equals_FIELDreabrir_conta	Todos os registros em que o número no campo **Contagem de reatribuições** é um dos seguintes: • menor que o número no campo **Contagem de reaberturas** • igual ao número no campo **Contagem de reaberturas**

Operadores disponíveis para campos boolianos

Operadores disponíveis para campos boolianos

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
é	[Ativo][é][verdadeiro]	=	ativo=verdadeiro	Todos os registros nos quais o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para campos boolianos

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
				campo **Ativo** é **Verdadeiro**.
não é	[Ativo][não é] [verdadeiro]	!=	ativo!=verdadeiro	Todos os registros nos quais o campo **Ativo** é **Falso**, vazio ou NULO.
está vazio	[Ativo][está vazio]	ISEMPTY	ativoISEMPTY	Todos os registros nos quais não há valor no campo **Ativo**.
não está vazio	[Ativo][não está vazio]	ISNOTEMPTY	ativoNÃOESTÁVAZIO	Todos os registros nos quais o campo **Ativo** é **Verdadeiro** ou **Falso**.
é qualquer valor	[Ativo][é qualquer coisa]	ANYTHING	activeNADA	Todos os registros nos quais o campo **Ativo** é um dos seguintes: • Verdadeiro • Falso • vazia • NULO
é o mesmo que	[Ativo][é igual] que [ANS criado]	SAMEAS	ativoSAMEASfeito_sla	Todos os registros nos quais há valores correspondentes para os campos **ANSativo** e criado.
é diferente	[Ativo][é diferente] de [ANS criado]	NSAMEAS	ativoNSAMEASfeito_sla	Todos os registros nos quais há valores diferentes para os campos **ANSativo** e criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para notificações por e-mail

Operadores disponíveis para notificações por e-mail

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
Mudanças	[Estado][mudanças]	VALCHANGES	estadoVALCHANGES	Todos os registros nos quais o campo **Estado** é atualizado.
muda de	[Estado][mudanças de][Aguardando informações do usuário]	MUDANÇASDE	estadoCHANGESFROM4^EQ	Todos os registros nos quais o campo **Estado** é atualizado para outro valor depois de estar **Aguardando informações do usuário**.
muda para	[Estado][mudança para][Aguardando informações do usuário]	MUDANÇAS PARA	estadoCHANGESTO4^EQ	Todos os registros nos quais o campo **Estado** é atualizado para **Aguardando informações do usuário** depois de ter sido anteriormente qualquer outro valor.

Operadores disponíveis para marcadores

Operadores disponíveis para marcadores

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
tem	[Marcador][tem][Mais ativo]	=	sys_tags.6c361e1247133100f47563dbb9a7135=6c361e1247	Todos os registros que têm o **marcador** no campo de valor.
não tem	[Marcador][não tem][Mais ativo]	NÃOTÉM	sys_tags.6c361e1247133100f47563dbb9a7135DOESNOTHA	Todos os registros que têm um **marcador**, exceto o marcador mencionado no campo de valor.
excluindo	[Marcador][excluindo][Mais ativo]	EXCLUÍDO	sys_tags.6c361e1247133100f47563dbb9a7135EXCLUDING	Todos os registros com e sem o **marcador**,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores disponíveis para marcadores

Rótulo do operador	Exemplo de condição	Operador de consulta equivalente	Consulta de exemplo	Exemplo de saída
				exceto o marcador mencionado no campo de valor.

Habilitar ou desabilitar um menu ou módulo da aplicação

Você pode habilitar (mostrar) ou desabilitar (ocultar) um menu ou módulo de aplicação no navegador de aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Itens de menu da aplicação marcados como Somente leitura, que têm uma Política de proteção ou estão em um escopo Privado não podem ser atualizados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**.
2. Se você estiver habilitando um menu de aplicações, clique em **Todos** nas trilhas para exibir os menus de aplicações ativos e inativos (remover a condição de filtro padrão).
3. Clique no título desejado.
   O registro do menu da aplicação é aberto e a lista relacionada **Módulos** mostra os módulos que aparecem no navegador de aplicações.
4. Habilite ou desabilite o menu da aplicação e os módulos conforme desejado.

Opção	Descrição
Habilitar ou desabilitar um módulo específico na aplicação	**a.** Clique duas vezes no campo **Ativo** ao lado do nome do módulo na lista relacionada **Módulos**. **b.** Defina **Ativo** como **verdadeiro** (mostrar) ou **falso** (ocultar).
Habilitar ou desabilitar vários módulos ao mesmo tempo	**a.** Marque as caixas de seleção ao lado dos nomes dos módulos. **b.** Selecione **Mudar estado ativo** na lista de seleção **Ações**.
Habilitar ou desabilitar todo o menu da aplicação (por exemplo, Incidente ou Catálogo de serviços)	Marque ou desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
Restringir o menu da aplicação a funções específicas	Use o campo **Funções**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Atualizar**.
   Quando você muda os menus ou módulos do aplicativo, o navegador de aplicações é atualizado automaticamente para exibir as mudanças.

Marcadores

Marcadores são rótulos de texto que você pode associar a itens como registros e páginas. Os marcadores permitem agrupar e organizar os itens. Os marcadores podem estar visíveis para qualquer usuário (global), visíveis somente para grupos ou usuários específicos (compartilhados) ou visíveis para um único usuário (privado).

Os marcadores são armazenados na tabela Marcador [rótulo]. Para exibir marcadores em uma lista, navegue até **Definição do Sistema** > **Marcadores** ou **Autoatendimento** > **Meus marcadores**.

Níveis de compartilhamento de marcador

O nível de compartilhamento de marcador permite que outros usuários usem o marcador. A configuração da propriedade **Visível por** de um marcador controla o nível de compartilhamento.

Nível de compartilhamento	Descrição
Mim	Marcador**privado**, visível somente para o proprietário.
Grupos e Usuários	Marcador**compartilhado**, visível para o proprietário e grupos ou usuários específicos.
Todos	Marcador**global**, visível para todos. Esta opção está disponível para usuários com a função admin ou tags_admin.

Conflitos de nome de marcador

Podem ocorrer conflitos se vários marcadores tiverem o mesmo nome.

- Se um marcador privado e um marcador compartilhado ou global tiverem o mesmo nome, o sistema anexará **[private]** ao nome do marcador privado. Por exemplo, **Marcador de amostra [private]**.
- Não pode haver vários marcadores compartilhados ou globais com o mesmo nome. Se um usuário tentar criar um marcador compartilhado ou global com um nome que já está em uso, uma mensagem de erro será exibida e o sistema impedirá que o marcador seja salvo.

Administração de marcadores

Se você tiver uma função de administrador, poderá configurar e gerenciar todos os marcadores, até mesmo os marcadores criados por outros usuários. Você também pode configurar notificações, atribuição automática e indexação do Zing para marcadores.

Você deve ter a função tags_admin para essas tarefas administrativas.

Criar um marcador a partir da lista de marcadores

Você pode criar um marcador diretamente da lista de marcadores.

Antes de Iniciar
Função necessária: tags_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Marcadores** ou **Autoatendimento** > **Meus marcadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para o marcador no campo **Nome**.
4. **Opcional:** Modifique as configurações de marcador.

Campo	Descrição
Responsável	Especifica o proprietário do marcador. Os usuários têm permissão para mudar a propriedade do marcador para outra pessoa.
Tipo	Especifica o tipo de marcador. ○ **Padrão:** é controlado por usuários que têm acesso ao marcador. Esses usuários podem adicionar ou remover registros do marcador. ○ **Mais ativo:** exibe os módulos acessados com mais frequência e é mantido automaticamente pelo sistema. Não há duração máxima em que um módulo pode permanecer como mais ativo. ○ **Mais recente:** exibe os módulos acessados mais recentemente e é mantido automaticamente pelo sistema. ○ **Registro mais ativo:** exibe os registros exibidos com mais frequência e é mantido automaticamente pelo sistema. Não há duração máxima em que um registro pode permanecer como mais ativo. ○ **Registro mais recente:** exibe os registros exibidos mais recentemente e é mantido automaticamente pelo sistema. Somente marcadores dos tipos **Registropadrão** ou Mais recente aparecem na página Documentos marcados.
Visível por	Especifica o nível de compartilhamento. Por padrão, os marcadores são visíveis somente para o usuário (**Eu**), mas você pode compartilhar marcadores com **Grupos e Usuários**. Usuários com a função tags_admin são os únicos que podem criar marcadores globais compartilhados com **Todos**.
Ativo	Especifica se o marcador está habilitado ou desabilitado.

Tradução automática

Editar marcadores do módulo de marcadores

No módulo Marcadores, você pode editar todos os marcadores.

Antes de Iniciar

Função necessária: tags_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Os nomes de marcador não diferenciam maiúsculas de minúsculas e não devem incluir pontuação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Marcadores**.
2. Abra um marcador.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Faça as mudanças necessárias.
4. Clique em **Atualizar**.

Configurar marcadores para atribuir automaticamente

Configure o sistema para atribuir automaticamente um marcador a registros que correspondam às condições definidas no registro do marcador.

Antes de Iniciar

Função necessária: tags_admin, no entanto, para que os usuários com a função tags_admin possam criar condições para rótulos, você precisa criar as seguintes ACLs. A criação de ACLs requer a função elevada security_admin. Inclua tags_admin como uma função necessária para cada ACL. Para obter mais informações sobre como criar uma ACL, consulte Criar uma regra de ACL .

ACLs necessárias para a função tags_admin

Nome	Operação
rótulo_tabela	lido
rótulo_tabela	gravar
rótulo_tabela	Criar
rótulo_automático	lido
rótulo_automático	gravar
rótulo_automático	Criar
(Opcional) label_table	excluir
(Opcional) label_auto	excluir

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use marcadores atribuídos automaticamente para agrupar incidentes de alta urgência, incidentes atrasados, mudanças canceladas ou qualquer outro conjunto de registros. O sistema atribui automaticamente o marcador aos registros que correspondem aos critérios e remove o marcador dos registros que não correspondem mais aos critérios.

Nota:
Os marcadores não podem ser atribuídos automaticamente a um registro quando sua condição inclui um campo de referência com pontos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Marcadores**.
2. Abra o marcador que você deseja atribuir automaticamente.
3. Configure o formulário para adicionar a lista integrada **Condições para rótulos**.
4. Crie uma linha na lista **Condições para rótulos**.
5. Clique no ícone de referência na coluna **Tabela**.
   A lista Tabela de rótulos é aberta em uma janela pop-up.
6. Clique em **Nova**.
7. Insira um **Nome**, selecione uma **Tabela**e adicione condições para a atribuição automática do marcador.
8. Clique em **Enviar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique no ícone de marca de seleção para salvar a nova linha.
10. Clique em **Atualizar**.

Configurar notificações para registros marcados

Você pode habilitar o sistema para enviar uma notificação quando um registro com um determinado marcador for atualizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: tags_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Marcadores**.
2. Abra um marcador.
3. Na lista relacionada **Entradas de rótulo**, abra o registro para o qual você deseja notificações.
4. Marque a caixa de seleção **Notificar sobre mudança** para ser notificado sempre que o registro for modificado.
5. Use o construtor de condições **Notificar quando** para especificar as condições que devem ser verdadeiras para acionar a notificação.
6. Selecione uma regra de negócio no campo **Script do Notify**.
7. Salve o registro.

Configurar indexação de marcador do Zing para pesquisa de texto

A indexação de texto do Zing está disponível para marcadores em registros.

Antes de Iniciar

A indexação de texto deve ser habilitada para a tabela para a qual você deseja indexar marcadores. Para obter instruções sobre este procedimento, consulte Configure a table for indexing and searching .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a indexação de texto e o mecanismo de pesquisa do Zing não indexam o texto do marcador para pesquisa. Você pode habilitar a indexação de texto de marcadores tabela por tabela. Marcadores privados nunca são indexados.

Quando você habilita a indexação de texto para os marcadores de uma tabela, o Zing armazena os dados de pesquisa dos marcadores em seu índice de texto para essa tabela. Isso aumenta o tamanho do índice de texto. O aumento exato depende do número de marcadores indexáveis presentes nos registros da tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário** e edite a entrada do dicionário para a tabela para a qual você deseja habilitar a indexação de marcador.
   A entrada do dicionário para uma tabela é o registro com o nome da tabela como seu valor de campo **Tabela**, um campo **Nome de coluna** vazio e um valor de **Tipo** de Coleção.
2. Na lista relacionada Atributos, selecione **Novo**.
3. Selecione o ícone Pesquisar usando lista ( ) para ver todos os atributos disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione o atributo **Marcadores de índice de texto** (*text_index_tags*).
5. Para o valor do atributo, insira uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
todos_somente	Somente marcadores compartilhados com todos são indexados.
tudo_compartilhado	Todos os marcadores compartilhados (**Todos**, **Grupos e Usuários**) são indexados.

6. Selecione **Enviar**.
7. Na seção Links relacionados do formulário Entrada de dicionário, selecione **Gerar índice de texto** para reindexar a tabela.

O que Fazer Depois

Depois de ativar a indexação de texto para marcadores em uma tabela, os registros na tabela são reindexados quando ocorre qualquer uma das ações a seguir.

- Quando você adiciona ou remove marcadores.
- Quando você modifica um marcador, desde que menos de 100 registros sejam afetados. Se houver mais registros, você deverá reindexar manualmente.
- Quando você reindexa manualmente uma tabela inteira (necessário após a configuração da indexação de marcador inicial).

Atribuição de marcadores

Você pode atribuir marcadores a registros do formulário ou da exibição de lista. Você também pode adicionar marcadores a uma página inicial. Os marcadores permitem agrupar e organizar os itens.

A exibição de lista fornece várias maneiras de atribuir marcadores. Você pode atribuir marcadores com a edição de campo em linha, o menu de ação, o menu de contexto ou o ícone de edição de marcadores.

Nota:
Os nomes de marcador não diferenciam maiúsculas de minúsculas e não devem incluir pontuação.

Atribua um marcador na exibição de lista usando a edição de campo em linha

Você pode atribuir um ou mais marcadores a um registro diretamente na exibição de lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até uma lista.
2. Personalize a lista para exibir a coluna **Marcadores**.
3. Clique no campo **Adicionar marcador**.
4. Para atribuir um marcador existente, comece a digitar o nome do marcador e selecione o marcador na lista.
5. Para criar um marcador, insira um novo nome de marcador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O marcador é adicionado ao registro.

Atribua um marcador de uma lista usando o menu de ação

Você pode atribuir um ou mais marcadores a um registro usando o menu de ação em uma lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até uma lista.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais registros.
3. Selecione **Ações nas linhas selecionadas**.
4. Role até a lista **Atribuir marcador**.
5. Para atribuir um marcador existente, selecione o marcador listado.
6. Para criar um marcador, selecione **Novo**, insira o nome do marcador, selecione o nível de compartilhamento e selecione **Salvar**.

Resultado
O marcador é adicionado ao registro.

Atribuir um marcador no menu de contexto da lista

Você pode atribuir um ou mais marcadores no menu de contexto da lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até uma lista.
2. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) um registro.
3. Para atribuir um marcador existente, selecione **Atribuir marcador** > **[Nome do marcador]**.
4. Para criar um marcador, conclua as etapas a seguir.
   a. Selecionar **Atribuir marcador** > **Novo marcador**.
   a. Insira um novo nome de marcador e selecione o nível de compartilhamento apropriado.
   a. Selecione **Save** (Salvar).

Atribuir um marcador de um formulário

Você pode atribuir um ou mais marcadores a um registro usando o menu Mais opções no cabeçalho do formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone de mais opções (ooo) no cabeçalho do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Adicionar marcador**.
4. Clique no campo **Adicionar marcador**.
5. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Atribuir um marcador existente	Comece a digitar o nome do marcador e selecione o marcador.
Cria um marcador	Insira um novo nome de marcador.

O marcador é adicionado ao registro.

Editar marcadores

Você pode editar os marcadores criados nas exibições de lista e formulário, no módulo **Meus marcadores** e na página Documentos marcados. Você também pode mesclar marcadores do módulo **Meus marcadores**.

Nota:
Os nomes de marcador não diferenciam maiúsculas de minúsculas e não devem incluir pontuação.

Editar marcadores na exibição de lista

Na exibição de lista, você pode editar os marcadores que criou.

Antes de Iniciar
Personalize a lista para exibir a coluna **Marcadores**.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegue até uma lista que contém registros que você marcou anteriormente.
2. Clique no ícone Editar público do marcador ( ) ao lado do nome do marcador.
   A caixa de diálogo Detalhes do marcador é aberta.
3. Edite o campo **Nome** conforme necessário.
4. Selecione uma opção para o campo **Visível por** para definir o nível de compartilhamento.
5. Clique em **Salvar**.
   Todos os registros associados ao marcador são atualizados para refletir a mudança.

Editar marcadores na exibição de formulário

Na exibição de formulário, você pode editar os marcadores que criou.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até um registro que você marcou.
2. Execute a ação apropriada para sua versão da IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o ícone de mais opções ( ) no cabeçalho do formulário.
4. Selecione o ícone Editar público de marcador ( ) ao lado do nome do marcador.
5. Na caixa de diálogo Detalhes do marcador, edite o campo **Nome** conforme necessário.
6. Edite o campo **Visível por** para definir o nível de compartilhamento.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   Todos os registros associados ao marcador são atualizados para refletir a mudança.

Editar marcadores do módulo Meus marcadores

No módulo Meus marcadores, você pode editar os marcadores que criou.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota:
Os nomes de marcador não diferenciam maiúsculas de minúsculas e não devem incluir pontuação.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meus marcadores**.
2. Abra um marcador.
3. Faça as mudanças necessárias.
4. Selecione **Atualizar**.
   Todos os registros associados ao marcador são atualizados para refletir a mudança.

Editar marcadores na página Documentos marcados

Você pode editar marcadores na página Documentos marcados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meus documentos marcados**.
2. Selecione **Editar marcadores**.
   Uma lista de marcadores que você criou é exibida.
3. Abra um marcador.
4. Faça as mudanças necessárias.
5. Selecione **Atualizar**.
   Todos os registros associados ao marcador são atualizados para refletir a mudança.

Mesclar marcadores

Você pode mesclar um ou mais marcadores com outro marcador. Por exemplo, quando você mescla o marcador A com o marcador B, o marcador A é excluído e todos os registros associados são reatribuídos ao marcador B.

Antes de Iniciar
Função necessária: um usuário com a função admin ou tags_admin pode mesclar qualquer marcador em qualquer outro marcador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos os outros usuários podem mesclar marcadores que criaram em marcadores que são visíveis para eles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meus marcadores**.
2. Marque a caixa de seleção de cada marcador que você deseja mesclar com outro marcador.
3. Selecionar **Ações em linhas selecionadas** > **Mesclar Marcadores**.
4. Insira o marcador para mesclar outros marcadores.
5. Selecione **OK**.

Como usar marcadores

Use marcadores para filtrar registros e exibir documentos marcados. Remova um marcador quando ele não for mais útil.

Filtrar registros por marcador

Você pode filtrar registros em uma tabela por marcadores aos quais tem acesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

Filtre registros por marcador de qualquer uma das maneiras a seguir.

Opção	Descrição
Filtrar da exibição do formulário	Selecione o ícone de mais opções ( ) e selecione o marcador no menu que é aberto. Uma nova guia ou janela é aberta e exibe uma lista de registros que contêm o marcador.
Filtrar na exibição de lista usando a coluna Marcadores	Com a coluna **Marcadores** visível, selecione o nome do marcador. A seleção de dois ou mais marcadores filtra os marcadores junto com o operador AND e mostra os registros que contêm todos os marcadores selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Filtrar na exibição de lista usando o filtro de lista	Selecione o ícone mostrar/ocultar filtro ( ), selecione **Marcadores** na lista de campos e insira o nome do marcador.

Exibir documentos marcados

A página Documentos marcados exibe documentos exibidos recentemente ou documentos marcados pelo usuário no quadro de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um administrador pode configurar os campos que aparecem nos cartões de documento marcados configurando a exibição móvel da tarefa, por exemplo, a exibição móvel do formulário de Incidente. Se não houver uma exibição móvel disponível para a página, o registro será revertido para a exibição padrão. Para obter mais informações, consulte Criar e excluir exibições.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meus documentos marcados**.
2. **Opcional:** Selecione **Mostrar marcadores globais** para exibir marcadores globais.
3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Exibir documentos exibidos mais recentemente	Selecione **Mais recente** na barra lateral.
Exibir documentos associados a um marcador	Selecione o nome do marcador na barra lateral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Remover um marcador de um registro	Selecione o **x** no canto da visualização do documento.
Abrir o formulário de um documento marcado	Selecione o título da visualização do documento.

Remover um marcador de um registro

Existem muitas maneiras de remover um marcador de um registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Nota:
Qualquer pessoa com acesso concedido a um marcador pode adicionar ou remover o marcador de um registro.

Procedimento

Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Remover um marcador de um registro na exibição de lista usando a coluna Marcadores	Confirme se a coluna **Marcadores** está visível e selecione o ícone de remoção de marcador (**x**) ao lado do nome do marcador.
Remover um marcador de um ou mais registros na exibição de lista usando o menu de ação	Marque a caixa de seleção de um ou mais registros e selecione **Ações em linhas selecionadas** > **Remover marcador:** > **[Nome do marcador]**.
Remover um marcador de um registro na exibição de formulário	Selecione o ícone de mais opções (ooo) no cabeçalho do formulário e selecione o ícone de remoção de marcador (**x**).
Remover um marcador de um registro na página Documentos marcados	Selecione o ícone de marcador removido (**x**) no canto da visualização do documento.

Se um marcador for aplicado automaticamente a um registro com base em condições específicas, o marcador será removido automaticamente quando essas condições não se aplicarem mais. Para obter mais informações, consulte Administração de marcadores.

Presença do usuário

A presença do usuário é um recurso IU principal que permite ver quem está online quando você está trabalhando em uma instância.

Seu avatar aparece no cabeçalho do formulário ao lado do seu nome e em vários outros locais, como fluxos de atividades, Visual Task Boards, feeds de atividades e conversas do Connect. Um ponto no avatar do usuário representa o status online.

- Ponto verde se o usuário estiver conectado.
- Nenhum ponto se o usuário não estiver conectado.
- Ponto laranja se o usuário fez logout recentemente.

Tradução automática

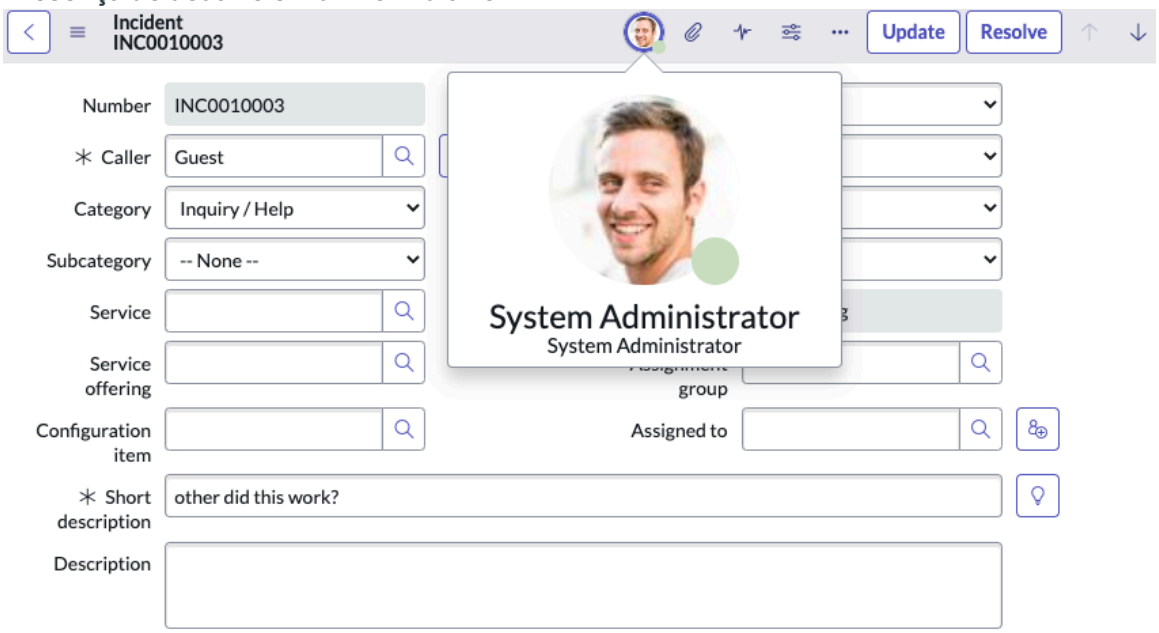
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os usuários podem adicionar uma imagem de avatar ao perfil do Feed de atividades. Se nenhuma imagem for carregada no perfil do Feed de atividades, o avatar será as iniciais do usuário.

Nota:
O Feed de atividades não usa imagens carregadas em registros de usuário (sys_user).

Ao exibir um registro em um formulário, como um incidente, você pode ver se outros usuários estão exibindo o mesmo registro.

Presença do usuário em um formulário



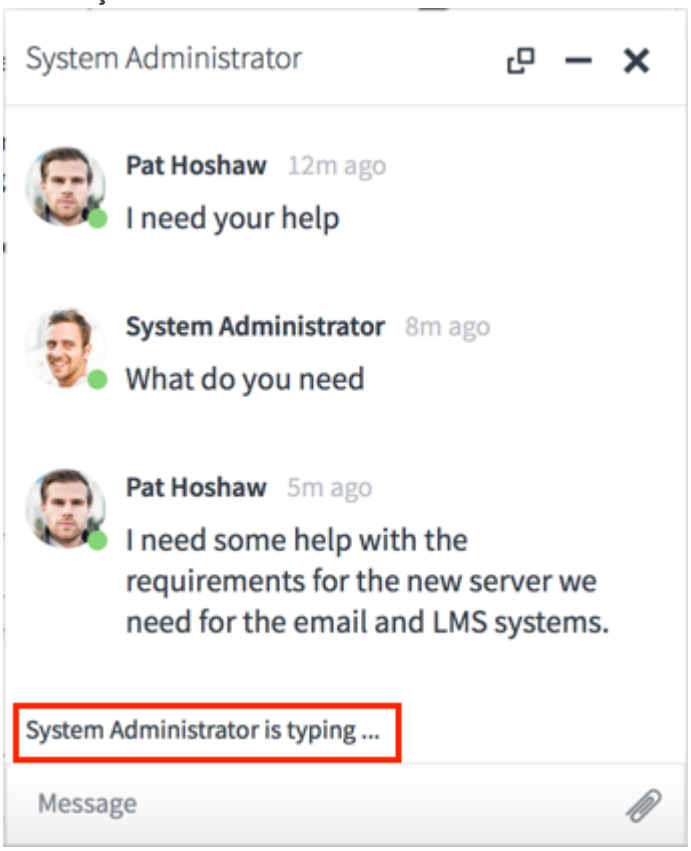
Se vários usuários estiverem exibindo o registro, o avatar será representado pelo número de usuários. Aponte o cursor para o número para ver os nomes e avatares dos usuários.

Quando você está em uma conversa do Connect ou inserindo comentários em um fluxo de atividades, pode ver informações sobre a atividade do outro participante, por exemplo, se ele estiver exibindo ou digitando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Presença do usuário em uma conversa



Um administrador pode desabilitar a presença do usuário globalmente.

Desabilitar presença do usuário

Você pode desabilitar a presença do usuário globalmente habilitando uma propriedade do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilitar a propriedade desativa todos os recursos de presença do usuário.

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Localize a propriedade chamada **glide.ui.presence.disabled**.
3. Defina o **Valor** como **verdadeiro**.

Desabilitar recursos de formulário dinâmico

A presença do usuário inclui vários novos recursos de formulário dinâmico para IU principal. Você pode mostrar ou ocultar esses recursos usando a propriedade `glide.ui16.live_forms.enabled`.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propriedade *glide.ui16.live_forms.enabled* é incluída automaticamente com IU principal (UI16) como parte do plug-in *com.glide.ui.form_presence*. Ele controla os seguintes recursos de formulário:

- Atualizações de formulário em tempo real
- Presença de formulário
- Aparência do formatador de atividades
- Anexos exibidos no fluxo de atividades

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação.
2. Na lista de propriedades do sistema, pesquise a propriedade *glide.ui16.live_forms.enabled*.
3. No campo Valor, digite falso.

Configurar intervalos de tempo para a presença do usuário

A presença do usuário mostra que os usuários estão exibindo um registro às vezes depois de já terem saído. Por padrão, o sistema verifica a presença do usuário a cada dois minutos. Você pode permitir que o sistema verifique com mais frequência configurando algumas propriedades do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essas propriedades controlam com que frequência o sistema verifica se há atualizações ou armazena em cache a presença do usuário.

- glide.ui.presence.cache_seconds
- glide.ui.presence.time_back_minutes

Você pode configurar cada propriedade para verificar com mais ou menos frequência. Verificar com mais frequência pode prejudicar o desempenho.

Procedimento

1. Navegue até a lista de propriedades do sistema digitando sys_properties.list no filtro de navegação.
2. Pesquise cada uma das propriedades para garantir que elas já não existam na lista.
3. Clique em **Nova**.
4. Para controlar a frequência com que o sistema verifica se há atualizações, configure a propriedade a seguir.

Propriedade de retorno do tempo

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.presence.time_back_minutes
Tipo	inteiro
Valor	Com que frequência, em minutos, você deseja que o sistema verifique a presença do usuário. O número padrão é 2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para controlar a frequência com que o sistema armazena em cache as informações do usuário conectado, configure a propriedade a seguir.

Propriedade de cache

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.presence.cache_seconds
Tipo	inteiro
Valor	Com que frequência, em segundos, o sistema armazena em cache as informações de presença do usuário. O número padrão é 5.

6. Clique em **Enviar**.

Navegadores compatíveis

Os navegadores compatíveis variam para cada versão da interface do usuário (IU). Alguns recursos têm requisitos de navegador adicionais, que são anotados na documentação apropriada.

Nota:
A partir da versão Washington, o Internet Explorer e o modo Internet Explorer no Edge não são mais compatíveis.

Suporte do navegador para cada versão de IU

Navegador	Next Experience	Espaço	IU principal	Portal de serviços
Chrome	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores
Firefox e Firefox ESR	Versão pública mais recente do navegador Firefox e Firefox ESR e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador Firefox e Firefox ESR e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador Firefox e Firefox ESR e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador Firefox e Firefox ESR e as duas versões anteriores
Internet Explorer	Sem suporte	Sem suporte	Sem suporte	Sem suporte
Microsoft Edge Chromium	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores
Safari	Safari 12.0 e superior	Safari 12.0 e superior	Safari 12.0 e superior	Safari 12.0 e superior
Tablet Mobile	Sem suporte	Sem suporte	Compatível	Versão mais recente do iOS e do Safari Versão mais recente do Android e do Chrome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte do navegador para cada versão de IU

Navegador	Next Experience	Espaço	IU principal	Portal de serviços
Telefone celular*	Sem suporte	Sem suporte	Sem suporte	Versão mais recente do iOS e do Safari Versão mais recente do Android e do Chrome

*Os navegadores de telefones celulares não são compatíveis com a versão desktop da IU. Em vez disso, os navegadores para celular usam a IU para celular .

Firefox

A versão iOS do Firefox não é compatível com Comunidade ServiceNow ou outras Portal de serviços páginas.

IU principal atalhos do teclado

Você pode usar atalhos do teclado para executar rapidamente ações comuns na interface do usuário.

As chaves de acesso dependem do navegador e do sistema operacional que você está usando. Os atalhos de teclado disponíveis são baseados na versão da IU. As combinações de teclas de acesso mais comuns estão listadas na tabela. Se as combinações de teclas não funcionarem, talvez seja necessário usar um acesso diferente, dependendo do navegador e do sistema operacional.

IU principal atalhos do teclado

Ação	Atalho do teclado do Windows	Atalho de teclado do Mac
Ativar campo de pesquisa global	Alt+Ctrl+G	Ctrl+Opt+G
Alternar navegador de aplicações	Alt+ Ctrl+C	Ctrl+Opt+C
Ativar campo de filtro de navegação	Alt+Ctrl+F	Ctrl+Opt+F
Representar usuário	Alt+Ctrl+I	Ctrl+Opt+I
Navegar até o conteúdo principal da página	Alt+Ctrl+P	Ctrl+Opt+P

Para obter informações sobre como usar atalhos de palavra-chave no Next Experience, consulte Next Experience atalhos do teclado.

Habilitar atalhos de teclado

Você pode habilitar ou desabilitar atalhos do teclado no menu de configurações do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Para obter uma lista de atalhos de teclado disponíveis, consulte IU principal atalhos do teclado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione o ícone de engrenagem ( ) na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema.
2. Na guia Geral, marque ou desmarque a opção **Atalhos do teclado habilitados**.
3. Feche a janela de configurações do sistema.

Desabilitar atalhos do teclado globalmente

Os atalhos do teclado estão habilitados por padrão. Você pode desabilitar todos os atalhos do teclado globalmente ou desabilitar determinados atalhos usando diferentes preferências do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter uma lista de atalhos de teclado disponíveis, consulte IU principal atalhos do teclado.

Procedimento

1. Para desabilitar todos os atalhos do teclado globalmente para todos os usuários, navegue até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
   a. Pesquise a preferência do usuário `glide.ui.keyboard.shortcuts.enabled`.
   b. Certifique-se de que a caixa de seleção Sistema esteja marcada.
   c. Altere o valor para `falso`.
   d. Selecione **Atualizar**.
2. Para desabilitar um atalho de teclado específico para todos os usuários, navegue até a lista de preferências do usuário e pesquise as preferências do usuário que terminam em `habilitado`.
   Por exemplo, glide.ui.keyboard.shortcuts.<shortcut_name> .enabled .
   a. Certifique-se de que a caixa de seleção Sistema esteja marcada.
   b. Altere o valor para `falso`.
   c. Selecione **Atualizar**.

Configurar teclas para atalhos do teclado

Determine quais pares de teclas de atalho os usuários podem usar para acessar elementos em uma instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter uma lista de atalhos de teclado disponíveis, consulte IU principal atalhos do teclado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Pesquise a preferência do usuário para a qual você deseja alterar a combinação de chaves.
   Você pode mudar qualquer uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atalhos do teclado

Propriedade do atalho	Descrição
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search.key_combo	Habilita o atalho do teclado para ativar a pesquisa global
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonator.key_combo	Define o atalho do teclado para representar um usuário
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame.key_combo	Habilita o atalho do teclado para ir para o início do conteúdo principal
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter.key_combo	Habilita o atalho do teclado para ativar o filtro de navegação
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle.key_combo	Habilita o atalho do teclado para expandir ou recolher o navegador

3. No campo Valor, altere o valor para uma das seguintes combinações:
   Inclua duas chaves de acesso, como Controle, Comando, Alt ou Opção, como as chaves de início para qualquer uma das chaves a seguir. Por exemplo, ctrl+alt+p.

```
0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, a, b, c, d, e,
f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t,
u, v, w, x, y, z, num0, num1, num2, num3, num4, num5, num6, num7,
num8, num9, f1, f2, f3, f4, f5, f6, f7, f8, f9, f10, f11, f12, num,
 semicolon, equal, equalsign, comma, dash, period, slash, forwardslash,
graveaccent, openbracket, backslash, closebracket, singlequote, space, spacebar
```

4. Selecione **Atualizar**.

Configuração da interface do usuário

Mude a aparência, os menus de navegação, o CSS e use as ferramentas de interface de ponta.

Indicador de tempo de resposta

Um indicador de tempo de resposta pode aparecer na parte inferior direita dos formulários e na exibição da Lista v2.

Este indicador fornece o tempo de processamento, inclusive o tempo total e o tempo de cada etapa, para uma transação concluída. Na Lista v3, o administrador pode adicionar glide.ui.list_v3.client.timings.roles para permitir que as funções especificadas vejam o tempo de resposta.

O exemplo a seguir mostra o tempo de resposta para recuperar uma lista v2 filtrada em uma instância de demonstração.

Tempo de resposta em listas v2

O texto do tempo de resposta é:

```
Response time(ms): 985, Network: 22, server: 849, browser: 114
```

Tradução automática

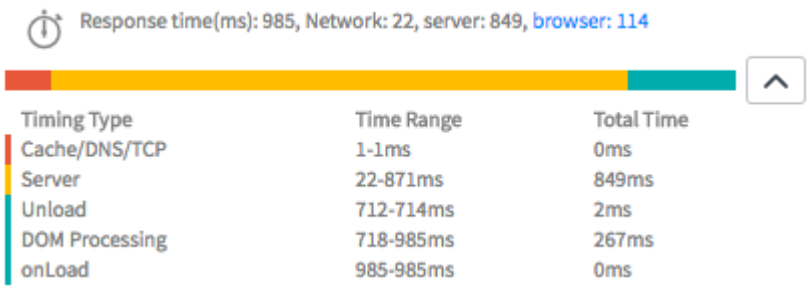
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Neste exemplo, a transação levou a seguinte quantidade de tempo de processamento.

- Tempo total de 985 milissegundos
- 22 milissegundos para mover dados pela rede
- 849 milissegundos no servidor
- 114 milissegundos no navegador para renderizar o HTML e analisar e executar o JavaScript

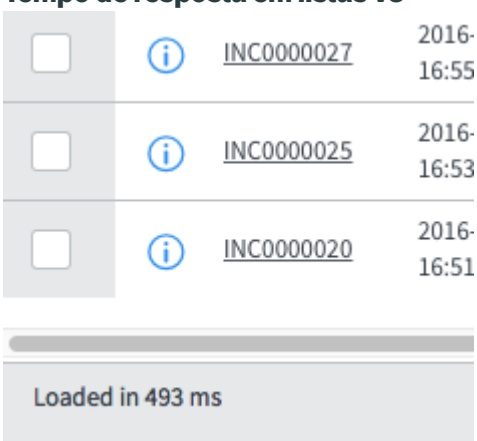
Use a opção de expandir para ver mais detalhes do indicador de tempo de resposta.

Indicador de tempo de resposta expandido



Na Lista v3, o tempo de resposta aparece no canto inferior esquerdo para usuários cuja função esteja especificada na propriedade do sistema.

Tempo de resposta em listas v3



O tempo de resposta aparece na maioria das páginas. No entanto, ele não aparece para operações simples, como para paginação de um conjunto de registros ou para mudança da ordem de classificação de uma lista, ou para a primeira transação em uma sessão.

Para ocultar o tempo de resposta na Lista v2 ou em formulários, clique no ícone de relógio. Clique no ícone do relógio novamente para exibir o tempo de resposta.

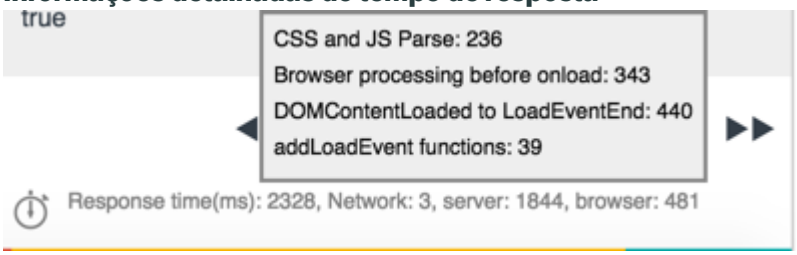
Aponte para o relógio para exibir uma dica da ferramenta com o tempo de resposta.

Para exibir um detalhamento do tempo de processamento do navegador em formulários, clique em **navegador**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações detalhadas do tempo de resposta



Os administradores podem desabilitar o tempo de resposta definindo a propriedade `glide.ui.response_time` como **falsa**.

Pilha de navegação

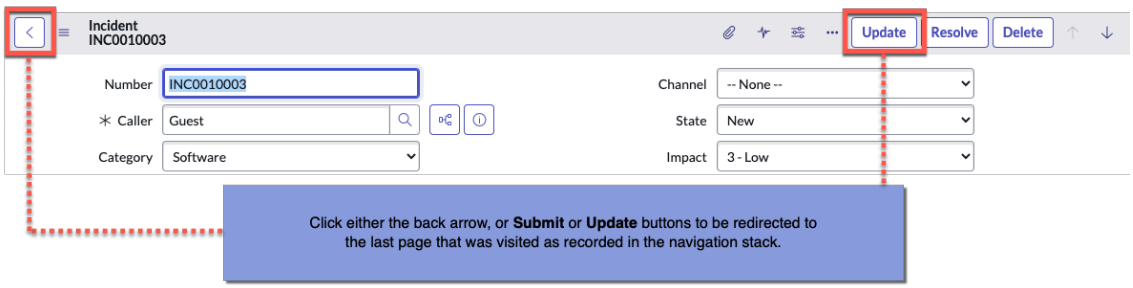
A pilha de navegação é a parte do pacote ServiceNow de aplicações que determina para onde um usuário é redirecionado após a atualização de um registro.

Um administrador pode fazer com que as referências de página sejam inseridas manualmente na pilha de navegação quando um link na **Página de Navegação** é clicado. Isso é feito modificando uma definição de módulo para incluir um argumento de `sysparm_stack` com um valor de cadeia de caracteres igual à referência de URL para a página a ser inserida na pilha. O administrador também pode substituir o redirecionamento determinado pela pilha criando uma regra de negócio ou editando uma existente para incluir `gs.setRedirect("http://redirect_page.com")`.

Parâmetros operacionais da pilha de navegação

A pilha de navegação pode ser considerada o histórico de navegação de um usuário na instância. Ele é atualizado sempre que um usuário exibe uma nova página. A pilha de navegação é referenciada quando os usuários pressionam o botão de voltar. Ele também é referenciado quando um usuário envia ou atualiza um registro, momento em que os usuários são redirecionados para a última página na pilha de navegação.

Voltar e Enviar ou Atualizar



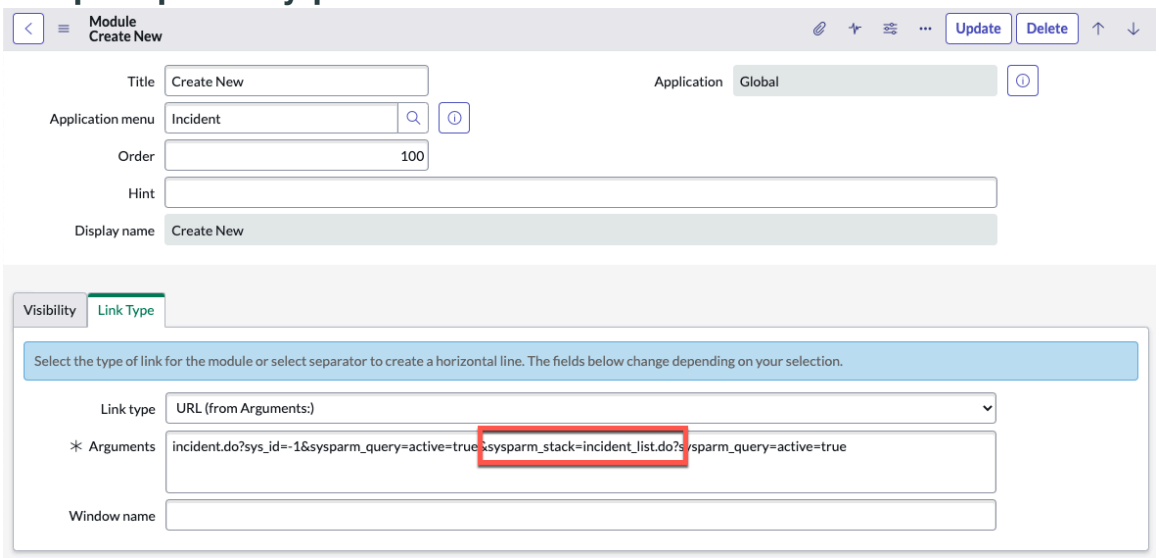
Inserção de páginas na pilha de navegação

O administrador pode inserir referências de página manualmente na pilha de navegação quando um link na página de navegação é clicado. A definição do módulo é modificada para incluir um argumento de `sysparm_stack` com um valor de cadeia de caracteres igual à referência de URL para a página a ser inserida na pilha. A imagem a seguir mostra a definição do sistema para o **Incidente** > **Criar novo** módulo. Ao passar um argumento de `"sysparm_stack=incident_list.do"`, a exibição de lista de incidentes (incident_list.do) é adicionada à pilha. Depois de enviar um incidente, o usuário é direcionado para esta página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de pilha do Sysparm



Substituindo os comportamentos de redirecionamento da pilha de navegação por regras de negócio onEvent

Os comportamentos de redirecionamento que ocorrem como resultado de comportamentos de pilha de navegação podem ser substituídos usando regras de negócio onEvent. Esta substituição é realizada usando a função `gs.setRedirect`. Fazer isso substitui o redirecionamento conforme determinado pela pilha de navegação, quando o evento especificado ocorre. A função `gs.setRedirect` usa um argumento de cadeia de caracteres que é um URL da página para a qual o usuário é redirecionado. Este URL pode ser externo, por exemplo: `gs.setRedirect('http://www.google.com')`.

Cancelamento da ação de navegação

O Gerenciador de solicitações permite que os usuários cancelem qualquer ação de navegação selecionada no navegador de aplicações clicando em outro link do navegador de aplicações. As propriedades do sistema funcionam com as configurações da tabela para permitir o cancelamento da ação de navegação.

Isso permite que os usuários cancelem transações de carregamento lento sem precisar aguardar a conclusão da transação anterior.

Uma das seguintes condições deve ser verdadeira para que o Gerenciador de solicitações cancele uma transação.

- A transação original e a nova transação podem ser canceladas (as duas transações têm a configuração `sysparm_cancelable=true`).
- A transação original é um membro da lista de permissões sempre canceláveis (o módulo está listado na propriedade do sistema `glide.request_manager.always_cancel`) e a nova transação é cancelável (tem a configuração `sysparm_cancelable=true`).
- A transação original e a nova produzem uma consulta de preenchimento automático em um campo de referência.

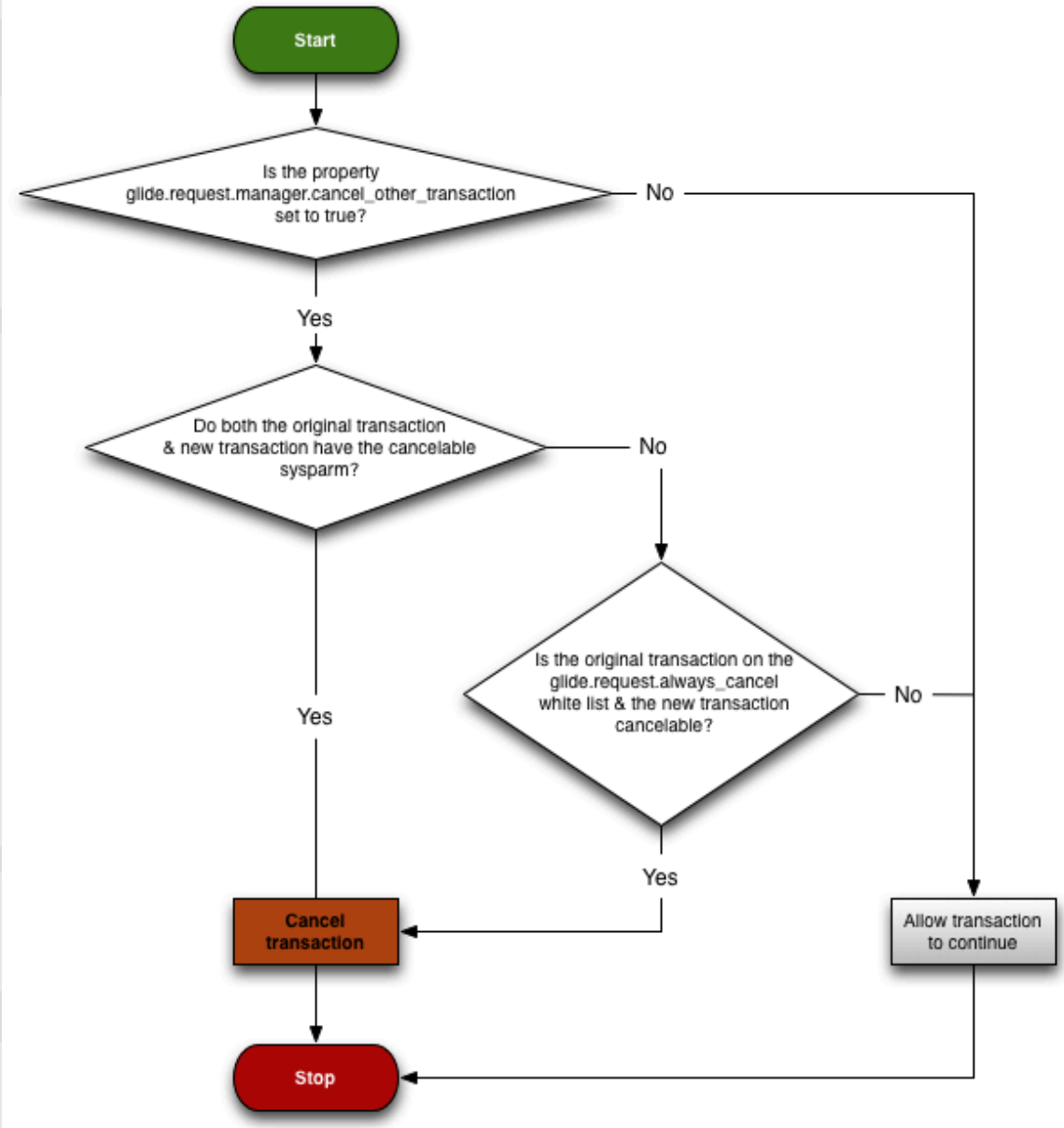
Fluxo de trabalho de cancelamento

O Gerenciador de solicitações usa o seguinte fluxo de trabalho para determinar se uma transação deve ser cancelada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cancelar ações de navegação



Tradução automática

Propriedades do sistema de cancelamento de navegação

Propriedade	Descrição
glide.request_manager.cancel_other_transaction	Habilita ou desabilita comportamentos de cancelamento automático. Quando verdadeiro, os usuários podem cancelar uma ação de navegação com outra ação de navegação. **Tipo:** verdadeiro | falso **Valor padrão:** verdadeiro **Local:** tabela sys_properties

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema de cancelamento de navegação

Propriedade	Descrição
glide.request_manager.always_cancel	Uma lista separada por vírgulas de URIs que os usuários sempre podem cancelar clicando em outra ação de navegação. Normalmente, os itens nesta lista são módulos que fornecem dados somente leitura, como painéis, relatórios ou artigos de conhecimento. **Tipo:** cadeia de caracteres **Valor padrão:** home,sys_report_template **Local:** tabela sys_properties
glide.request_manager.cancel_reference_completer	Cancela uma consulta de usuário em um campo de referência quando o usuário insere mais informações. Por exemplo, se o usuário iniciar uma pesquisa AJAX no campo Número do problema inserindo **PRB** e, em seguida, inserir **PRB000**, a segunda consulta cancelará a primeira. **Tipo:** verdadeiro | falso **Valor padrão:** verdadeiro **Local:** tabela sys_properties

Casos de uso

Há três casos de uso em que os administradores podem controlar as ações de cancelamento do usuário.

1. Um usuário clica em um módulo, como a página inicial (home.do) e, enquanto aguarda o carregamento do módulo, decide navegar para outro módulo, como a lista de incidentes em aberto (incident_list.do). A propriedade do sistema *glide.request_manager.cancel_other_transaction* controla este caso de uso.
2. Um usuário clica em um módulo que exibe dados somente leitura, como um relatório (sys_report_template.do?sysparm=sysid) e, enquanto aguarda o carregamento do módulo, decide navegar para outro módulo, como a lista de incidentes em aberto (incident_list .do). As propriedades do sistema *glide.request_manager.cancel_other_transaction* e *glide.request_manager.always_cancel* controlam este caso de uso.
3. Um usuário começa a digitar uma consulta em um campo de referência, como inserir PRB no campo Problema relacionado e, enquanto aguarda o preenchimento automático exibir resultados, decide inserir mais informações, como PRB000. As propriedades do sistema *glide.request_manager.cancel_other_transaction* e *glide.request_manager.cancel_reference_completer* controlam este caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar sites à lista de sempre cancelar

Você pode adicionar páginas de IU ou outros links à lista sempre cancelar para que os usuários possam cancelar ações nessas páginas navegando para outro módulo ou link.

Antes de Iniciar

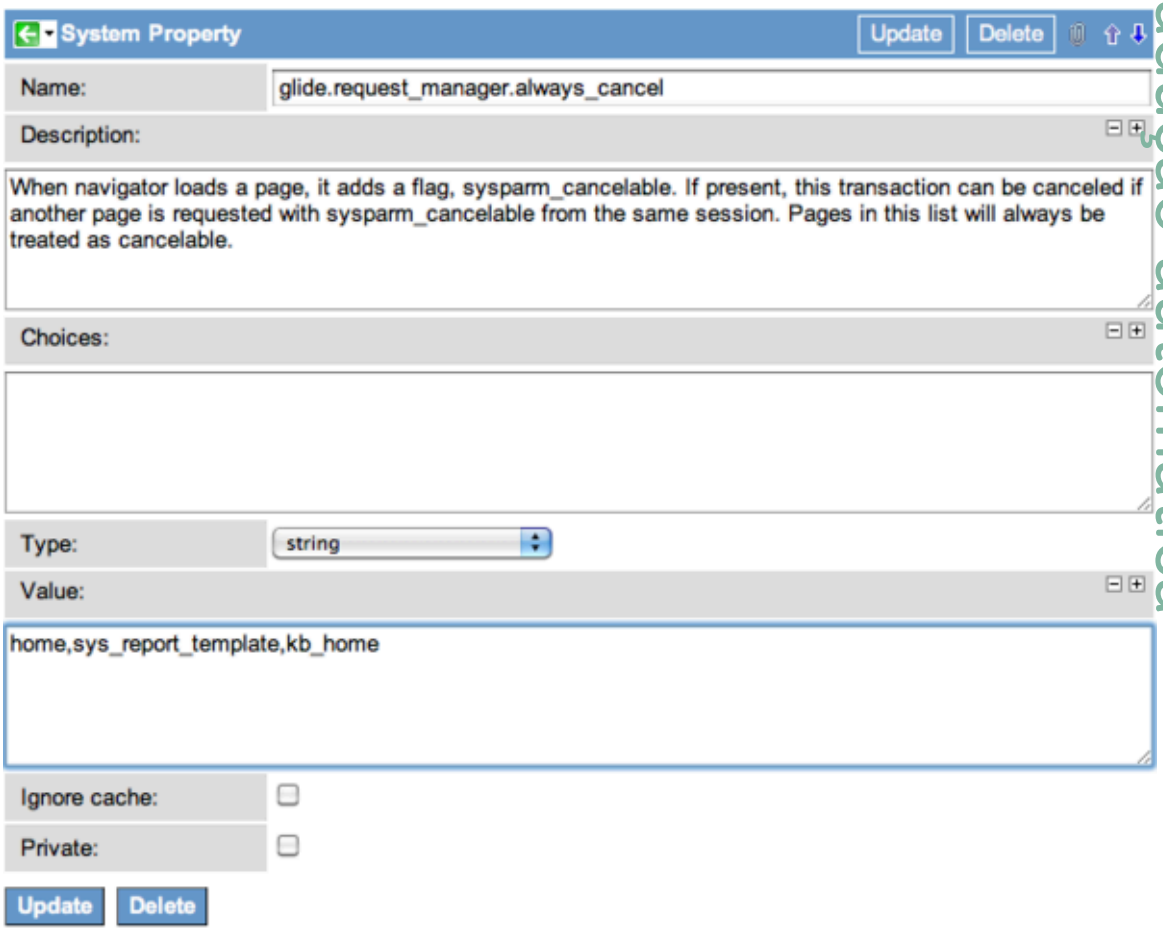
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ações do usuário sempre podem cancelar itens na lista. Você só deve adicionar itens à lista que forneçam dados somente leitura ao usuário, como um painel ou um relatório.

Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` no filtro de navegação e pressione a tecla Enter.
2. No campo **Ir para**, selecione **Nome**, insira `glide.request_manager.always_cancel` e clique em **Ir**.
3. Clique no nome da propriedade para abri-la.
4. No campo **Valor**, adicione uma lista separada por vírgulas de URIs que você deseja permitir que os usuários cancelem.



5. Clique em **Atualizar**.

Impedir que os usuários cancelem transações do módulo

Você pode impedir explicitamente que os usuários cancelem a atividade de um módulo atualizando a definição do módulo.

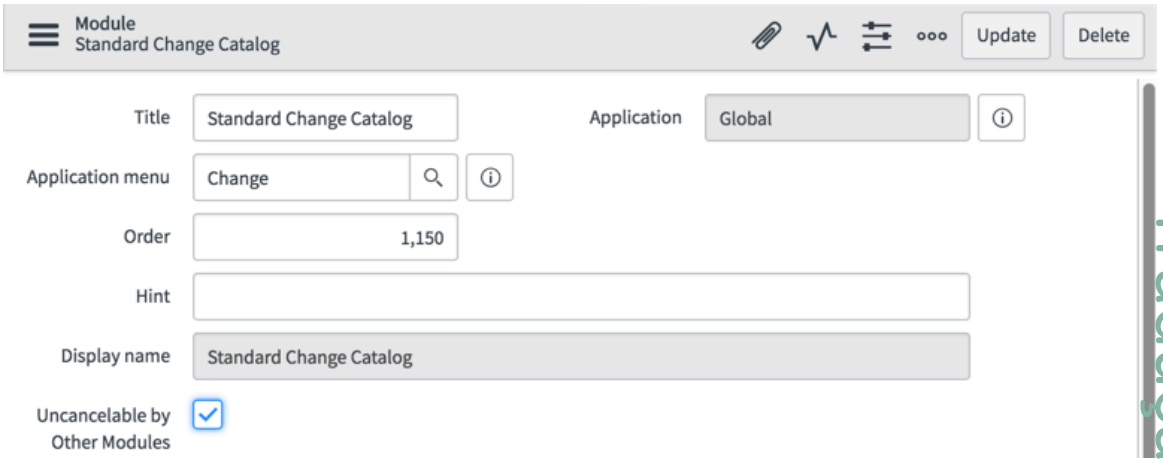
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Aponte para o menu da aplicação ao qual você deseja adicionar o módulo e clique no ícone de edição da aplicação (lápis).
2. Na lista relacionada **Módulos**, clique no módulo que você deseja impedir que os usuários cancelem.
3. Configurar o layout do formulário e adicionar o campo **Incancelável por outros módulos**.
4. Marque a caixa de seleção para **Incancelável por outros módulos**.



5. Clique em **Atualizar**.

Ajuda sensível ao contexto

Por padrão, o link de ajuda disponível no produto abre a página de boas-vindas do sistema de ajuda, permitindo que você insira critérios de pesquisa para as informações que deseja encontrar. Com a ajuda sensível ao contexto, você pode definir um URL base para um sistema de ajuda externo. As propriedades do sistema sensíveis ao contexto definem os URLs base para os sistemas de ajuda padrão e personalizados.

O sistema ServiceNow fornece vários contextos de ajuda pré-configurados conectados a este link que exibem as informações exatas necessárias para a lista, formulário ou registro atual. Você pode definir seus próprios tópicos de ajuda e configurá-los para aparecer quando você clicar no ícone de ajuda em um registro ServiceNow.

Os usuários clicam no ícone de ajuda para abrir as páginas de ajuda padrão fornecidas no sistema de base. Para qualquer página que não tenha ajuda sensível ao contexto definida, a instância exibirá a página de boas-vindas do sistema de ajuda. Os usuários podem usar o recurso de pesquisa ou o índice para encontrar o tópico de ajuda correto. O local do ícone de ajuda depende da versão da interface do usuário que você está usando.

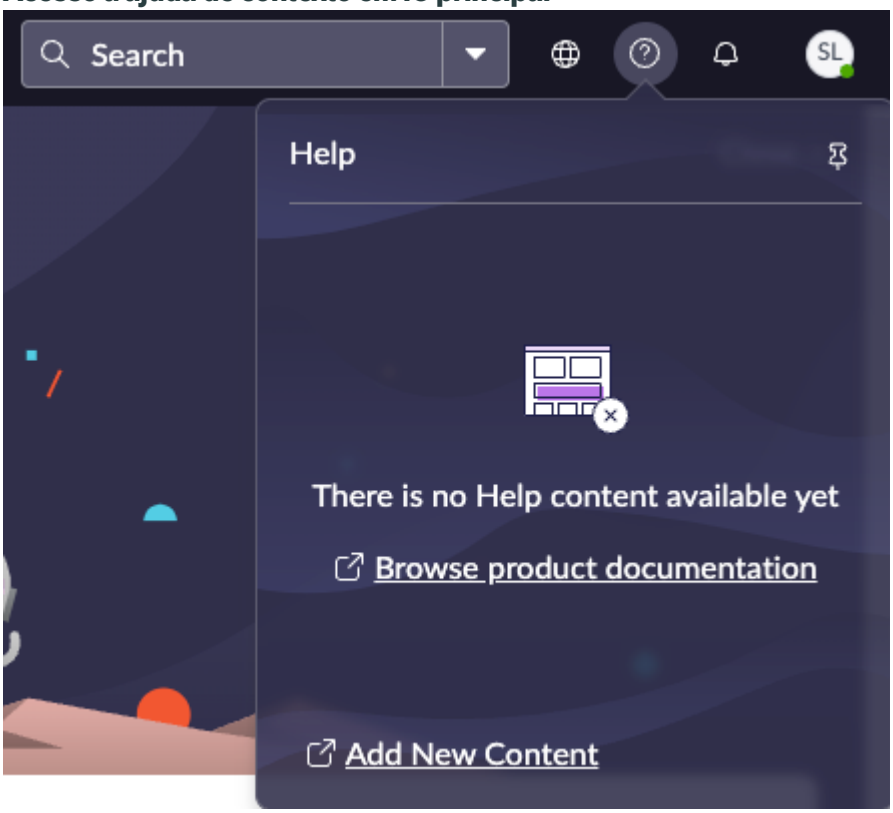
IU principal

Clique no ícone de ajuda no canto direito da barra de cabeçalho e selecione **Pesquisar documentação do produto** no menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso à ajuda de contexto em IU principal

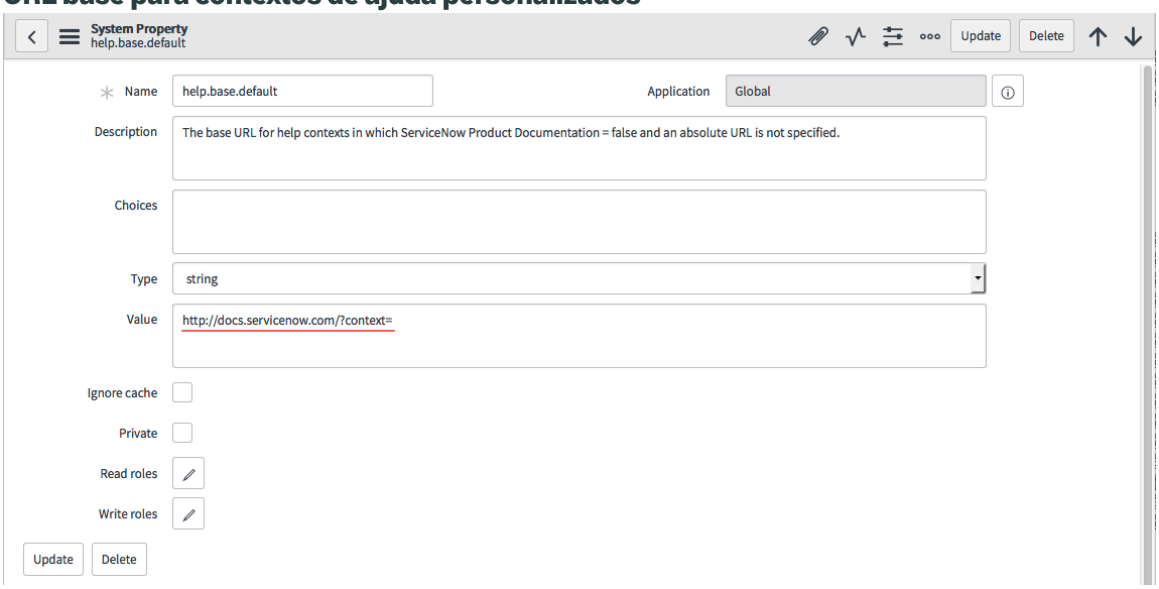


Como alternativa, os administradores podem criar ajuda sensível ao contexto personalizada para atender às necessidades de suas organizações. Crie um contexto de ajuda que vincule o ícone de ajuda a um tópico que descreve uma lista, um formulário ou um registro específico. Inicialmente, você pode definir uma URL base para direcionar para um sistema de ajuda diferente do sistema de ajuda ServiceNow padrão.

Definir URLs base

Para criar vários contextos de ajuda que direcionam para um único servidor diferente do sistema de ajuda ServiceNow, insira o URL base na propriedade `help.base.default`.

URL base para contextos de ajuda personalizados



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No formulário Contexto da ajuda, quando a caixa de seleção **Documentação do produto da ServiceNow** está desmarcada e você insere um valor no campo **URL ou nome da página** que não contém a cadeia de caracteres ://, esse valor é anexado ao URL base definido pela propriedade *help.base.default*.

Nota:
Quando a caixa de seleção **Documentação de produto da ServiceNow** está desmarcada e o campo **URL ou nome da página** contém uma URL absoluta (distinguida pela cadeia de caracteres :// no valor), o valor na propriedade *help.base.default* é ignorado. Isso permite que você crie contextos de ajuda que se vinculam a vários servidores diferentes.

Propriedades da ajuda sensível ao contexto

Para acessar as propriedades da ajuda sensível ao contexto, navegue até **sys_properties.list** e filtre por **Nome**. Você pode editar um valor de propriedade na lista ou abrindo o registro da propriedade.

Nome da Propriedade	Descrição	Valor Padrão
glide.help.default.page	A URL padrão para a qual o ícone de ajuda direciona quando não há um contexto de ajuda especificado. Este é o URL base do sistema de ajuda ServiceNow e abre para a página de boas-vindas. Não altere este valor.	http://servicenow.com/docs/
help.base.default	A URL base para contextos de ajuda personalizados nos quais a caixa de seleção **Documentação de produto da ServiceNow** está desmarcada e uma URL absoluta não é especificada. Quando a URL base é definida, o sistema cria o endereço de um registro de contexto de ajuda anexando a página de destino ou o nome do arquivo à URL base. Os contextos de ajuda personalizados que usam este URL base substituem a ajuda fornecida por padrão em sua instância para a mesma tabela. Para obter detalhes, consulte definir URLs base.	http://servicenow.com/docs/?context=
ajuda.base.servicenow	O URL base para contextos de ajuda nos quais a caixa de seleção **do Wiki da ServiceNow** está marcada. Este é o URL base para a ajuda fornecida em sua instância por padrão. Não altere este valor. Para obter detalhes, consulte Criar um novo contexto de ajuda.	http://servicenow.com/docs/?context=

Criar um novo contexto de ajuda

Você pode criar novos contextos de ajuda para complementar ou substituir os contextos de ajuda padrão. Por exemplo, se sua organização personalizou muito um formulário, você pode criar um novo contexto de ajuda para esse formulário. O contexto de ajuda personalizado pode estar vinculado a informações mais relevantes, como um artigo da base de conhecimento da empresa.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Contextos da Ajuda**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Contexto da ajuda nos campos da tabela.

Formulário de contexto da ajuda

Campo	Descrição
Tipo	Selecione **Formulário**, **Lista**ou **Registro**. Se você selecionar **Registro**, o campo **Nome da tabela** será substituído pelo campo **Documento**.
Nome da tabela	Selecione a tabela para a qual o contexto de ajuda está sendo definido. Se o **Tipo** for **Registro**, este campo será substituído pelo campo **Documento**. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do contexto de ajuda.
Documento	Clique no ícone de pesquisa de referência ( ) para abrir a caixa de diálogo de seleção de documento (imagem). Selecione a tabela e o documento (registro) para este contexto de ajuda. Este campo só ficará visível se você tiver selecionado **Registro** como o **Tipo**.
Idioma	Selecione o idioma da página de ajuda à qual você está vinculando. As opções disponíveis dependem de quais plug-ins de tradução I18n você ativou. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma . Este campo permite criar vários contextos de ajuda para o mesmo formulário, lista ou registro, cada um direcionando para uma página de ajuda em um idioma diferente. Por exemplo, você pode ter dois contextos de ajuda para o Formulário X: um para inglês e outro para espanhol. Se um usuário cujo idioma está definido como espanhol clicar no ícone de ajuda ao exibir o Formulário X, a página de ajuda definida no contexto de ajuda em espanhol será aberta.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para que o sistema use o contexto de ajuda. Esta caixa de seleção é marcada por padrão para novos contextos de ajuda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Documentação de produto da ServiceNow	Indica se esta ajuda foi criada por um cliente ou fornecida por ServiceNow. Desmarque esta caixa de seleção para criar ajuda personalizada para sua organização. Não tente modificar os tópicos de ajuda existentes fornecidos por ServiceNow para seu próprio uso. O sistema está configurado para usar seus registros personalizados em vez dos contextos de ajuda padrão, mesmo quando eles são criados na mesma tabela.
URL ou nome da página	Identifica o tópico a ser exibido quando um usuário clica no ícone de ajuda ao exibir um formulário, lista ou registro. Você pode inserir o URL completo da página de ajuda ou apenas o nome do arquivo de destino se definir um URL base na propriedade do sistema `help.base.default`.

Nota:
Se você reconfigurar os campos no formulário, verá os campos disponíveis **ID do plug-in** e **URL base da propriedade do sistema**. Não use esses campos. Eles são somente para uso interno.

4. Clique em **Enviar**.

Priorização e tipos de contexto de ajuda

Você pode criar um contexto de ajuda com o tipo **Formulário**, **Lista**ou **Registro**e vinculá-lo a uma tabela específica em sua instância ServiceNow. Se você tiver vários contextos de ajuda, a priorização determinará quais contextos de ajuda se aplicam ao que um usuário visualiza.

Tipos de contexto de ajuda

Quando um usuário clica no ícone de ajuda, o sistema analisa os contextos de ajuda relevantes para determinar qual página de ajuda será exibida.

- A ajuda no nível de registro se aplica a apenas um registro específico, não à lista ou ao formulário dessa tabela.

  Por exemplo, se houver um contexto de ajuda do tipo **Registro** para o registro **Validar número** na tabela Regra de negócio, o ícone de ajuda direcionará somente para a página especificada quando um usuário exibir esse registro.

- A ajuda no nível de lista se aplica à lista de uma tabela. Se nenhuma ajuda no nível do formulário estiver definida, a ajuda no nível da lista também se aplicará ao formulário da mesma tabela.

  Por exemplo, se um tipo **de lista**, mas não um contexto de ajuda do tipo **formulário**, existir para a tabela Regra de negócio, o ícone de ajuda direcionará para a página especificada pelo contexto de ajuda do tipo **lista** quando um usuário exibir qualquer lista ou registro (se a ajuda no nível de registro for não definido para ele) na tabela Regra de negócio.

- A ajuda no nível do formulário se aplica ao formulário de uma tabela. Se nenhuma ajuda no nível de lista estiver definida, a ajuda no nível do formulário também se aplicará à lista da mesma tabela.

  Por exemplo, se um contexto de ajuda do tipo **Formulário**, mas não um tipo de **Lista**, existir para a tabela Regra de negócio, o ícone de ajuda será direcionado para a página especificada pelo contexto de ajuda do tipo **Formulário** quando você exibir qualquer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

registro (se a ajuda no nível de registro não estiver definida para it) ou lista na tabela Regra de negócio.

- Se a ajuda no nível de lista e de formulário forem definidas para uma tabela, a ajuda apropriada será exibida para a lista e o formulário.

  Por exemplo, se um contexto de ajuda do tipo **Lista** e do tipo **Formulário** existir para a tabela Regra de negócio, o ícone de ajuda direcionará para a página especificada pelo contexto de ajuda do tipo **Lista** quando um usuário exibir a lista de Regras de negócio. O ícone de ajuda direciona para a página especificada pelo contexto de ajuda do tipo **Formulário** quando um usuário exibe qualquer registro (se a ajuda no nível de registro não estiver definida para ele) na tabela Regra de negócio.

Importante:
Se você criar um contexto de ajuda para uma lista ou registro de tabela base, o sistema de ajuda abrirá esse tópico de destino para qualquer lista ou registro em uma tabela que estenda a tabela base se nenhum outro contexto de ajuda for criado nessa tabela estendida.

Priorização do contexto de ajuda

Quando há vários registros de contexto de ajuda correspondentes, as regras a seguir determinam qual contexto de ajuda é usado, em ordem decrescente de prioridade.

1. Um contexto de ajuda criado pelo cliente é usado em vez de um contexto de ajuda padrão fornecido na instância para a mesma tabela.
2. Um contexto de ajuda que corresponde à configuração de idioma do usuário é usado em vez de um contexto de ajuda no idioma padrão da instância. Consulte o campo **Idioma** no formulário Contexto da Ajuda.
3. Um contexto de ajuda para uma tabela mais próxima em uma hierarquia de tabela estendida é usado em vez de um contexto de ajuda para uma tabela adicional.

   Considere o caso da tabela Linux Server [cmdb_ci_linux_server], que tem o seguinte parentage: cmdbi_ci > cmdb_ci_hardware > cmdb_ci_computer > cmdb_ci_server > cmdb_ci_linux_server. Se houver contextos de ajuda para a tabela cmdb_ci_server e a tabela cmdb_ci, o ícone de ajuda direcionará para a página especificada pelo contexto de ajuda cmdb_ci_server quando você exibir um registro na tabela cmdb_ci_linux_server.

Páginas de ajuda da visão geral

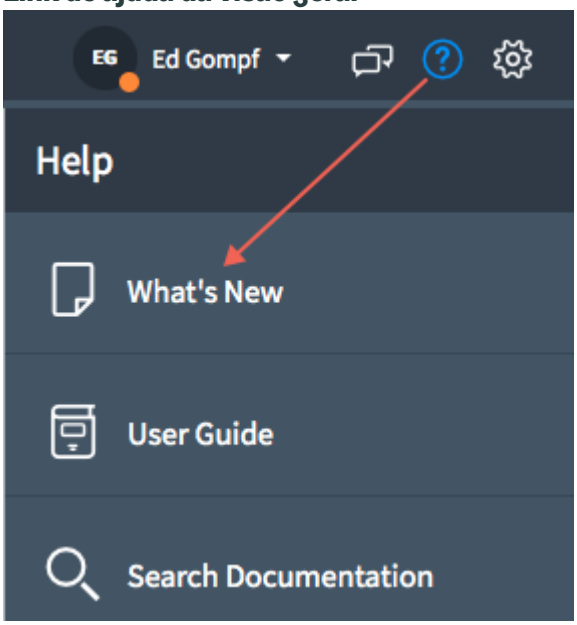
O recurso de ajuda de visão geral incluído com o sistema de base exibe slides com informações introdutórias sobre os novos recursos oferecidos na plataforma ServiceNow®. Um administrador pode ocultar a opção do menu de ajuda.

Para saber mais sobre os recursos mais recentes da sua versão, clique no link **Novidades** na barra lateral de ajuda IU principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Link de ajuda da visão geral



A tabela Página de Ajuda Visão geral [sys_ui_overview_help] contém os registros de cada painel que aparece, incluindo imagens, ícones, descrições e declarações de condição que controlam a exibição. Por padrão, a instância exibe painéis que descrevem recursos notáveis da versão atual, mas os usuários podem modificar esta página para exibir painéis de recursos personalizados em sua própria instância e definir quem pode ver esses painéis.

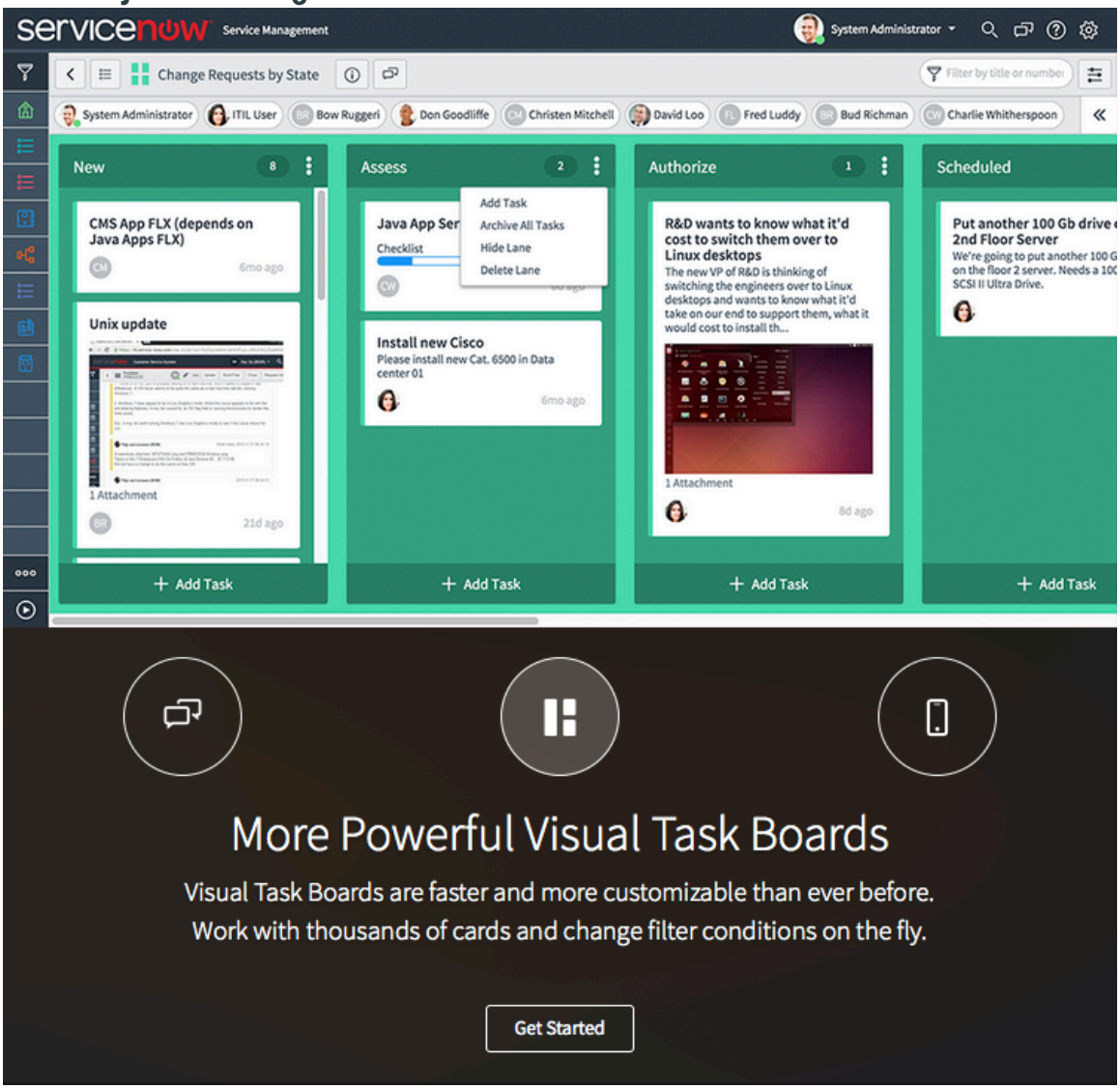
Os usuários percorrem os painéis clicando nos botões fornecidos ou nas setas direcionais na parte inferior da página, dependendo de como a página foi configurada.

Nota:
Os administradores podem editar a página de ajuda padrão para modificar, adicionar ou excluir painéis existentes nesta página para corresponder aos recursos do seu sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Slide de ajuda da visão geral



Ocultar a opção Novidades

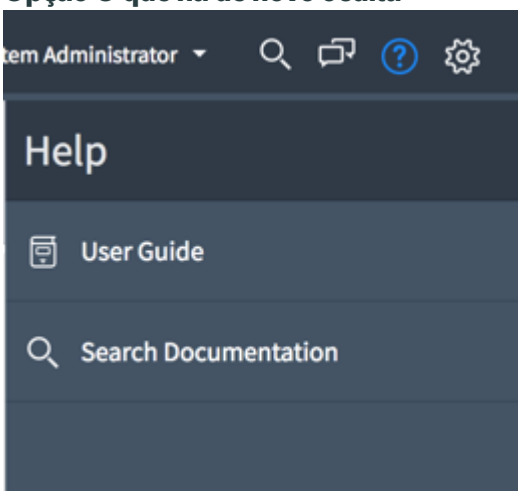
Os administradores podem ocultar a opção Novidades usando uma propriedade do sistema.

Para encontrar a propriedade, digite `sys_properties.list` no navegador de aplicações. Encontre a propriedade *`glide.product.show_what_is_new`* e altere o valor para **falso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção O que há de novo oculta



Criar ajuda de visão geral personalizada

Você pode editar as páginas de ajuda da visão geral existentes para exibir seus próprios painéis personalizados para usuários selecionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Ajuda da Visão Geral** e edite a página de ajuda da sua versão.
2. Modifique o formulário da Página de ajuda Visão geral usando os campos na tabela.

Campos da página de ajuda da visão geral

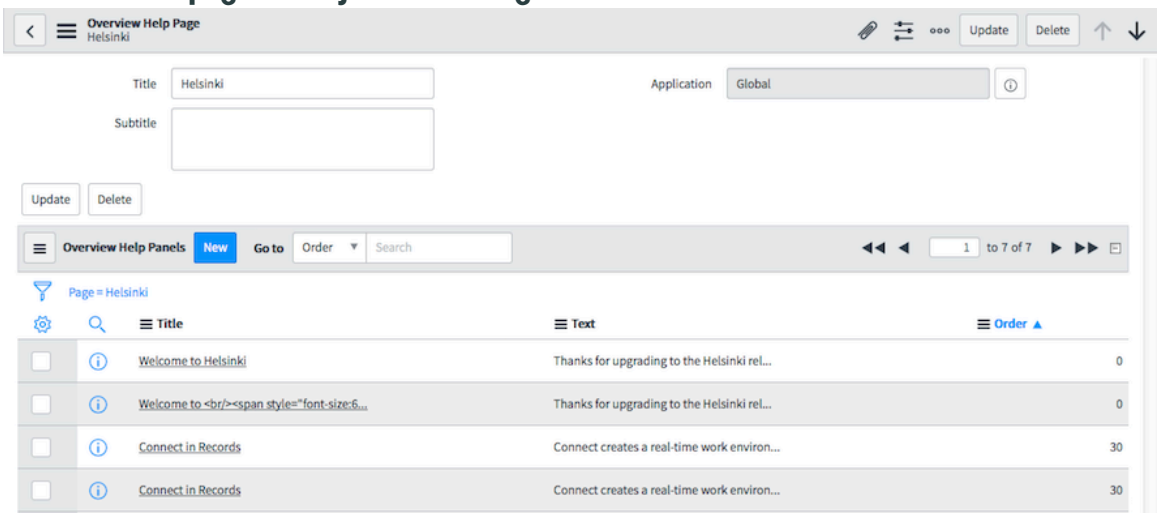
Campo	Descrição
Título	Título exclusivo desta página.
Legenda	Introdução geral para o assunto desta página. Este conteúdo aparece como a descrição do primeiro painel que os usuários veem.
Aplicação	Escopo desta página de ajuda. Todas as páginas de ajuda de visão geral são criadas no escopo global, para que fiquem visíveis em qualquer lugar no sistema. Este campo é somente leitura.

3. Salve a página.

Tradução automática

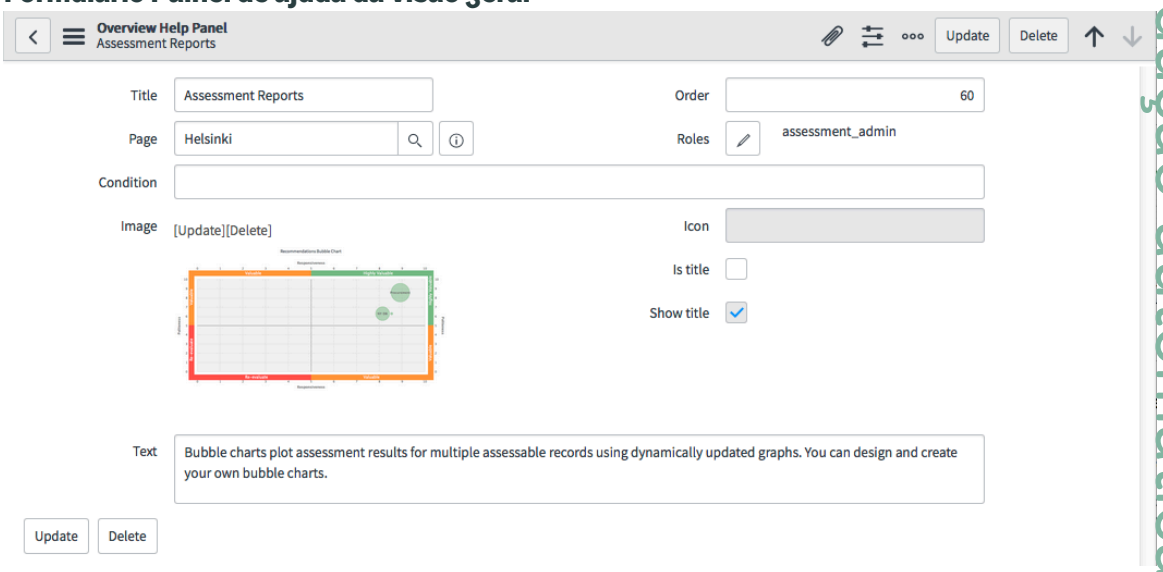
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário da página de Ajuda da visão geral



4. Clique em **Novo** na lista relacionada **Painel de Ajuda Visão geral** e preencha o formulário usando os campos na tabela.

Formulário Painel de ajuda da visão geral



5. Clique em **Enviar**.

Campos do painel de ajuda da visão geral

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo para este painel. Este nome é o título do painel mostrado para os usuários.
Página	Nomeia a página de visão geral à qual este painel está conectado.
Ordem	Controla a sequência dos painéis na página. Ao usar botões de ícone, o botão do número de ordem mais baixo aparece à esquerda e o botão do número de ordem mais alto aparece à direita. Quando os botões

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de ícone estão desabilitados, o painel de número de ordem mais baixo inicia a sequência de rolagem.
Funções	Nomeia todas as funções de usuário que têm direito a ver este painel.
Condição	Define as condições sob as quais este painel pode ser visualizado. Por exemplo, você pode configurar este painel para ser exibido somente quando um plug-in específico estiver ativado.
Imagem	Imagem em segundo plano a ser usada quando este painel for exibido. Os formatos de imagem compatíveis são: ○ .jpg ○ .png ○ .bmp ○ .gif ○ .jpeg ○ .ico ○ .svg
Ícone	Ícone usado como botão de acesso para este painel da página. Este campo é somente leitura. Você não pode especificar um ícone para seus painéis personalizados.
É título	Controla a exibição do título no slide inicial. O campo não é usado para painéis.
Mostrar título	Controla a exibição do título no slide inicial. Este campo é somente leitura e não está disponível para painéis.
Texto	Texto que descreve o que é mostrado na imagem deste painel. Este conteúdo aparece abaixo do título do painel.

Tradução automática

Exemplo de adição de um painel a uma página de ajuda de visão geral existente

Este exemplo adiciona painéis à página de ajuda de visão geral existente que são exibidos somente para usuários com funções específicas e quando um plug-in específico é ativado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

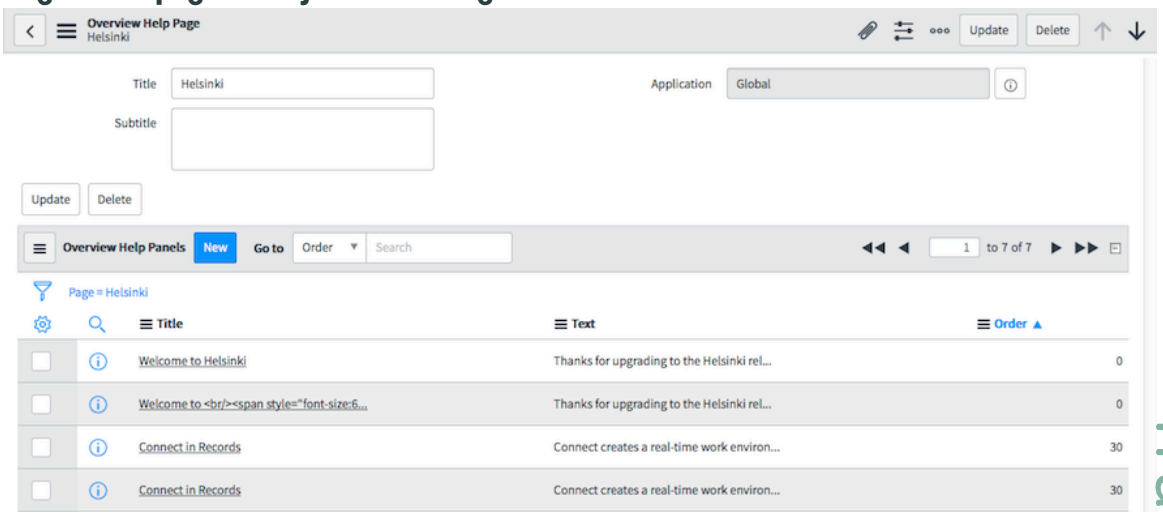
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar um painel que exibe uma captura de tela de medidores de auditoria para usuários com a função sn_audit.manager, quando o plug-in GRC: Audit Management está ativado. Crie outro painel visível somente para usuários com a função activity_admin que mostra uma exibição da guia **Personalizado** no Editor de fluxo de trabalho. Adicione os painéis à página de ajuda da visão geral da versão atual. Use a condição em um painel para especificar o plug-in e um slushbucket para selecionar as funções necessárias para o acesso.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Ajuda da Visão Geral**.
2. Abra a página de ajuda da versão atual.

Registro da página de ajuda da visão geral



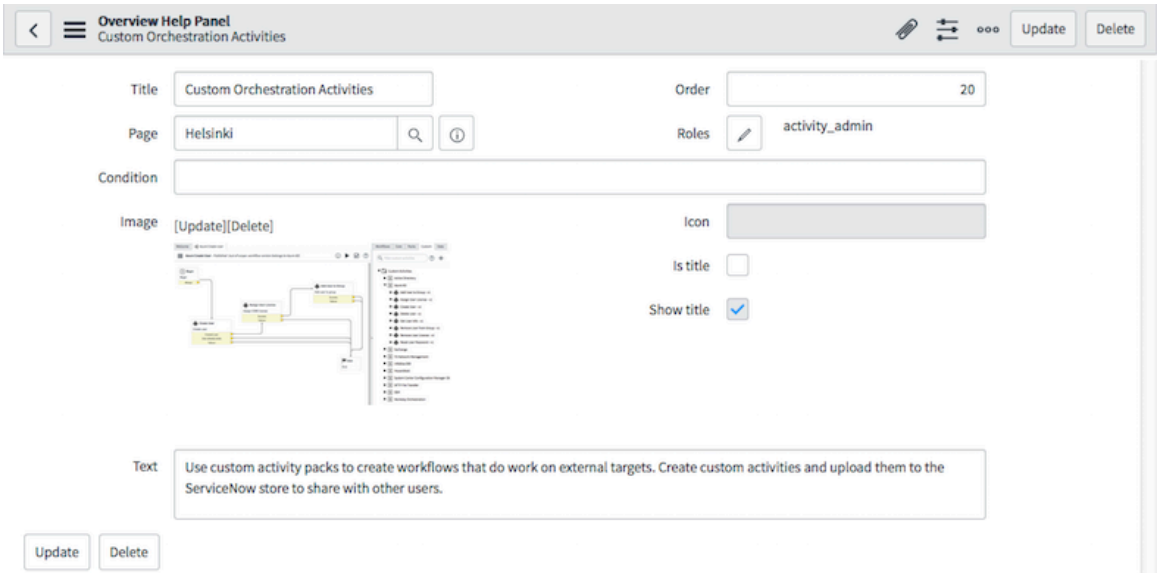
3. Na lista relacionada **Visão geral dos Painéis de ajuda**, clique em **Novo**.
4. Crie um painel com estes valores:
   - **Título**: **Atividades de Orquestração personalizadas**. O título é o rótulo que aparece no painel quando ele é exibido para o usuário.
   - **Ordem**: **20**. Este número de ordem é o mais baixo para qualquer um dos painéis nesta página e significa que este botão aparece no lado esquerdo da página.
   - **Funções**: **activity_admin**. Somente usuários com esta função podem ver este painel.
   - **Imagem**: esta é uma exibição do Editor de fluxo de trabalho e da guia **Personalizado** que melhor apresenta o recurso aos usuários.
   - **Texto**: insira uma descrição do recurso, enfatizando os destaques nesta versão. Neste exemplo, o texto descreve a capacidade de criar atividades e compartilhá-las na ServiceNow Store.

Nota:
Os botões dos painéis personalizados não têm ícones.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do editor de fluxo de trabalho



5. Salve o registro.

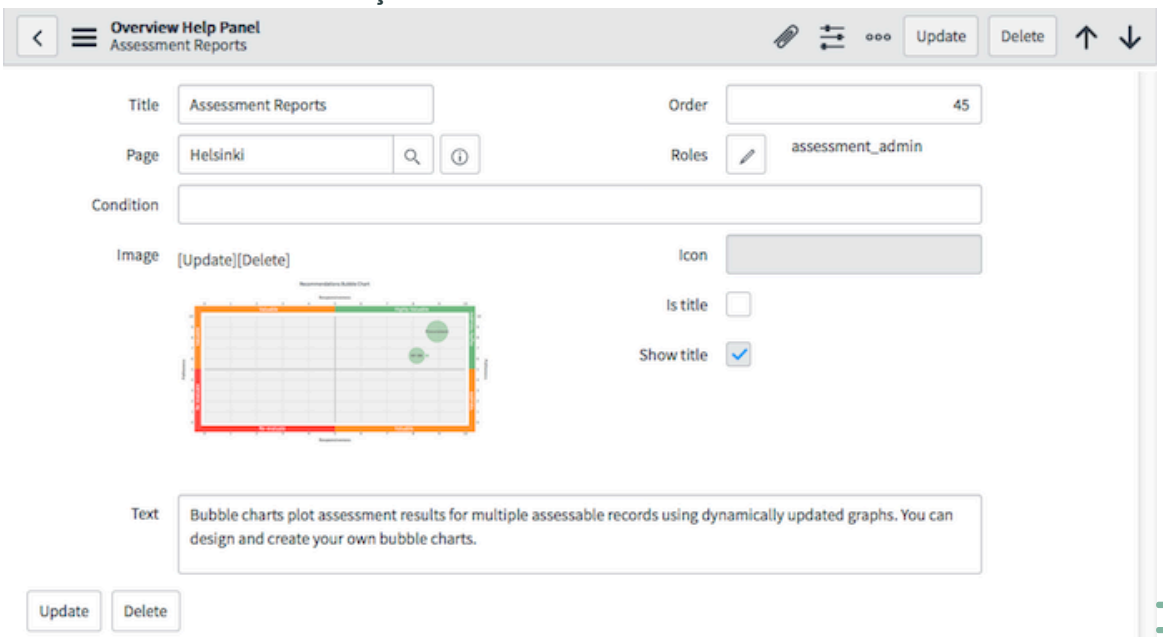
6. Crie outro painel com estes valores:

- **Título**: **Relatórios de avaliação.** O título é o rótulo que aparece no painel quando ele é exibido para o usuário.
- **Pedido**: **60**. Este número de ordem é o mais alto para qualquer um dos painéis nesta página e significa que este botão aparece no lado direito da página.
- **Funções**: **assessment_admin**. Somente usuários com esta função podem ver este painel.
- **Imagem**: este é um exemplo de um gráfico de bolhas que você deseja que os administradores de avaliação vejam.
- **Texto**: insira uma descrição do gráfico a ser exibido para os usuários, enfatizando as vantagens desse tipo de gráfico.

Tradução automática

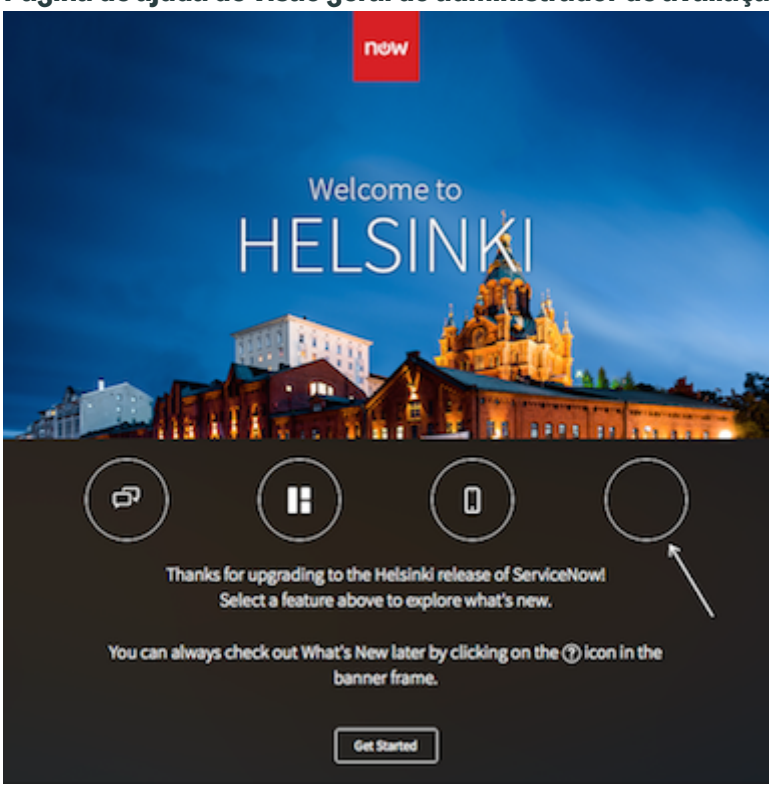
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de relatórios de avaliação



7. Salve o registro.
8. Faça login como um usuário com a função assessment_admin.
9. Clique no ícone de ajuda no cabeçalho do formulário e em **Novidades** na barra lateral de ajuda.
   A página de ajuda da visão geral da versão atual é exibida, com o botão de controle do painel de auditoria exibido para o usuário na ordem configurada.

Página de ajuda de visão geral do administrador de avaliação



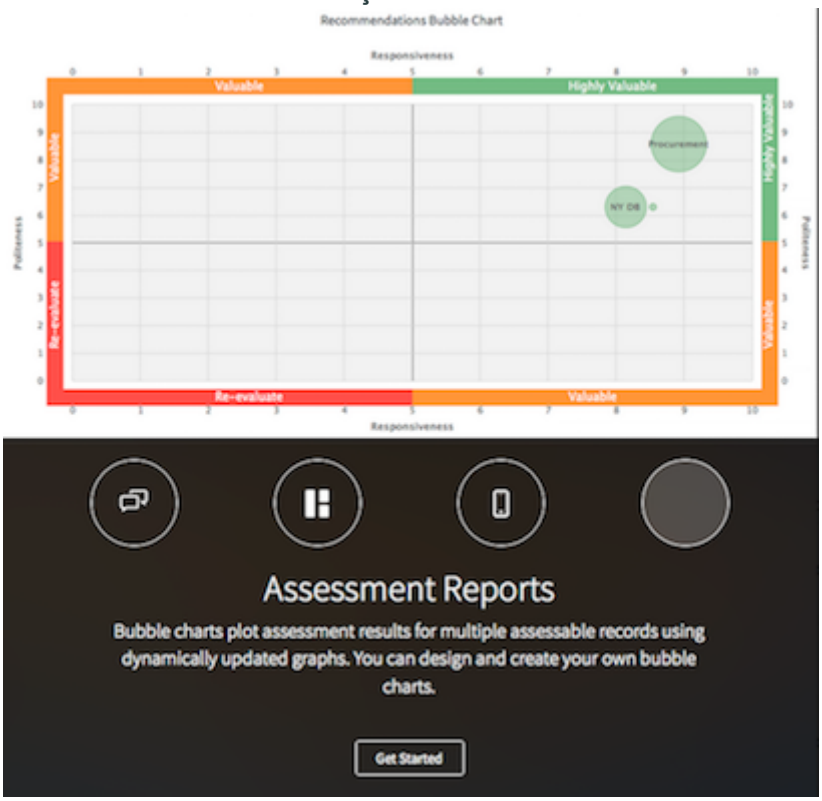
10. Clique no botão para exibir o painel do relatório de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

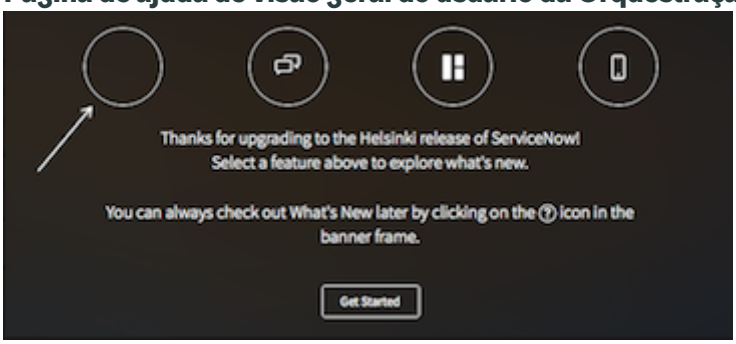
A imagem selecionada para o painel personalizado aparece com o título e a descrição que você definiu.

Painel de relatório de avaliação



11. Saia e faça login novamente como um usuário com a função activity_admin.
12. Clique no ícone de ajuda no cabeçalho do formulário e em **Novidades** na barra lateral de ajuda.
    A página de ajuda da visão geral da versão atual é exibida, com o botão de controle das guias do Editor de fluxo de trabalho exibido para o usuário na ordem configurada.

Página de ajuda de visão geral do usuário da Orquestração

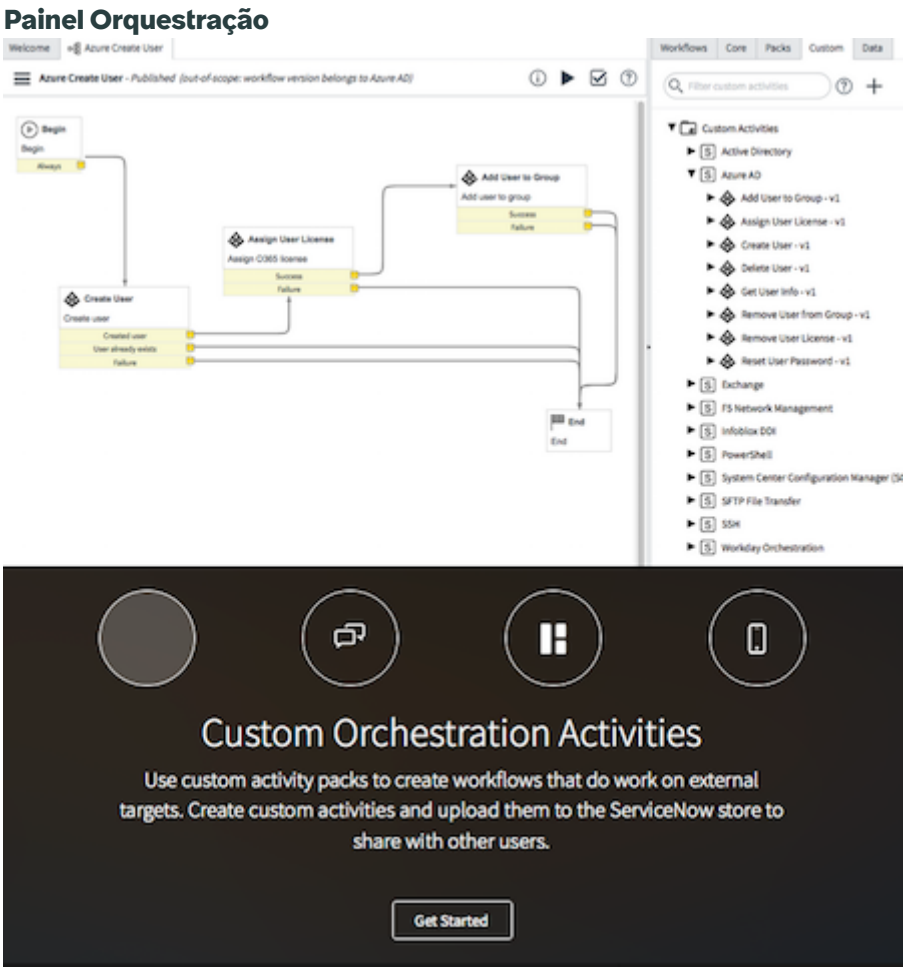


13. Clique no botão para exibir o painel de atividades da Orquestração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A imagem selecionada para o painel personalizado aparece com o título e a descrição que você definiu.



Guia do usuário do sistema

O guia do usuário do sistema permite que você crie uma documentação de ajuda do usuário final específica para as políticas e procedimentos da sua organização. Uma página de ajuda padrão é fornecida no sistema de base que exibe IU principal documentos de ajuda para navegação no sistema e outras operações básicas.

O guia do usuário fornece as ferramentas para projetar páginas do portal de ajuda que contêm documentos de ajuda específicos do recurso. Você pode criar páginas de ajuda personalizadas e implantá-las de várias maneiras usando os controles do sistema. Os documentos do guia do usuário são agrupados em seções relevantes em uma página de ajuda, usando um formato de duas colunas. Você pode exibir as seções e os documentos dentro delas em qualquer ordem. Você pode exibir uma seção em mais de uma página de ajuda. O guia do usuário é compatível com IU principal .

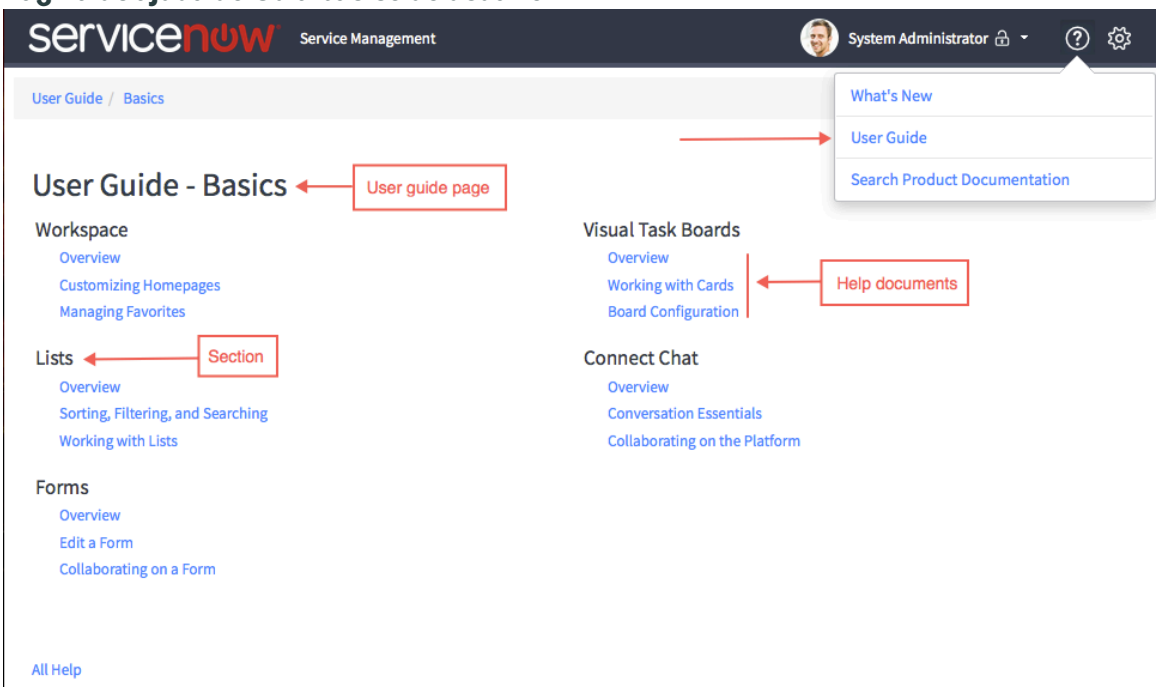
Uma página de ajuda padrão é fornecida no sistema de base que exibe documentos de ajuda para navegação no sistema e outras operações básicas. Esta página pode ser acessada pelo ícone de ajuda na barra de cabeçalho para usuários IU principal. Para disponibilizar esta página para usuários de outras versões de IU compatíveis, você deve criar um ponto de entrada programático.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A página de ajuda padrão pode ser usada como modelo para seu próprio conteúdo de ajuda. Para personalizar páginas, seções ou documentos no Guia do usuário, basta editar os registros ServiceNow® para atender às suas necessidades. Lembre-se de que os registros personalizados não são atualizados quando você faz upgrade da instância para uma nova versão. Revise todas as mudanças em um sistema de desenvolvimento primeiro e, em seguida, decida se aceita o conteúdo atualizado em seu Guia do usuário personalizado.

Página de ajuda do Guia básico do usuário



Criar ajuda do guia do usuário

Os documentos de ajuda do guia do usuário são agrupados em seções apropriadas na página e listados em uma ordem configurável. Adicione suas seções a uma página de ajuda.

Antes de Iniciar

Crie todos os seus documentos de ajuda a partir do registro da seção. Isso permite refinar os títulos, ajustar o posicionamento e decidir se são apropriados para a seção.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie uma página.

   a. Navegar até **Guia do Usuário do sistema** > **Administração** > **Páginas da Ajuda** e clique em **Novo**.

   b. Preencha o formulário.

Definições de campo da página de ajuda

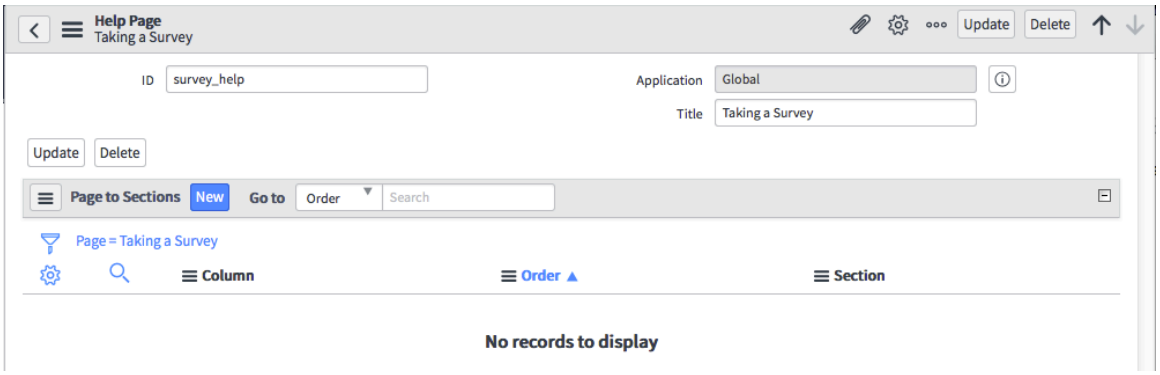
Campo	Descrição
ID	Identificação de página usada pelo sistema para criar uma URL de ajuda.
Aplicação	Escopo da aplicação para esta página de ajuda. Este campo é somente leitura e o padrão é o escopo **Global**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

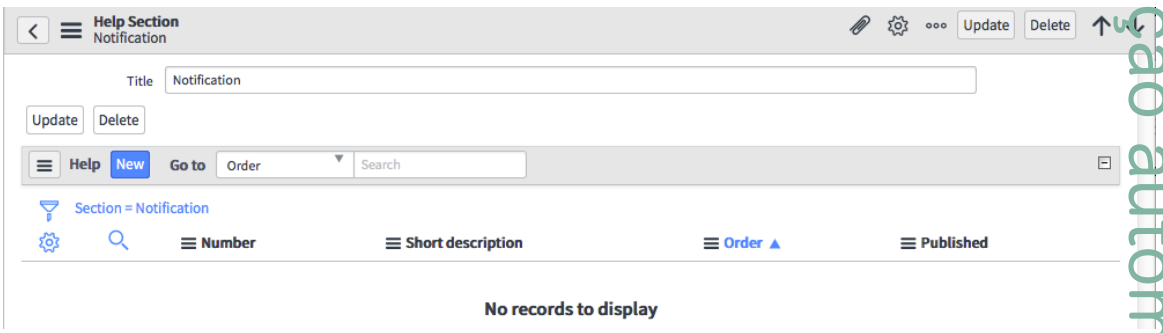
Campo	Descrição
Título	Título de exibição desta página.

c. Clique em **Enviar**.



2. Crie seções da página de ajuda e associe-as à página.

a. Navegar até **Guia do Usuário do sistema** > **Administração** > **Seções da Página da Ajuda** e clique em **Novo**.



b. Dê à sua seção um título exclusivo e conciso e clique em **Enviar**.
A exibição retorna para a lista de seções.

c. Crie seções adicionais para sua página de ajuda.

d. Navegar até **Guia do Usuário do sistema** > **Administração** > **Páginas da Ajuda** e abra sua nova página.

e. Na lista relacionada **Página para seções**, clique em **Novo**.

f. Preencha o formulário.

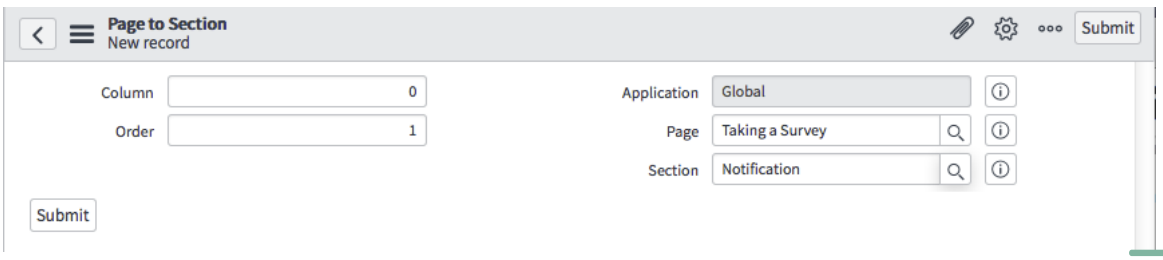
Definições de campo de página para seção

Campo	Descrição
Coluna	Local da coluna na página desta seção. A primeira coluna é designada como **0** e a segunda coluna é designada como **1**. Deve haver pelo menos uma entrada para a coluna **0** para que as seções sejam exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Ordem na qual as seções são exibidas nas colunas da página. Se nenhum número de ordem for definido, o sistema listará as seções em ordem alfabética.
Aplicação	Escopo da aplicação para este registro. Este campo é somente leitura e o padrão é o escopo **Global**.
Página	Página da Ajuda na qual esta seção aparece. Você pode usar o campo de pesquisa para mudar a página em que uma seção aparece.
Seção	Nome da seção a ser exibida na página selecionada.



g. Clique em **Enviar**.

h. Opcional: Adicione seções à página de ajuda conforme necessário.

3. Crie um ou mais documentos.

a. Navegar até **Guia do Usuário do sistema** > **Administração** > **Seções da Página da Ajuda**.

b. Abra um registro de seção que você criou.

c. Na lista relacionada **Ajuda**, clique **em Novo** para criar um documento de ajuda para essa seção.

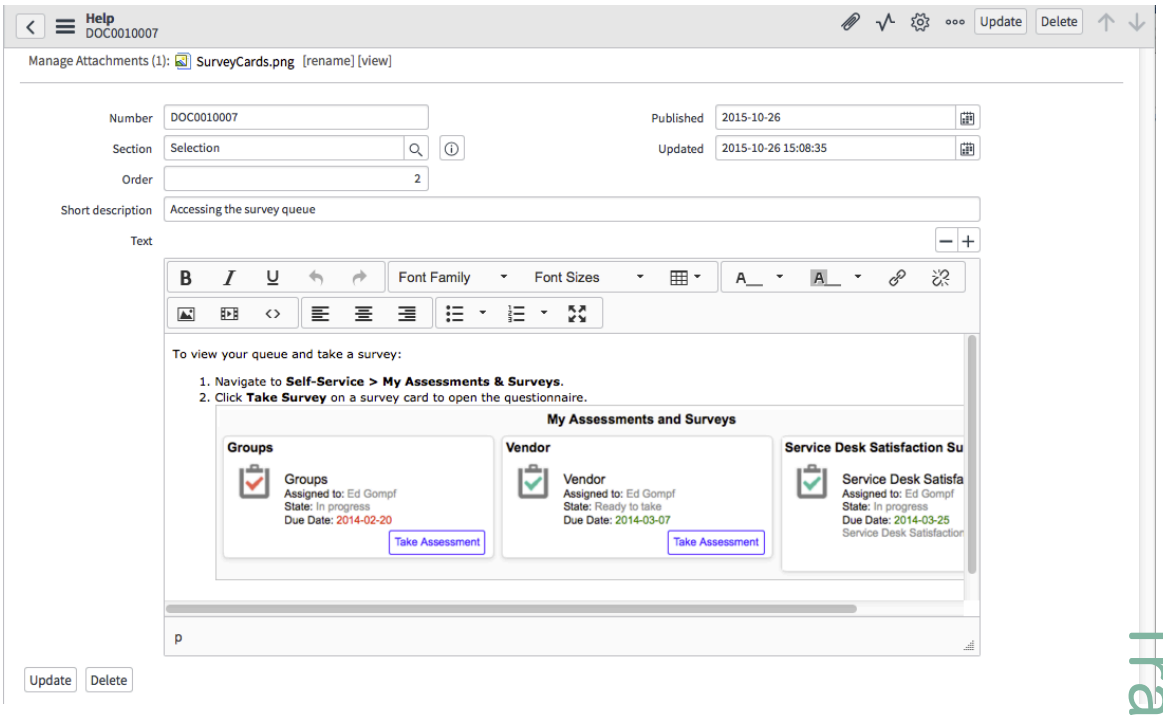
d. Preencha o formulário.

Definições do campo do documento de ajuda

Campo	Descrição
Número	Número do documento gerado automaticamente pelo sistema.
Seção	Seção na qual este documento aparece.
Ordem	Ordem de listagem deste documento na seção selecionada.
Publicado	Data em que este documento foi criado.
Atualizado em	Data em que este documento foi atualizado pela última vez.
Descrição resumida	Breve descrição do conteúdo deste documento. Esta descrição é usada como o título do documento na página de ajuda.
Texto	Conteúdo do documento, incluindo gráficos e tabelas. Você pode formatar sua entrada, criar listas com marcadores ou numeradas e anexar imagens.

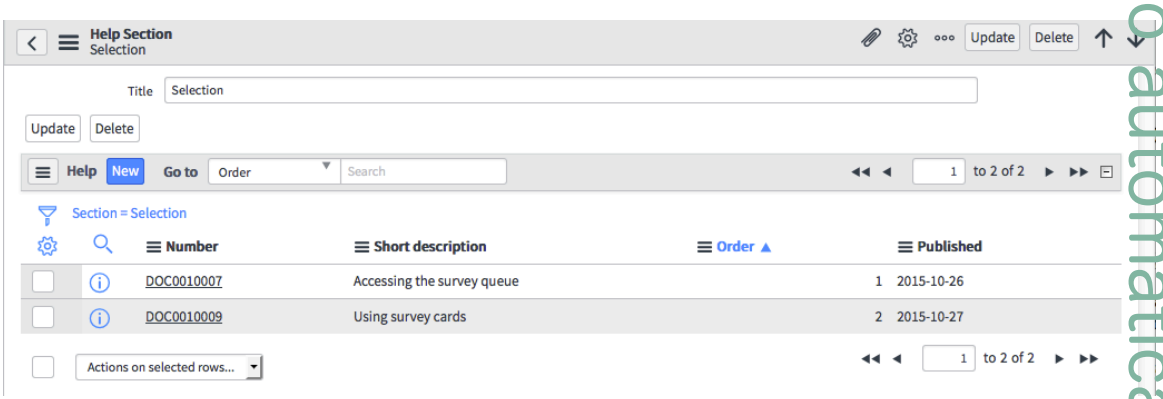
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



e. Clique em **Enviar**.

f. Repita o processo para criar os documentos de ajuda necessários para essa seção.



Tradução automática

URLs de ajuda do Guia do usuário

Você pode criar pontos de entrada em sua instância para obter ajuda gerada com o guia do usuário do sistema, fornecendo os parâmetros de endereço corretos no URL de destino.

As páginas de ajuda geradas com o guia do usuário podem ser exibidas para usuários finais a partir de pontos de entrada configuráveis no sistema, incluindo ações de IU. Para criar esses pontos de entrada, você deve expressar um URL de destino usando estes parâmetros:

Pontos de entrada de URL para exibir a ajuda do usuário

Parâmetro	Fornece
$h.fazer	Processador que renderiza o quadro da faixa na parte superior da página.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontos de entrada de URL para exibir a ajuda do usuário

Parâmetro	Fornece
$sys_product_help.do	Exibe uma página que contém links para toda a ajuda no guia do usuário. Isso inclui o sistema de ajuda básico e todas as páginas de ajuda personalizadas que você criou. Um URL de exemplo seria https://myinstance.service-now.com/$sys_product_help.do.
$h.do?sysparm_id=basics	Exibe a página de ajuda básica incluída com o sistema. Para criar um destino para um guia do usuário personalizado, substitua *id=basic* pelo ID da sua página personalizada, como *id=surveys*. Um exemplo disso seria https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_id=surveys.
$h.do?sysparm_doc=<document number>	Exibe a ajuda de um documento específico. Este URL exibe o documento de ajuda na página básica que fornece instruções para usar ServiceNow formulários: https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_doc=DOC0010005.

Gerenciar arquivos de áudio

Você pode carregar e armazenar arquivos de áudio .mp3 ou .ogg. Depois de carregado, você pode fazer referência a arquivos de áudio usando HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: image_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso Armazenamento de banco de dados para arquivos de áudio (com.glide.db_audio) deve ser ativado para armazenar arquivos de áudio. O plug-in é ativado por padrão em novas instâncias. Para instâncias atualizadas, você pode ativar o plug-in se tiver a função de administrador. Para obter mais informações sobre como ativar um plug-in, consulte Ativação de um plug-in .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Arquivos de Áudio**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para o arquivo de áudio, incluindo a extensão do arquivo.
4. Adicione o arquivo **de áudio**.
5. Salve o registro.
6. **Opcional:** Conclua as etapas a seguir para fazer referência a arquivos de áudio usando HTML.
   a. Use o marcador HTML `<audio>` e defina o atributo *src* para o nome do arquivo, conforme definido pelo campo **Nome** do registro de áudio.
   b. Use o atributo *controls* para exibir os controles de áudio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example
Use o seguinte HTML.

```
<audio src="Beep.mp3" title="Beep" control="control"/>
```

Como armazenar imagens no banco de dados

Administradores e usuários com a função image_admin ou content_admin podem carregar e armazenar imagens no banco de dados. Essas imagens são salvas na tabela Imagens [db_image]. Carregar uma imagem no banco de dados permite que ela seja referenciada em campos HTML, anexando o nome da imagem ao URL da instância.

Nota:
A tabela db_image é uma tabela pública que não tem restrições de segurança. Usuários não autenticados têm acesso total às imagens carregadas na tabela db_image.

Imagens versus anexos

Se você quiser acessar uma imagem de um registro ou se quiser impedir que os usuários acrescentem o nome da imagem ao URL da instância, carregue-a como um anexo. Quando você carrega uma imagem como anexo, a imagem é salva na tabela Anexos [sys_attachment]. Consulte Administrar anexos e Adicionar e gerenciar anexos para obter mais informações.

Tipos de arquivo de imagem aceitáveis

Carregar arquivos de imagem com as seguintes extensões:

- .gif
- .jpg
- .png
- .bmp

Nota:
O sistema não é compatível com o carregamento de arquivos zip que contenham imagens .bmp.

Se você carregar uma imagem que pode não ser compatível com navegadores Internet Explorer, uma mensagem de aviso será exibida.

O sistema não é compatível com o carregamento de imagens no formato .ico por meio desta interface. Microsoft O Internet Explorer requer o formato .ico para ícones favoritos. Para carregar uma imagem .ico, anexe a imagem .ico a um registro em vez de usar a interface de carregamento de imagem padrão.

Para entender como inserir uma imagem em um registro de formulário, consulte a publicação do blog Inserir uma imagem em seu artigo, incidente ou outro registro de formulário no Comunidade ServiceNow.

Atualizar uma imagem existente

Você pode alterar uma imagem existente para uma versão atualizada.

Antes de Iniciar
Função necessária: image_admin ou content_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Imagens**.
2. Na lista Imagens, clique no nome da imagem a ser substituída.
3. No campo **Imagem**, clique no link **[Atualizar]**.
4. Clique em **Procurar** e navegue até o arquivo de imagem desejado.
5. Clique em **Abrir**e em **OK**.

O novo arquivo é carregado no banco de dados da instância, substituindo o arquivo anterior. Ele é usado em todos os locais que fazem referência ao nome do arquivo.

Nota:
Se a nova imagem não for exibida conforme o esperado, limpe o cache do navegador.

Carregar uma ou mais imagens

Você pode carregar uma imagem ou várias imagens de uma vez.

Antes de Iniciar
Função necessária: image_admin ou content_admin

Procedimento

1. Para carregar uma imagem de cada vez, conclua as seguintes etapas:
   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Imagens** para ver a lista de imagens armazenadas no banco de dados.
   b. Clique em **Novo** para adicionar uma nova imagem.
   c. Preencha o formulário.

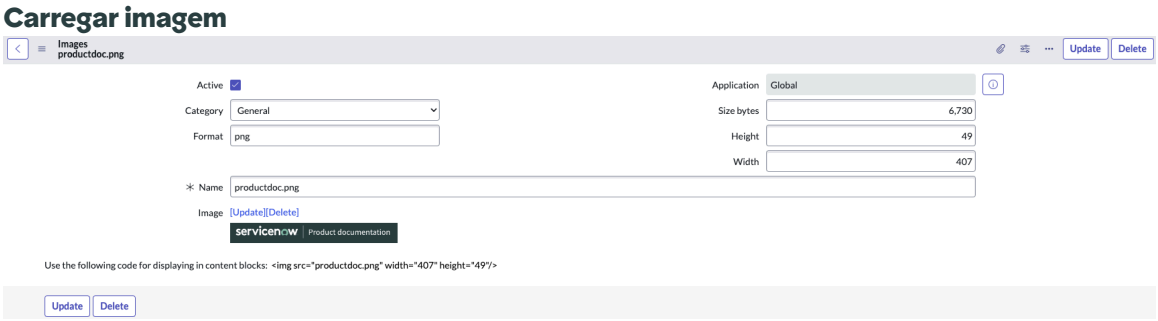
Formulário de imagens

Campo	Entrada
Nome	Insira o nome do arquivo pelo qual a imagem será referenciada em HTML.
Ativo	Marque a caixa de seleção para permitir que a imagem seja referenciada em HTML.
Categoria	Selecione uma categoria para organizar o arquivo de imagem.
Imagem	Selecione **Clique para adicionar...** para carregar uma imagem. Se uma imagem já tiver sido carregada, clique em **[Atualizar]** para carregar uma nova versão da imagem ou **em [Excluir]** para remover a imagem.
Formato, **Tamanho em**	Exibir metadados da imagem atual. Essas informações são preenchidas automaticamente quando a imagem é carregada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Entrada
bytes, **Altura**e **Largura**	



2. Para carregar várias imagens de uma vez, conclua as seguintes etapas:

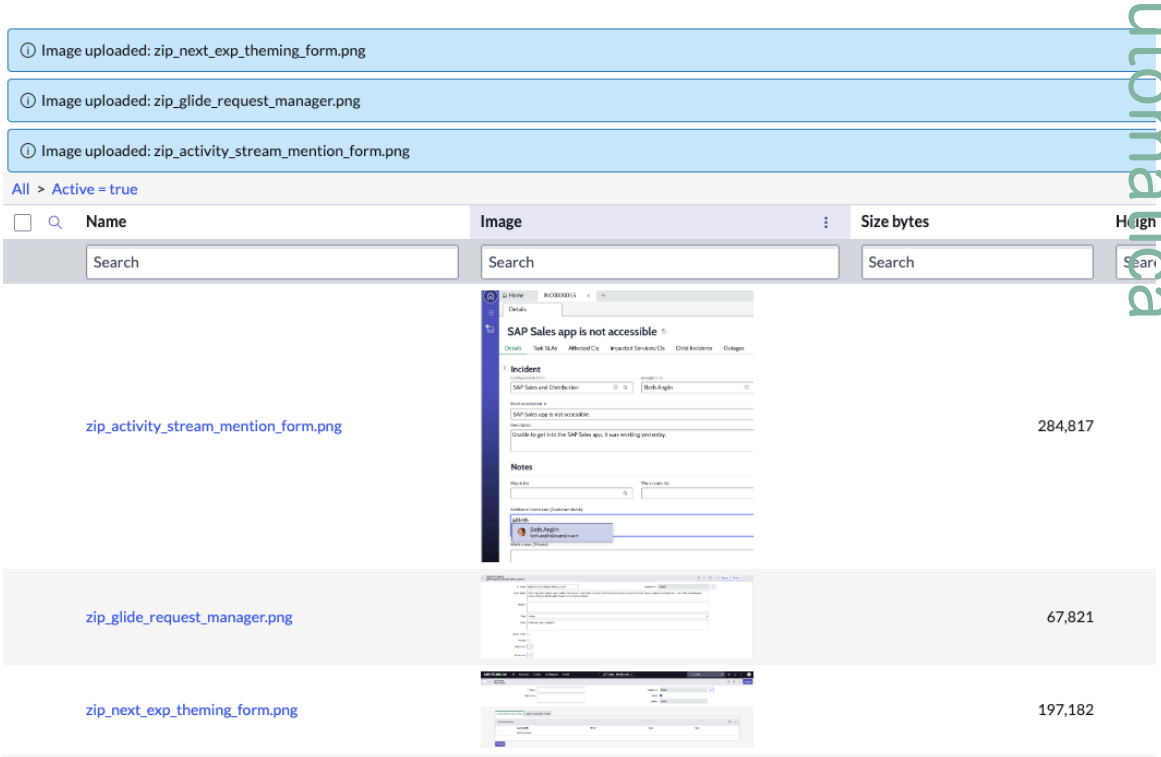
a. Crie um arquivo .zip que contenha somente tipos de arquivo de imagem aceitáveis.

> **Nota:**
> O sistema não é compatível com o carregamento de arquivos zip que contenham imagens .bmp.

b. Navegar até **IU do Sistema** > **Carregamento de ZIP de imagem**.

c. Clique em **Escolher arquivo** e selecione o arquivo.

d. Clique em **Carregar**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma mensagem indica que os arquivos foram carregados no banco de dados e a lista de imagens é classificada por data de atualização em ordem decrescente (as imagens carregadas aparecem primeiro).

Nota:

- Se o arquivo .zip contiver uma estrutura de pastas, os nomes das imagens resultantes serão o nome do caminho com sublinhados no lugar das barras. Por exemplo, se o .zip contiver myimages/image1.gif , a imagem resultante será chamada myimages_image1.gif.
- Os nomes das imagens não podem exceder 100 caracteres, incluindo a estrutura de pastas. Arquivos com nomes excessivamente longos são rejeitados.
- Os uploads são registrados no sistema. Exiba os logs do sistema para ver se os arquivos foram carregados ou rejeitados.

Tópicos relacionados

Log do sistema

Restringir extensões de arquivo

Use glide.ui.strict_content_types para restringir as extensões de arquivo de imagem que aparecem na IU.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação.
2. Verifique se a propriedade não existe pesquisando o nome da propriedade.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha a propriedade do sistema usando a tabela a seguir.

Propriedades do sistema de extensão de arquivo

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.strict_content_types
Tipo	Cadeia de caracteres
Valor	Lista separada por vírgulas de nomes de arquivo de imagem aceitáveis. Use qualquer um dos seguintes tipos de arquivo: ico,gif,png,jpg,jpeg,bmp,js,css,htm,html,ogg,mp3,eot,woff,woff2,svg,ttf

Nota:

Todos os arquivos que usam uma extensão de arquivo que não está incluída na lista de valores aparecem quebrados na IU.

Preferências do usuário

Os usuários podem configurar muitos recursos de IU, como o número de linhas por página em uma lista ou se o tempo de resposta é exibido na parte inferior de uma lista ou formulário. Os administradores podem modificar ou excluir essas preferências conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As personalizações do usuário são armazenadas como registros na tabela **Preferências do usuário** [sys_user_preference] e são atualizadas sempre que o usuário muda a configuração. A IU é exibida de acordo com as preferências de cada usuário.

Por exemplo, o tempo de resposta pode aparecer na parte inferior de listas e formulários por padrão. Se um usuário ocultar o tempo de resposta, um registro de preferência do usuário será criado para ele mostrando que o indicador de tempo de resposta está oculto. Durante as sessões futuras do usuário, o indicador de tempo de resposta fica oculto. Se posteriormente o usuário decidir exibir o tempo de resposta, o registro de preferência do usuário será atualizado corretamente e as sessões futuras serão abertas com o indicador de tempo de resposta visível.

Para obter mais informações sobre as preferências disponíveis para os usuários, consulte Configurações de preferência do usuário e Next Experience preferências do usuário.

Exibição e solução de problemas de preferências do usuário

Navegar até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário** para obter uma lista de registros de preferência do usuário. Selecione um nome de preferência para exibir essa preferência na exibição de formulário. Se estiver solucionando problemas para um usuário, pesquise o nome de usuário para encontrar todas as personalizações e selecione um nome de preferência para exibir.

Nota:
Pode haver no máximo 10.000 preferências do usuário para cada usuário. Exceder esse limite causa degradação do sistema e problemas de desempenho da IU.

Campos de preferência do usuário

Campo	Descrição
Nome	O nome do recurso ou funcionalidade.
Descrição	Uma descrição resumida opcional do recurso ou funcionalidade.
Sistema	Mostra se este registro indica o padrão de todo o sistema (**VERDADEIRO**) ou não (**FALSO**).
Tipo	Mostra o tipo de dados da entrada aceita para o Valor. Por exemplo, você pode selecionar **cadeia de caracteres** ou **inteiro**.
Usuário	Mostra o nome do usuário para o qual a configuração foi personalizada. Se **Usuário** estiver vazio, o registro será para um padrão de todo o sistema.
Valor	A configuração atual deste registro. Compare este valor com o campo **Usuário** e o campo **Sistema** para determinar se o valor mostrado é um padrão para todo o sistema ou uma preferência específica do usuário.

Você pode identificar registros de preferência do usuário para valores de todo o sistema, também chamados de valores padrão ou globais, pelos seguintes valores:

- **Sistema=VERDADEIRO**
- **Usuário=em branco**

Sempre que um usuário personaliza um recurso, um registro de preferência do usuário separado é criado com os seguintes valores:

- **Sistema=FALSO**
- **Usuário=<username>**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como resultado, o mesmo recurso de IU personalizável pode ter vários registros de preferência do usuário.

Nota:
Para alguns recursos, o registro de todo o sistema não aparece no módulo **Preferências do usuário** até que um usuário o personalize, fazendo com que um novo registro seja adicionado às **Preferências do usuário**.

Se um usuário encontrar um comportamento inexplicável na interface do usuário, você poderá verificar as preferências do usuário pesquisando o nome de **usuário na lista Preferências** do usuário. Em seguida, exclua ou atualize o registro de preferência do usuário que afeta o comportamento em questão.

Nota:
Quando um administrador altera manualmente o valor de preferência de um usuário por meio deste módulo, a próxima sessão do usuário usa a configuração do administrador. No entanto, o usuário pode personalizar os recursos novamente por meio da IU, que atualiza o registro de preferência do usuário. Se o administrador excluir o registro de preferência de um usuário específico, a próxima sessão desse usuário usará o valor de todo o sistema para esse recurso. Quando o usuário posteriormente personalizar o recurso, o sistema criará um registro de preferência do usuário para o usuário.

Preferências globais do usuário

Crie preferências do usuário globais ou de todo o sistema para definir uma preferência padrão para os usuários. Para tornar uma preferência padrão, crie uma preferência, marque a caixa de seleção **Sistema** e deixe o campo **Usuário** em branco.

Importante:
Você nunca deve ter mais de uma preferência com o mesmo nome definido como uma preferência global do usuário.

Preferências do usuário e conjuntos de atualizações

Os registros de preferência do usuário para valores de todo o sistema, também chamados de valores padrão ou globais, são armazenados em conjuntos de atualizações. Todas as mudanças são implementadas quando você importa o conjunto de atualizações e afetam todos os usuários que não personalizaram o recurso. Os registros de preferência do usuário para usuários específicos não são armazenados em conjuntos de atualizações, portanto, as personalizações do usuário são mantidas quando você importa um conjunto de atualizações. Para obter mais informações, consulte System update sets .

Configurações de preferência do usuário

As preferências do usuário rastreiam principalmente a maneira como os usuários individuais interagem com vários recursos para que novas sessões ativem as últimas configurações do usuário. Por exemplo, as preferências do usuário rastreiam se o usuário ativa a interface com guias ou de rolagem para formulários de várias seções. Outros registros de preferência do usuário permitem que usuários com a função de administrador ajustem determinadas configurações de recurso.

Exibir configurações

Para exibir as configurações de preferência do usuário, navegue até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de preferências do usuário

Esta tabela descreve os registros de preferência do usuário no sistema de base.

Registro de preferência do usuário	Descrição
Somente usuário	A ação do usuário define e atualiza o valor. As mudanças manuais por meio do registro de preferência do usuário não afetam a experiência do usuário.
Somente administradores	O administrador pode alterar o valor por meio do registro de preferência do usuário para modificar a experiência do usuário.
Administrador ou usuário	A ação do usuário define e atualiza o valor, mas o administrador pode mudar a experiência do usuário atualizando manualmente o registro de preferência do usuário.
Somente sistema	O sistema define e atualiza o valor. Os administradores não devem modificar esses registros.

Esta tabela fornece o valor padrão e uma descrição para cada preferência. A coluna Atualizado por indica como a preferência é definida.

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualizada por	Detalhes
<table>.db.ordem	Classificação de lista	Administrador ou usuário	Para a tabela identificada, indica qual col para classificar os registros em uma lista. atualizado automaticamente sempre que o ordem de classificação da tabela. **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: seleção do usuário o **Número** se o usuário não selecion Se a coluna **Número** estiver vazia, será usado para classificar os reg
<table>.db.ordem.direção	Classificação de lista	Administrador ou usuário	Para a tabela identificada, indica se a lista registros em ordem crescente (ASC) ou d pelo campo identificado em <table>.db.or é atualizado sempre que o usuário muda a classificação da tabela. **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **Nenhum**
bsm_map.default_ci	BSM	Somente usuário	Contém o sys_id do último item de config o usuário visualizou no mapa de gestão de negócios (BSM). Este registro é atualizad sempre que o usuário exibe um novo item no mapa BSM. **Tipo**: **cadeia de caracteres**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualizada por	Detalhes
			Valor padrão: **Nenhum**
ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci	CMDB	Somente administradores	Restringe o que aparece na lista **de ICs d** definir um relacionamento para um item c O valor está no formato de uma cadeia de consulta codificada. **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: locationANYTHING^operational_st
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user	CMDB	Somente administradores	Restringe o que aparece na lista **Usuário** definir um relacionamento para um item c O valor está no formato de uma cadeia de consulta codificada. **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**:**active=true**
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group	CMDB	Somente administradores	Restringe o que aparece na lista **Grupos** definir um relacionamento para um item c O valor está no formato de uma cadeia de consulta codificada. **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**:**active=true**
recolher.<related table> .<related field>	Formulários	Somente usuário	Indica que uma lista relacionada está reco lista relacionada é recolhida quando a pró usuário começa. Este registro é atualizado sempre que o usuário expande ou recolhe relacionada. **Verdadeiro** = recolher a lista relac identificada. **Falso** = expande a lista relacionad **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **Nenhum**
recolher.seção.<sys_id>	Formulários	Somente usuário	Indica o sys_id de uma seção de formulár recolhida. A mesma seção de formulário quando a próxima sessão do usuário com atualizado automaticamente sempre que ou recolhe a mesma seção do mesmo for **Verdadeiro** = recolher a seção ide

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualizada por	Detalhes
			Falso (ou em branco) = expande a identificada. **Tipo**: **verdadeiro/falso** **Valor padrão**: **falso ou em branco**
glide.debugger.log_messages_limit	IU	Administrador ou usuário	Especifica o número máximo de mensage exibidas na IU do depurador de script Log
glide.debugger.console.cached_stmt_limit	IU	Administrador ou usuário	Especifica o número máximo de instruçõe armazenadas em cache no navegador do C Depurador de script.
glide.debugger.log.transaction.count	IU	Administrador ou usuário	Especifica o número máximo de transaçõ do depurador de script Log da sessão.
glide.ui11.use	UI11	Administrador ou usuário	Indica se o UI11 está ativo para este usuá mais disponível.
glide.ui.navpage_state	Menus	Somente sistema	**NÃO MODIFIQUE.**Indica a configuraç usuário. **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **Nenhum**
glide.ui.javascript_editor	IU	Administrador ou usuário	Indica se o editor JavaScript e os controle estão habilitados ou desabilitados para o u do editor JavaScript ( ) e os controles estão disponíveis somente em instâncias e in Syntax Editor está ativo. Este registro é automaticamente quando um usuário clica habilitar ou desabilitar a edição de script. informações, consulte Editor de sintaxe Ja **Verdadeiro** = habilitar o editor de **Falso** = desabilita o editor de scrip **Tipo**: **verdadeiro/falso** **Valor padrão**: **verdadeiro** (se o rec de sintaxe estiver ativo)
tempo de glide.ui.response_	IU	Administrador ou usuário	Determina se as informações de tempo de expandidas ou recolhidas na parte inferior formulário. Este registro é atualizado auto sempre que o usuário clica no ícone do in de resposta na parte inferior de uma l v2. **Verdadeiro** = expande as informaç de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualizada por	Detalhes
			Falso = recolher as informações d resposta. **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Falso**: **falso**
página inicial	Páginas iniciais	Administrador ou usuário	Indica qual painel aparece quando um usu primeira vez na instância ou clica no ícon ( ). O valor indica o sys_id do painel s **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **Nenhum**
knowledge.pesquisa.classificar.campo	Classificação de lista	Administrador ou usuário	Determina a ordem de classificação dos r pesquisar a base de conhecimento. Este re sempre que o usuário seleciona uma opçã **de Classificar por** no cabeçalho de res pesquisa. As opções disponíveis são: Núm (exibições), Relevância (relevância) e Últ (sys_updated_on). **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **exibições**
lista_editar_dobrar	Listas	Administrador ou usuário	Indica qual ação abre o editor de listas na registro é atualizado automaticamente qua personaliza qualquer lista v2 e altera a co **Clique duas vezes para editar**. Para informações, consulte Administração do Esta preferência não se aplica a listas v3. com um único clique não é compatível co **Verdadeiro** = abrir o editor de lista usuário clicar duas vezes em um c lista v2. **Falso** = abre o editor de lista quar clica uma vez em um campo em u **Tipo**: **verdadeiro/falso** **Valor padrão**: **verdadeiro**
lista_editar_enable	Listas	Administrador ou usuário	Indica se o editor de lista está disponível campos diretamente em uma lista. Este re automaticamente quando o usuário perso lista (ícone de engrenagem ( ) acima d na lista) e muda a configuração **Habilita** Esta preferência não se aplica a listas v3.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualizada por	Detalhes
			Verdadeiro = habilitar o uso do ed **Falso** = desabilita o uso do editor **Tipo**: **verdadeiro/falso** **Valor padrão**: **verdadeiro**
live_message.feed.last_display	Em Tempo Real	Administrador ou usuário	Armazena o último feed que o usuário vis **Meu Feed** (sysparm_feed_type=myfeed **Empresa** (sysparm_feed_type=company registro é atualizado automaticamente ser seleciona um feed diferente. **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **sysparm_feed_type**
live_tag.feed.ordem	Em Tempo Real	Administrador ou usuário	Rastreia a escolha do usuário de classifica de marcador. Este registro é atualizado au quando um usuário seleciona uma **opção** diferente no Live. As opções disponíveis **por Criado**(sys_created_on) e **Ordena Atividade** (last_activity). **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **Nenhum** (o padrão é sys_created_on)
menu.<identifier> .expandido	Menus	Somente usuário	Indica o sys_id de uma seção do menu do aplicações que está aberta (expandida) pa A mesma seção está aberta quando a próx usuário começa. Este registro é atualizado sempre que o usuário expande ou recolhe navegador de aplicações. **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **Nenhum**
mobile_rowcount	Celular	Administrador ou usuário	Indica o número de linhas exibidas em um em um dispositivo móvel. Este registro é automaticamente sempre que o usuário es diferente de linhas por página na tela do c **Tipo**: **Inteiro** **Valor padrão**: **20**
mobile_use_full.android	Celular	Administrador ou usuário	Indica qual interface do usuário aparece n móvel Android do usuário. Este registro é automaticamente sempre que o usuário cl engrenagem ( ) acima da página inicia

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualizada por	Detalhes
			a interface da área de trabalho completa o de telefone celular na barra de boas-vinda interface móvel. **Verdadeiro** = exibir a interface da trabalho completa em dispositivos Android. **Falso** = exibir a interface móvel em móveis Android. **Tipo**: **verdadeiro/falso** **Valor padrão**: **falso**
mobile_use_full.iphone	Celular	Administrador ou usuário	Indica qual interface do usuário aparece n móvel iPhone do usuário. Este registro é a automaticamente sempre que o usuário cl engrenagem ( ) acima da página inicia a interface da área de trabalho completa o de telefone celular na barra de boas-vinda interface móvel. **Verdadeiro** = exibir a interface da trabalho completa em um dispositi iPhone. **Falso** = exibir a interface do usuár dispositivo móvel iPhone. **Tipo**: **verdadeiro/falso** **Valor padrão**: **falso**
módulo	Menus	Somente usuário	Registra o sys_id do último módulo que o **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **sys_id**
propriedade_por_indicador.formulário	Conjuntos de atualizações	Somente administradores	Mostra ou oculta o ícone do indicador de cabeçalhos do formulário quando as atual nesse formulário estão sendo rastreadas p atualizações. **Verdadeiro** = mostrar o ícone do i atualizações do cliente. **Falso** = oculta o ícone do indicado atualizações do cliente. **Tipo**: **verdadeiro/falso** **Valor padrão**: **falso**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualizada por	Detalhes
representações.recentes	Administração	Somente usuário	**NÃO MODIFIQUE.** Mostra quem o adm representou mais recentemente. Para obte informações, consulte Representar um usu **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **Nenhum**
relatório.expandido	Emissão de relatórios	Administrador ou usuário	Trabalha com a propriedade de IU **Lista (separadas por vírgula) que pode e cabeçalho do relatório** para determin do relatório está aberto ao exibir um relat Para usuários cuja função permite acessem o cabeçalho do relatório, do usuário **report.expanded** indica relatórios são abertos com o cabe expandido ou recolhido. Expandir do relatório revela o construtor de que é usado para modificar a defi relatório. Este registro de preferê é atualizado automaticamente sem usuário expande ou recolhe o cab relatório. Se a função do usuário n permissão para exibir o cabeçalho o cabeçalho do relatório nunca est independentemente desta configu preferência do usuário. **Verdadeiro** = expande o cabeçalho ao exibir um relatório. **Falso** = recolher o cabeçalho do re exibir um relatório. **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **verdadeiro**
contagem de linhas	Listas	Somente usuário	Indica o número máximo de linhas exibid única página de uma lista. Este valor tamb o número máximo de registros que são ex relatório de lista em um painel. Este regis automaticamente quando um usuário esco diferente. **Tipo**: **Inteiro** **Valor padrão**: **20**
sys_update_set	Conjuntos de atualizações	Somente usuário	**NÃO MODIFIQUE.** Indica o conjunto d que está ativo no momento. Este valor é a automaticamente quando um usuário sele de atualizações diferente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualizada por	Detalhes
			Tipo: **GUID** **Valor padrão**: sys_id do conjunto d padrão
tabed.forms	Formulários	Somente usuário	Indica se os formulários que contêm mais usam uma interface com guias ou uma lis seções. Esta configuração se aplica a todo Não é definido formulário a formulário. E atualizado automaticamente quando um u no ícone Alternar guias na barra da faixa. mais informações, consulte Configuração formulário . **Verdadeiro** = exibir formulários de como guias. **Falso** ou em branco = exibe formu seções como uma lista de rolagem **Tipo**: **verdadeiro/falso** **Valor padrão**: **falso**
tabela.compacta	Listas	Somente usuário	Indica se as listas aparecem com mais ou branco acima e abaixo de cada linha. Esta aplica a todas as listas. Não é definido list registro é atualizado automaticamente qua personaliza qualquer lista e muda a opção **linhas**. **Verdadeiro** = reduza o espaço em e abaixo de cada linha em uma list mais linhas na tela de uma só vez. **Falso** = adicione um espaço em br abaixo de cada linha em uma lista a leitura. **Tipo**: **verdadeiro/falso** **Valor padrão**: **falso**
tabela.encapsulamento	Listas	Somente usuário	Indica se o texto longo em uma lista está várias linhas ou truncado. Esta configuraç todas as listas. Esta configuração não é de lista. Este registro é atualizado automatica um usuário muda a opção **Quebrar text** na interface de personalização da Lista v2 **Quebrar texto mais longo nas colu** configurações do sistema IU principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualizada por	Detalhes
			Verdadeiro = quebra de texto long Todo o texto é visto na exibição d cada linha pode ocupar mais espa **Falso** = não quebra o texto longo O texto é truncado na exibição de cada linha ocupa menos espaço ve texto completo pode ser visto na formulário. **Tipo**: **verdadeiro/falso** **Valor padrão**: **verdadeiro**
ts.correspondência	Pesquisa de texto	Administrador ou usuário	Indica se o registro da tarefa deve ser reto pesquisa de texto global na qual o texto d corresponde exatamente a um número de registro é atualizado automaticamente qua clica no link **Dicas e preferências de** página de resultados da pesquisa e muda a **registro da tarefa Retornar ao pesq** **exato**. Para obter mais informações, cons texto global encontra registros de várias ta **Verdadeiro** = retorna o registro da link é fornecido para resultados de completos. **Falso** = retorna resultados de pes completos, mesmo se o termo de corresponder a um número de tar **Tipo**: **verdadeiro/falso** **Valor padrão**: **verdadeiro**
ts.remember.expanded	Pesquisa de texto	Administrador ou usuário	Indica se deve ser lembrado quais grupos expandidos e recolhidos durante a pesquis grupos de pesquisa disponíveis dependem acesso e das seleções do usuário. Este reg automaticamente quando o usuário clica n **preferências de pesquisa** na página pesquisa e muda a configuração **Usar pr** **expansão/recolhimento lembradas** **Verdadeiro** = lembrar a configuraç expandir/recolher e usá-la para pe subsequentes. **Falso** = não lembra a configuração recolher. Expanda todos os grupos pesquisas subsequentes. **Tipo**: **cadeia de caracteres**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualizada por	Detalhes
			Valor padrão: **verdadeiro**
ts.show_empty_groups	Pesquisa de texto	Administrador ou usuário	Indica se os resultados da pesquisa de tex grupos sem correspondências. Os grupos disponíveis dependem dos direitos de ace Este registro é atualizado automaticament clica no link **Dicas e preferências de** página de resultados da pesquisa e muda **Mostrar grupos sem correspondên pesquisa**. **Verdadeiro** = incluir grupos vazios resultados de pesquisa de texto g **Falso** = oculta grupos vazios ao ex de pesquisa de texto global. **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **verdadeiro**
ts.show_negative_result_info	Pesquisa de texto	Administrador ou usuário	Indica se os cabeçalhos de grupo na págin da pesquisa de texto global devem identif não tinham correspondências. Os grupos disponíveis dependem dos direitos de ace Este registro é atualizado automaticament clica no link **Dicas e preferências de** página de resultados da pesquisa e muda **cabeçalho do grupo de pesquisa, ta sem correspondências de pesquis** **Verdadeiro** = mostrar tabelas que retornaram correspondências no grupo. **Falso** = oculta tabelas que não ret correspondências no cabeçalho do **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **verdadeiro**
ts.show_search_groups	Pesquisa de texto	Administrador ou usuário	Indica se a página de resultados da pesqui global inclui caixas de seleção que permit indicar quais grupos pesquisar e exibir. O de pesquisa disponíveis dependem dos di configurações de acesso do usuário. Este atualizado automaticamente quando o usu link **Dicas e preferências de pesqui** resultados da pesquisa e muda a configura **grupos de pesquisa selecionáveis**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências do usuário

Preferência	Categoria	Atualizada por	Detalhes
			Verdadeiro = mostra as caixas de habilitar ou desabilitar grupos de individuais. **Falso** = oculta as caixas de seleçã ou desabilitar grupos de pesquisa **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **verdadeiro**
usuário.pode.logout	Segurança	Somente administradores	Indica se os usuários veem um botão **Log** os usuários serão desconectados automati a sessão expirar. Para obter mais informa Remover o botão de logout. Esta preferên se aplica a IU principal. **Verdadeiro** = mostrar o botão **Log** habilita o logout manual. **Falso** = oculta o botão **Logout**, o c logout manual. **Tipo**: **verdadeiro/falso** **Valor padrão**: **verdadeiro**
use.concourse	IU principal	Somente administradores	Indica se os usuários veem UI15 ou IU pr plug-in IU principal [com.glide.ui.ui16] d para que os usuários vejam IU principal. **Verdadeiro** = mostrar IU principal p **Falso**= mostrar IU15 legado por p **Tipo**: **cadeia de caracteres** **Valor padrão**: **verdadeiro**

Tradução automática

Desativar a tela de boas-vindas da Próxima experiência após o upgrade da instância

Você pode desativar a tela inicial de boas-vindas Next Experience que aparece em IU principal após atualizar sua instância criando uma preferência do usuário.

Antes de Iniciar

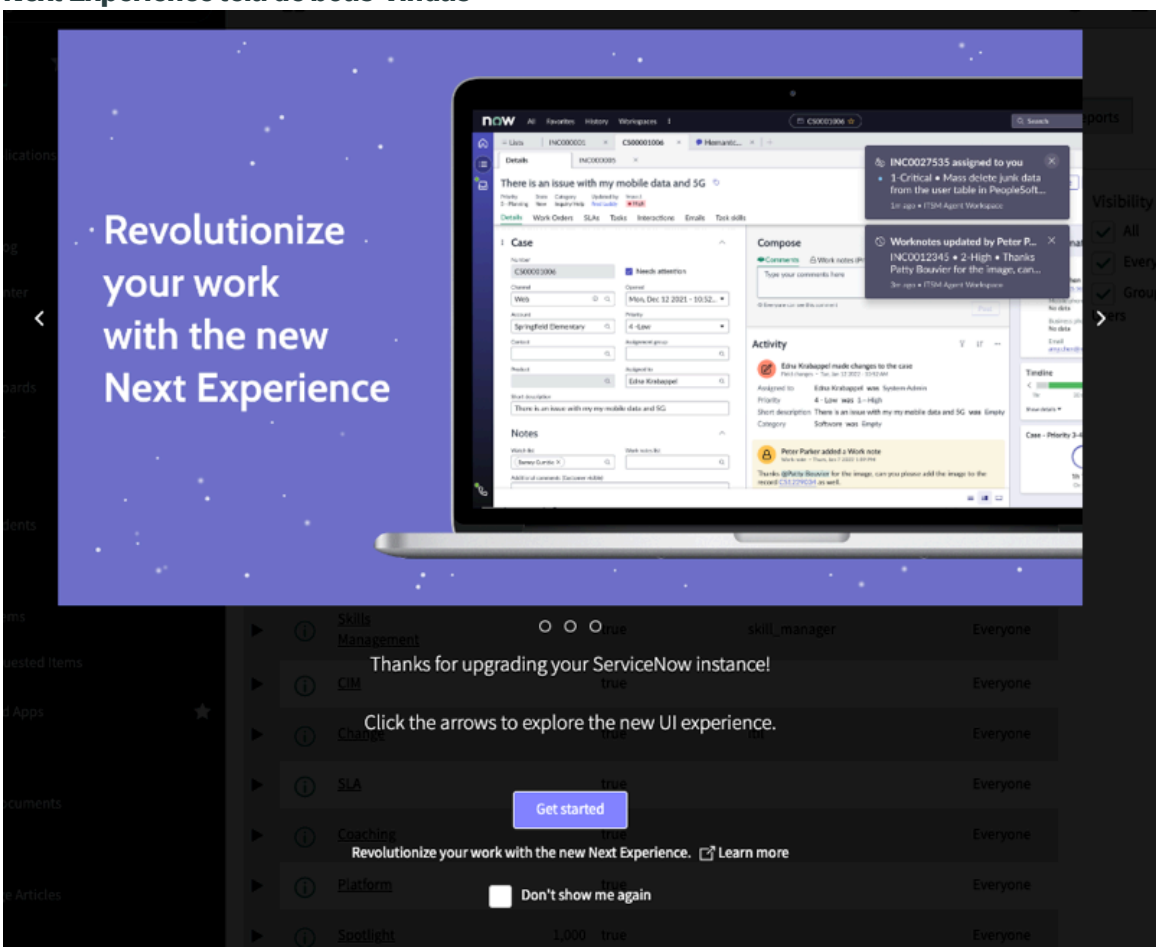
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tela inicial de boas-vindas Next Experience aparece em IU principal quando você faz upgrade da sua instância, mas não ativa a IU Next Experience na instância.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Next Experience tela de boas-vindas



Esta tela inicial de boas-vindas aparece somente para administradores. Ele informa sobre a IU Next Experience para que você possa habilitá-la. Depois que a tela inicial de boas-vindas notificar você sobre a IU Next Experience, você pode usar as etapas a seguir para desativar a tela inicial.

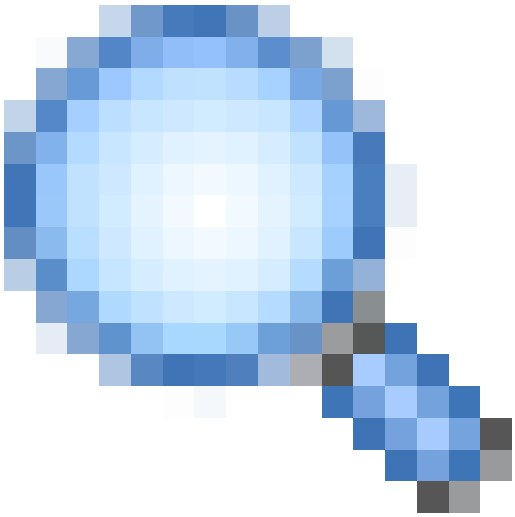
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira os seguintes valores.

Opção	Descrição
Descrição	Uma descrição da preferência do usuário. Por exemplo, Remover a tela inicial de boas-vindas.
Usuário	O usuário para o qual a splash screen está desativada. Para desativar a tela inicial para todos os usuários, deixe este campo em branco. Para desativar a tela inicial para usuári– os específicos, use o ícone de pesquisa (

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	) para localizar o usuário e selecioná-lo nos resultados da pesquisa.
Nome	Nome de preferência do usuário. Para desativar a tela inicial de boas-vindas, insira o seguinte nome: `visão geral_ajuda.visitado.PróximaExperiência`
Valor	Insira `verdadeiro` para habilitar essa preferência do usuário, o que desativa a tela inicial de boas-vindas.
Tipo	Selecione a **cadeia de caracteres**.
Sistema	Marque esta caixa de seleção para aplicar esta preferência do usuário em todo o sistema.

4. Clique em **Enviar**.
   A tela inicial de boas-vindas é marcada como **Visitada**. Quando a tela inicial de boas-vindas é marcada como **Visitada**, a tela é desligada na instância para usuários especificados ou todos os usuários, dependendo de como você configurou a opção **Usuário**.

> **Nota:**
> Na tabela Preferências do usuário, verifique se há apenas um registro de preferência do usuário em que o campo **Sistema** e o campo **Valor** estejam definidos como `verdadeiros`.

Configurar atalhos de teclado disponíveis

Os administradores podem configurar quais atalhos de teclado estão disponíveis para os usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter uma lista de atalhos de teclado disponíveis, consulte IU principal atalhos do teclado. Você pode habilitar ou desabilitar os atalhos do teclado universalmente pesquisando a preferência do usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

glide.ui.keyboard.shorcuts.enabled. Em seguida, marque a caixa de seleção Sistema e defina o valor como Falso.

Você também pode usar as preferências do usuário para determinar quais atalhos de teclado estão disponíveis para os usuários e quais são as combinações de teclas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Na barra de pesquisa, selecione **Nome**.
3. Digite `*keyboard` para fazer uma pesquisa "contém" para todas as preferências do usuário que contêm teclado no nome.
4. Para permitir que os usuários usem atalhos do teclado ao digitar em um campo, defina o valor da preferência do usuário *glide.ui.keyboard.shortcuts.allow_in_input_fields* como verdadeiro.
5. Desabilite qualquer um dos seguintes atalhos de teclado alterando o valor para Falso.

Atalhos do teclado

Preferência do usuário	Descrição	Atalho do teclado
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame	Move o foco do teclado para o conteúdo principal da página.	ctrl+alt+p
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search	Move o foco do teclado para a barra de pesquisa global na faixa superior.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonate	Abre a janela do representante.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter	Move o foco do teclado para o filtro no navegador de aplicações.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle	Alterna o navegador de aplicações aberto ou fechado.	

6. Use o valor para qualquer preferência do usuário que termine com key_combo para mudar a combinação de teclas desse atalho de teclado específico.

Exibir gestão

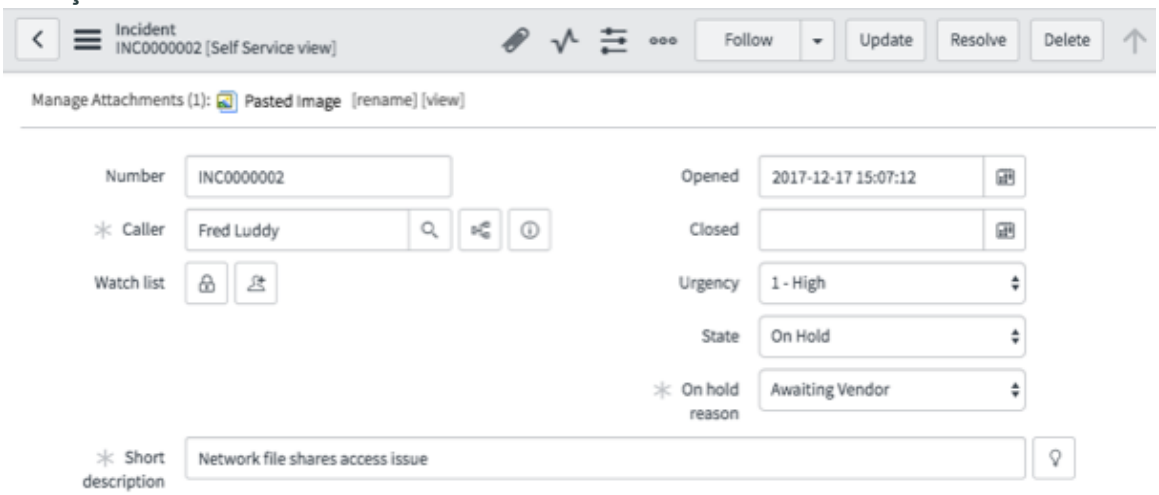
Uma exibição define os elementos que aparecem quando um usuário abre um formulário ou uma lista, e você pode alternar a exibição do padrão para listas e formulários.

Quando o sistema exibe um formulário ou lista, ele geralmente exibe apenas um subconjunto dos campos pertencentes à tabela subjacente. Por exemplo, este é o formulário de Incidente na **Exibição de autoatendimento**:

Tradução automática

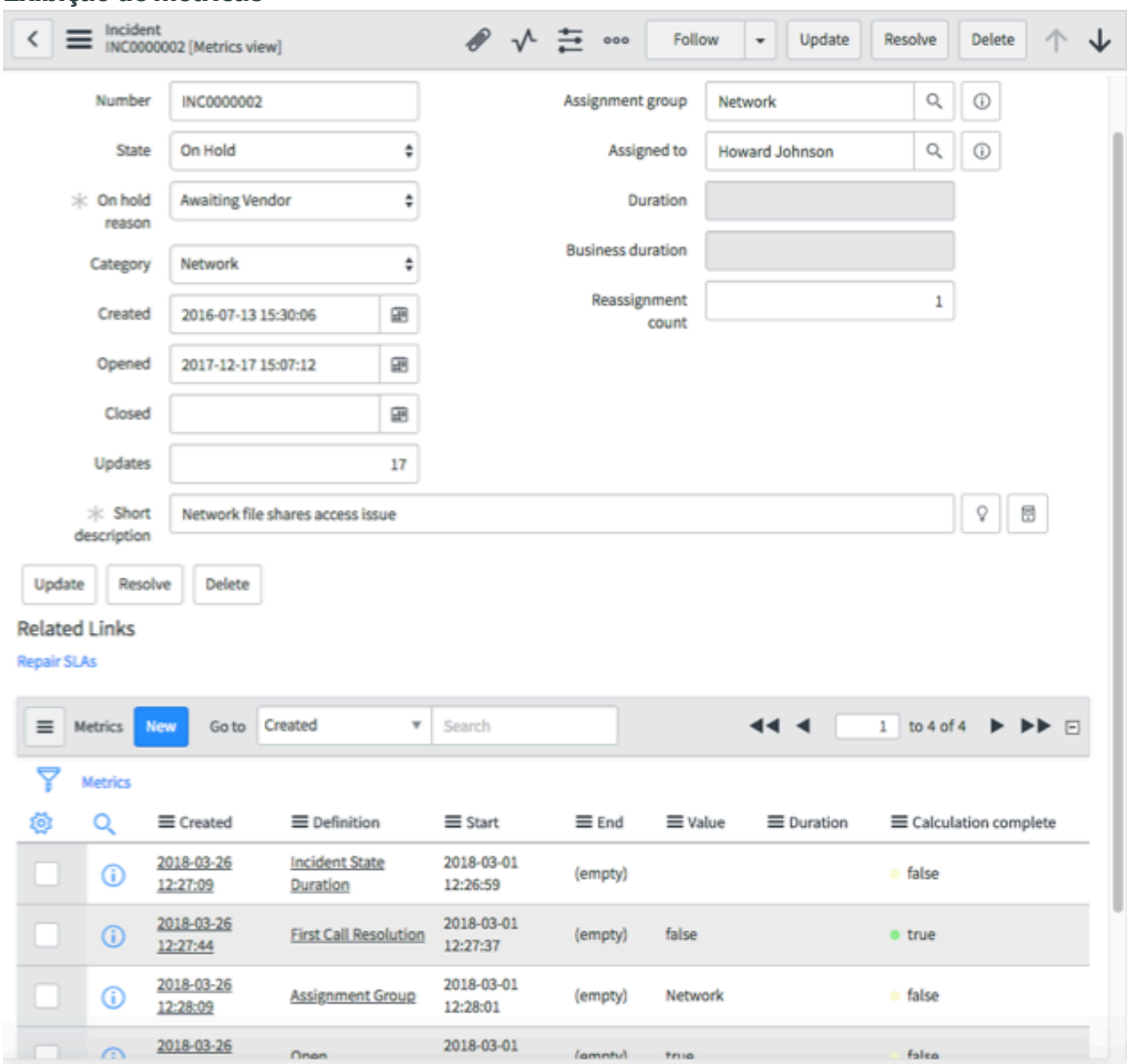
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de autoatendimento



Este é o formulário de Incidente na **Exibição de Métricas**:

Exibição de métricas



Administradores e usuários com a função de personalização têm permissão para executar as principais tarefas relacionadas a exibições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- criar exibições para qualquer lista e formulário
- determinar qual exibição está visível por padrão
- excluir exibições criadas
- criar e modificar regras de exibição que determinam quais exibições estão disponíveis, dependendo dos valores dos campos da tabela subjacente
- criar regras que determinam quais exibições pertencem a funções de usuário específicas

Usuários com as funções admin ou view_changer podem mudar exibições.

Exibições incluídas com o sistema de base

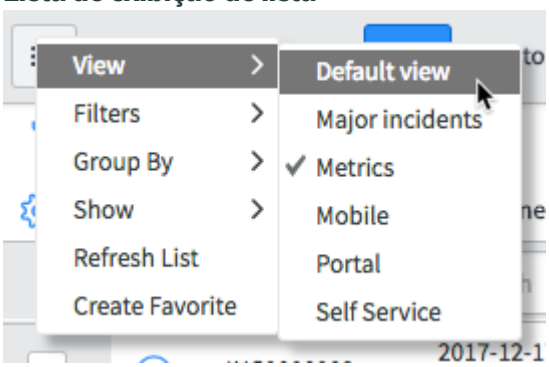
Várias exibições estão incluídas no sistema de base, incluindo a exibição padrão e a exibição avançada.

Aviso:
Não exclua nenhuma das exibições do sistema de base.

Alternando exibições

Para alternar entre exibições de lista, clique no menu de contexto da lista no canto superior esquerdo da lista e selecione **Exibições** > **[Exibição desejada]**.

Lista de exibição de lista



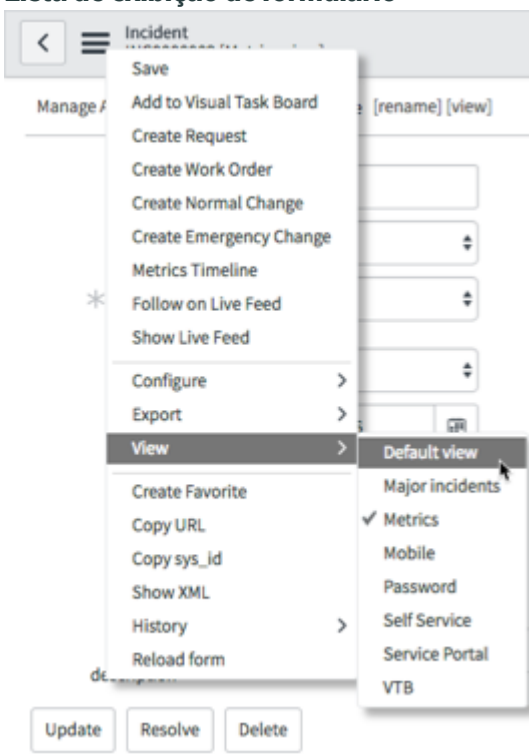
Para alternar entre a exibição de lista na lista v3, clique no menu de contexto e selecione **Mudar exibição** > **[Exibição desejada]**.

Para alternar entre exibições de formulário, clique no menu de contexto no lado esquerdo do cabeçalho do formulário e selecione **Exibições** > **[Exibição desejada]**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de exibição de formulário



A alternância de exibições envia o formulário, que salva todas as mudanças e aciona todos os scripts de cliente *onSubmit* que se aplicam. Você não pode alternar as exibições de formulário em um novo formulário que ainda não foi salvo.

Quando um usuário alterna as exibições, a exibição selecionada é salva como uma preferência do usuário para que o usuário veja a mesma exibição por padrão quando o formulário é aberto. Quando um usuário tem uma exibição salva como uma preferência do usuário e abre um URL para um registro que especifica outra exibição, o formulário é exibido na exibição salva na preferência do usuário, não na URL. Por exemplo, se um usuário selecionar a exibição Móvel em um registro de Incidente e tentar abrir o link a seguir, que especifica a exibição do quadro de tarefas visual, o formulário ainda será aberto na exibição Móvel: https://{instance}/nav_to. do?uri=incident.do?sys_id={sys_ID}sysparm_view=vtb

O parâmetro sysparm_view especifica a exibição a ser usada para uma lista ou um formulário e pode ser substituído pela preferência armazenada de um usuário para uma exibição. Você pode substituir esse comportamento definindo o parâmetro *sysparm_view_forced* como **verdadeiro**.

Criar e excluir exibições

Os administradores podem criar exibições e excluir quaisquer exibições que tenham criado. Você pode criar ou excluir exibições da exibição de lista ou do formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a aplicação ou módulo para o qual você deseja criar ou excluir a exibição.
2. Se você estiver criando uma exibição para uma lista, execute a ação apropriada para a versão da lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Se você estiver criando uma exibição para um formulário, abra um registro, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
4. Na seção Exibição de lista, selecione a exibição na qual você deseja basear sua nova exibição.
   Os campos visíveis para essa exibição aparecem na lista **Selecionado**.
5. Na lista de seleção, selecione **Novo**.
   O formulário Criar nova exibição é exibido.
6. Insira o nome descritivo da exibição.
   Os nomes de exibição devem ser exclusivos e não podem usar caracteres especiais ou espaços, somente os caracteres **AZ**, **az**, **0-9** e **_**.
7. Selecione **OK**.
   Os campos na coluna **Disponível** são os mesmos da primeira exibição na qual você baseou a nova exibição.
8. Selecione os campos a serem exibidos nesta exibição adicionando ou removendo os campos da coluna **Selecionado** ou você pode ajustar a ordem em que aparecem no formulário movendo os campos para cima ou para baixo.
   Se você estiver criando uma exibição para um formulário, poderá selecionar uma seção de formulário e configurar os campos dessa seção. Você também pode criar exibições da mesma maneira ao configurar uma lista relacionada.
9. Para excluir uma exibição, navegue até **IU do Sistema** > **Exibições**.
10. Selecione a exibição a ser excluída.
11. Selecione **Excluir** no cabeçalho do formulário.

> **Aviso:**
> Na lista de exibições, você pode ver várias entradas formatadas como `rpt-temp<sys_id><user>` . A instância cria essas exibições para armazenar o estado atual dos relatórios. Evite excluir esses registros, pois isso pode afetar o estado dos relatórios ativos.
>
> Não exclua as exibições do sistema de base.

Criar uma regra de exibição

Quando um usuário alterna as exibições, a exibição selecionada é salva como uma preferência do usuário para que o usuário veja a mesma exibição por padrão quando o formulário é aberto. Você pode substituir esta funcionalidade para forçar o uso de uma exibição especificada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de exibição não se aplicam a usuários que não tenham função. As regras de exibição nem sempre se aplicam se houver entradas de preferência do usuário na instância. Exclua a entrada de preferência do usuário e limpe o cache do sistema para garantir que a respectiva regra de exibição se aplique. Você pode limpar o cache do sistema anexando `cache.do` ao URL da instância. Por exemplo, `instance_name.service-now.com/cache.do`.

> **Nota:**
> Limpar o cache do sistema pode afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute liberações de cache durante o horário comercial e não acione as liberações de cache automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Regras de Exibição**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário usando os campos da tabela.

Formulário de regras de exibição

Campo	Valor de entrada
Nome	Especifique um nome de identificação para a regra. Este campo faz distinção entre maiúsculas e minúsculas e deve corresponder exatamente ao nome da exibição.
Ativo	Selecione esta opção para aplicar a regra de exibição de acordo com as condições que você especificou. Se estiver desmarcada, a regra de exibição não será aplicada.
Avançado	Selecione esta opção para especificar uma condição baseada em código em vez de usar o construtor de condições. A seleção desta opção exibe o campo **Script** e oculta os campos **Condições de correspondência**, **Condições** e **Exibir**.
Condições de correspondência	Selecione se **Qualquer** ou **Todas** as condições precisam ser atendidas. O sistema oculta este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.
Condições	Use o Construtor de condições para determinar quando a exibição é aplicada. O sistema oculta este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.
Aplicação	Exibe a aplicação à qual o registro de regra de exibição pertence.
Tabela	Selecione a tabela na qual esta regra de exibição será aplicada. A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da regra de exibição
Tipo de dispositivo	Selecione a interface à qual esta regra de exibição se aplica.
Exibição	Insira o nome da Exibição para a qual você está criando uma regra. O sistema oculta este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.
Script	Insira um script para determinar quando exibir uma exibição específica. O sistema só exibe este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.

4. Clique em **Enviar**.

Controlar quando o sistema exibe uma exibição

Os administradores podem criar regras que determinam as condições para quando o sistema deve exibir um formulário ou lista em uma exibição especificada. Os administradores também podem restringir as exibições por função do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Regras de Exibição**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de regras de exibição

Campo	Valor de entrada
Nome	Especifique um nome de identificação para a regra. Este campo faz distinção entre maiúsculas e minúsculas e deve corresponder exatamente ao nome da exibição.
Ativo	Selecione esta opção para aplicar a regra de exibição de acordo com as condições que você especificou. Se estiver desmarcada, a regra de exibição não será aplicada.
Avançado	Selecione esta opção para especificar uma condição baseada em código em vez de usar o construtor de condições. A seleção desta opção exibe o campo **Script** e oculta os campos **Condições de correspondência**, **Condições** e **Exibir**.
Condições de correspondência	Selecione se **Qualquer** ou **Todas** as condições devem ser atendidas. O sistema oculta este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.
Condições	Use o Construtor de condições para determinar quando a exibição é aplicada. O sistema oculta este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.
Aplicação	Exibe a aplicação à qual o registro de regra de exibição pertence.
Tabela	Selecione a tabela na qual esta regra de exibição é aplicada. A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da regra de exibição
Tipo de dispositivo	Selecione a interface à qual esta regra de exibição se aplica.
Exibição	Insira o nome da Exibição para a qual você está criando uma regra. O sistema oculta este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.
Script	Insira um script para determinar quando exibir uma exibição específica. O sistema só exibe este campo quando você cria uma regra de exibição avançada.

4. Clique em **Enviar**.

Restringir exibição por função

Você pode usar um script para controlar a exibição do formulário usada por diferentes funções.

Aviso:
A personalização descrita aqui foi desenvolvida para uso em instâncias específicas e não é compatível com Now Support. Este método é fornecido no estado em que se encontra e deve ser testado cuidadosamente antes da implementação. Publique todas as perguntas e comentários sobre esta personalização no fórum da nossa comunidade.

Nome: `Restringir Exibição por Função`

Tipo: **IU do Sistema** > **Regras de Exibição**

Tabela: `Qualquer`

Descrição: geralmente a exibição usada em um formulário é controlada pela especificação do parâmetro *`sysparm_view`* na URL ou nas propriedades do módulo ou herdando a exibição do formulário ou lista anterior. Às vezes, isso não se aplica, como ao abrir um formulário de campo referenciado de um produtor de registro. Nesse caso, convém controlar a exibição do formulário com base nas funções. Este script presume que há uma exibição chamada *`ess`* disponível para a tabela atual.

Parâmetros:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *view* - Uma cadeia de caracteres que contém o nome da exibição atual.
- *is_list* - Um valor booliano que indica se esta é uma exibição de lista.

Script:

```
(function overrideView(view, is_list) {
//Force non-itil users to use the ess view
if (gs.hasRole("itil"))
{return;}
if (view.startsWith("ess"))
{return;}
// do not change view if it starts with sys_ (e.g. sys_ref_list)
if (view.startsWith("sys_"))
{return;}
answer = "ess"; // set the new view to answer
})(view, is_list);
```

Manipulador de navegação

Um manipulador de navegação é uma regra de exibição com script e é executado sempre que os dados da tabela especificada são solicitados na exibição do formulário.

Criar um manipulador de navegação

A tabela Manipulador de navegação [sys_navigator] contém os manipuladores de navegação em sua instância. Acesse esta tabela inserindo `sys_navigator.list` no navegador de filtros. Os registros do manipulador de navegação contêm um campo **Tabela** para especificar a qual tabela o manipulador de navegação se aplica e um campo **Script** que contém a regra de exibição com script.

O script a seguir vem do manipulador de navegação incluído com o plug-in de RH. O script força os registros da tabela no campo **Tabela** a usar a exibição ESS para usuários sem funções e a exibição padrão para todos os outros usuários.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_uri.get('sys_id'))) {
    if (!gs.getUser().hasRoles())
        g_uri.set('sysparm_view', 'ess');
    else
        g_uri.set('sysparm_view', '');
}


answer =  g_uri.toString('hr_case.do');
```

Executar manipuladores de navegação antes ou depois das regras de exibição

Use a propriedade do sistema *glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler* para controlar a ordem na qual as regras de exibição e os manipuladores de navegação são aplicados. Defina o valor da propriedade como **Verdadeiro** para processar regras de exibição após os manipuladores de navegação. Se a propriedade do sistema não existir em sua instância, o manipulador de navegação sempre terá precedência.

A propriedade do sistema somente substituirá o manipulador de navegação se a função de script do manipulador de navegação não retornar uma resposta. No script de exemplo acima, a propriedade não tem efeito. Isso ocorre porque este manipulador de navegação sempre retorna uma resposta porque a linha `de resposta` está fora da instrução `"if"`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para forçar o script do manipulador de navegação no exemplo anterior a honrar as regras de exibição, siga estas etapas:

1. Crie a propriedade do sistema *glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler*.
2. Defina o valor da propriedade como verdadeiro.
3. Atualize o script do manipulador de navegação para retornar uma resposta somente quando a exibição precisar ser alterada ou forçada.

Este exemplo é uma versão modificada do script anterior. Nesse caso, a linha de resposta ocorre somente quando o usuário não tem funções. Se o usuário tiver funções, a resposta nunca será acessada e as regras de exibição na mesma tabela, se houver, serão aplicadas.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_url.get('sys_id'))) {
    if (!gs.getUser().hasRoles()) {
        g_url.set('sysparm_view'),'ess');
        answer = g_url.toString('hr_case.do');
    }
}
```

Páginas de boas-vindas

A página de boas-vindas contém instruções e informações importantes que você deseja transmitir aos clientes sempre que eles fizerem login para usar o sistema.

O conteúdo da página de login do sistema de base é personalizável pelo administrador do sistema.

Nota:
Essas informações são relevantes somente para instâncias que usam IU principal em vez de Next Experience. Para obter informações sobre opções semelhantes disponíveis para Next Experience, consulte Editar temas de login em Next Experience.

Seções da página de boas-vindas

As páginas de boas-vindas podem conter diferentes seções, incluindo:

- **Boas-vindas:** informações gerais
- **Usando:**algumas dicas e truques para usar o sistema
- **Login:** informações de login
- **Demonstração:** informações sobre como fazer login em um sistema de demonstração do sistema de base
- **Mais informações:** um link para a ServiceNow documentação

Exiba, crie e configure as seções da página de boas-vindas navegando até **IU do Sistema** > **Conteúdo da Página de Boas Vindas**. Você pode editar qualquer item clicando em sua descrição resumida. As seções que não são necessárias podem ser removidas.

Campos da seção da página de boas-vindas

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Uma descrição da seção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da seção da página de boas-vindas

Campo	Descrição
Ativo	Marque a seção como ativa para exibi-la na página de boas-vindas. As seções inativas não ficam visíveis.
Ordem de exibição	Um número que representa a ordem em que as seções são exibidas. As seções com números menores são exibidas acima das seções com números maiores.
Aplicação	A aplicação à qual a seção pertence.
Idioma	A seção aparece quando o idioma dos usuários conectados corresponde a este valor. Se nenhum usuário estiver conectado, a preferência de idioma do usuário convidado será usada.
Condição	A seção aparece na página de boas-vindas quando o script neste campo é avaliado como verdadeiro.
Publicado	A data de publicação da seção.
Texto	O conteúdo da seção.

Criar conteúdo da página de boas-vindas específico da empresa

Você pode criar conteúdo de página de boas-vindas específico da empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Conteúdo da Página de Boas Vindas**.
2. Para criar uma nova seção, clique em **Novo**.
3. Insira o seguinte no campo **Condição**, em que Empresa é o nome da empresa cujos usuários veem esta seção.

   Example

   ```
   gs.getUser().getCompanyRecord().name.toString() == "Company"
   ```

4. Preencha o formulário.
5. Clique em **Enviar**.

Habilitação de recursos de acessibilidade

Você pode configurar recursos de acessibilidade globalmente ou para usuários específicos. Os usuários também podem habilitar individualmente as preferências do usuário para atender às suas necessidades de acessibilidade específicas.

A plataforma inclui recursos que oferecem suporte às Diretrizes de acessibilidade para conteúdo web (WCAG) 2.0 AA e WCAG 2.1 AA (para alguns produtos) para tornar a interface mais acessível a todos os usuários. Esses recursos melhoram a experiência do usuário ao acessar a instância com leitores de tela e navegação por teclado.

Os recursos de acessibilidade não são habilitados por padrão porque alguns recursos são específicos do usuário. Os administradores têm a flexibilidade de habilitar recursos globalmente ou para usuários individuais.

Todas essas opções podem ser configuradas globalmente ou para usuários específicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilite a opção de acessibilidade.
- Habilite o tema de alto contraste.
- Use links para ignorar.
- Desabilitar o foco do primeiro campo

Habilitar modo de acessibilidade

Habilite o modo de acessibilidade em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem habilitar o modo de acessibilidade para usuários específicos navegando até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário** e pesquisar a preferência do usuário glide.ui.accessibility. Para obter mais informações sobre como configurar as preferências do usuário, consulte Preferências do usuário.

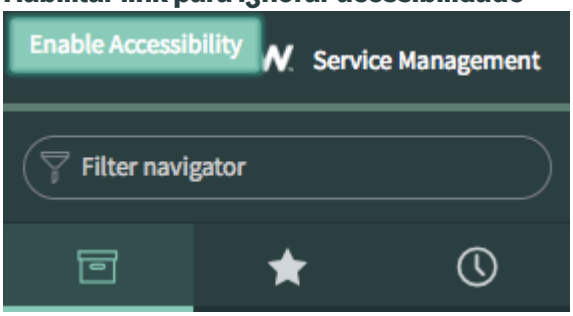
Procedimento

1. Navegar até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Clique no ícone de engrenagem ( ) na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema.
3. Na guia Geral, selecione a opção **Acessibilidade habilitada**.
   As dicas das ferramentas acessíveis em formulários são habilitadas automaticamente na primeira vez que você habilita o modo de acessibilidade.

O que Fazer Depois

Como alternativa, habilite o modo de acessibilidade usando o link Habilitar acessibilidade para ignorar. Para obter mais informações sobre links para ignorar, consulte Usar links para ignorar.

Habilitar link para ignorar acessibilidade



Habilitar o tema de alto contraste

Em IU principal, os administradores podem habilitar o tema de IU Contraste para usuários que precisam de um contraste maior nas cores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários individuais podem habilitar o tema de contraste por conta própria navegando até a guia Tema do menu de configurações do sistema. Na guia Tema, selecione o tema **de IU Contraste**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Clique em **Novo** e configure os campos a seguir.

Campos de preferências do usuário

Campo	Descrição
Nome	glide.css.theme.ui16
Sistema	Certifique-se de que a caixa de seleção esteja desmarcada.
Usuário	Nome do usuário para o qual você deseja habilitar o tema de IU de contraste. Adicione uma preferência de usuário para cada usuário para o qual você deseja habilitar o tema.
Tipo	Cadeia de caracteres
Valor	O sys_id do tema de IU de contraste. Você pode encontrar o sys_id navegando até **IU do Sistema** > **Temas**. Em seguida, clique com o botão direito do mouse **em IU de contraste** e clique em **Copiar sys_id**.

3. Clique em **Enviar**.
   O usuário pode ter que sair e entrar novamente para que o tema tenha efeito.

Desabilitar o foco do primeiro campo

Quando um formulário é carregado, o sistema envia automaticamente o foco para o primeiro campo do formulário. Por motivos de acessibilidade, você pode desabilitar esta opção para que o foco comece no primeiro elemento na parte superior da página.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Enviar o foco para o primeiro campo em um formulário é útil para a maioria dos usuários. No entanto, ele apresenta desafios para usuários com determinadas deficiências. Por exemplo, um usuário que usa o sistema com um leitor de tela pode não perceber que há conteúdo adicional acima do campo que recebe foco.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Pesquise `glide.ui.accessibility.Focus_first_field`.
3. Defina o campo Valor como **falso**.
4. **Opcional:** Para alterar esta configuração para um usuário específico, desmarque a caixa de seleção Sistema e adicione um usuário no campo de usuário.
   Configure uma nova preferência para cada usuário para o qual você deseja configurar esta opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar o recurso de dicas das ferramentas do formulário acessível

A preferência do usuário de dicas de ferramentas acessíveis adiciona um ícone de dica de ferramenta no qual os usuários podem usar a tecla Tab para exibir uma dica de ferramenta de um campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Alguns campos em formulários têm dicas de ferramentas associadas que contêm informações adicionais. Por padrão, essas dicas das ferramentas podem ser acessadas apontando para o rótulo do campo ou para o asterisco do indicador obrigatório. No entanto, um usuário que depende da navegação pelo teclado não pode apontar para o campo para acessar a dica da ferramenta. O recurso de dica de ferramenta de formulário acessível resolve esse problema adicionando um ícone acessível por teclado ao lado de cada campo que tem uma dica de ferramenta. Tocar ou apontar para o ícone mostra a dica da ferramenta.
Os administradores podem habilitar dicas das ferramentas de formulário acessíveis para usuários específicos navegando até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário** e pesquisar a preferência do usuário `glide.ui.accessibility.accessible.tooltips`. Para obter mais informações sobre como configurar as preferências do usuário, consulte Preferências do usuário.

A acessibilidade deve estar habilitada para que a preferência do usuário de dicas das ferramentas do formulário acessível funcione.

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem ( ) na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema.
2. Na guia Geral, selecione a opção **Acessibilidade habilitada**.
   A opção Dicas das ferramentas acessíveis em formulários é habilitada automaticamente na primeira vez que você habilita o modo de acessibilidade.
3. **Opcional:** Desmarque a opção **Dicas das ferramentas acessíveis em formulários** para desabilitar as dicas das ferramentas acessíveis.
   Se você desabilitar o modo de acessibilidade e habilitá-lo novamente, as dicas das ferramentas acessíveis nos formulários permanecerão desabilitadas.

Configurar um host Windows de 64 bits para usar o NVDA de 32 bits com aplicações Java

O leitor de tela de tecnologia assistiva do NVDA é uma aplicação de 32 bits que, quando a ponte de acesso Java é habilitada, lê em voz alta aplicações Java criadas para oferecer suporte à acessibilidade. Se você encontrar um problema ao usar o NVDA para acessar aplicações Java em um host Windows de 64 bits, deverá configurar a ponte de acesso Java.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador local ou de domínio na máquina host do Windows

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O exemplo a seguir pressupõe:

- As versões 8u171 do Oracle Java jdk de 32 e 64 bits estão sendo instaladas no local padrão.
- Um prompt de comando do Windows com privilégios administrativos é usado para executar utilitários de linha de comando.
- As instruções executáveis são prefixadas com a cadeia de caracteres `PROMPT>`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Esta configuração foi usada em um host de VM do Windows 7 para testar os leitores de tela NVDA e JAWS.
- Este exemplo se refere à versão 8u171 do Java. Se você estiver usando uma versão posterior do Java, substitua essa versão.

Procedimento

1. Na página de downloads do Oracle Java SE , baixe o Oracle Java jdk para ambientes Windows de 32 e 64 bits.
   - 32 bits: `jdk-8u171-windows-i586.exe`
   - 64 bits: `jdk-8u171-windows-x64.exe`

   Para acessar e baixar os arquivos listados no exemplo acima, vá para a página de download do Oracle Java SE jdk .
2. Instale a versão de 64 bits do Oracle Java jdk no local padrão.

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-x64.exe
   ```

   Verifique se o processo de instalação instalou o seguinte:
   - Java jdk de 64 bits no diretório C:\Arquivos de Programas\Java\jdk1.8.0_171.
   - WindowsAccessBbridge-64.dll no diretório C:\Windows\System32.
3. Habilite a ponte de acesso Java para aplicações de 64 bits usando a aplicação jabswitch de 64 bits localizada no diretório bin jdk do Java de 64 bits.

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```
4. Copie o arquivo WindowsAccessBbridge-64.dll localizado no diretório C:\Windows\System32 para o diretório C:\Windows\SysWOW64 de 32 bits.

   ```
   PROMPT> cd C:\Windows\System32
   PROMPT> copy WindowsAccessBridge-64.dll C:\Windows\SysWOW64
   ```

   Verifique se o WindowsAccessBbridge-64.dll copiado existe no diretório C:\Windows\SysWOW64 de 32 bits.
5. Instale a versão de 32 bits do Oracle Java jdk no local padrão.

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-i586.exe
   ```

   Verifique se o processo de instalação instalou o seguinte:
   - Java jdk de 32 bits no diretório C:\Arquivos de Programas (x86)\Java\jdk1.8.0_171.
   - WindowsAccessBbridge-32.dll no diretório C:\Windows\SysWOW64.
6. Habilite a ponte de acesso Java para aplicações de 32 bits usando a aplicação jabswitch de 32 bits localizada no diretório bin jdk do Java de 32 bits.

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```
7. Reinicie o software da Tecnologia Assistiva do NVDA por meio da barra de tarefas ou do menu do NVDA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione o atalho do NVDA fixado na barra de tarefas, fixado no menu Iniciar ou localizado na área de trabalho.
- Navegue até o **Iniciar** > **Todos os Programas** > **NVDA** > **NVDA** seleção de menu.

8. Em um terminal de prompt de comando administrativo, inicie o Instalador interativo do Edge Encryption.

```
PROMPT> java -jar <edge encryption interactive file name>.jar
```

Como usar recursos de acessibilidade

Os recursos de acessibilidade incluem navegação pelo teclado, configurações de cor e estilo, usando um leitor de tela e métodos de pesquisa.

Acessibilidade do teclado

O Now Platform foi projetado para ser o mais acessível possível sem modificação do usuário ou mudanças de configuração. Os usuários podem usar a tecla Tab na IU da plataforma sem habilitar a acessibilidade. No entanto, sem a acessibilidade habilitada, a tabulação vai de entrada para entrada e ignora outros itens em um formulário, como ícones de referência.

A tabulação fornece as seguintes opções:

- Use links para ignorar para mudar o foco para diferentes partes da página sem percorrer todos os elementos.
- Em páginas de edição, como formulários, o foco do teclado começa no primeiro campo editável da página.
- Se a preferência do usuário *`glide.ui.accessibility.focus_first_field`* estiver habilitada, o foco da página começará no primeiro campo de entrada na parte superior da seção de conteúdo da página. Em uma tabela, este campo geralmente é a opção de pesquisa. Em um formulário, o campo é o primeiro campo de entrada no formulário.
- Use as teclas de tabulação e de seta para mover itens em um slushbucket.
- Quando o foco estiver nas guias, use as teclas de seta para a direita/esquerda para alternar as guias.
- As teclas de seta funcionam em menus para navegar entre as entradas.
- Na tabulação de uma lista, a opção para habilitar **Editar dados da tabela em linha** aparece, para que você possa usar o editor de listas em vez de abrir o formulário.
  - Quando o modo de edição em linha está habilitado, o foco da tela muda para a primeira célula da tabela.
  - Pressione a tecla Escape enquanto uma célula estiver selecionada para sair do modo de edição em linha. O foco permanece na célula.
  - Pressione a barra de espaço para abrir o menu de contexto do item selecionado.
  - Use as teclas de seta (além da tabulação) para percorrer a lista no modo de edição em linha.
- Páginas de propriedades, como **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**, inclua um ícone com o nome da propriedade. Os leitores de tela leem o nome da propriedade quando o ícone está em foco.
- Os campos de um formulário incluem um ícone de dica de ferramenta. Os leitores de tela leem a dica da ferramenta quando o ícone está em foco.
- No navegador de aplicações quando a acessibilidade está habilitada, a tabulação move você por cada elemento de cada módulo, incluindo os ícones **Editar aplicação/módulo** e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar aos favoritos. Use as teclas de seta para percorrer o navegador de aplicações sem se concentrar nesses elementos adicionais.

- Se o modo de acessibilidade estiver habilitado, um ícone de ajuda aparecerá com o campo HTML. O ícone de ajuda indica como acessar e sair da barra de ferramentas do campo HTML.

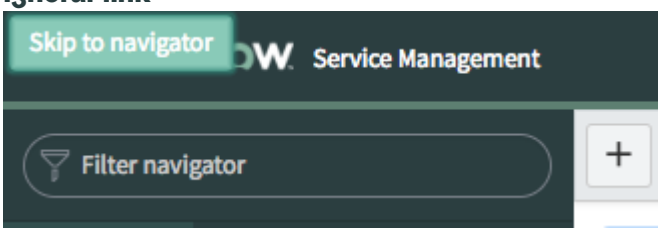
Usar links para ignorar

Ignorar links permite que os usuários naveguem rapidamente para o conteúdo principal em uma página, lista ou formulário, ignorando ícones, texto de faixa, links de navegação e outros elementos. Os links para ignorar não ficam visíveis até que você pressione Tab para eles.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A interface do usuário inclui links para ignorar o menu de navegação e o painel de conteúdo principal. Se a acessibilidade não estiver habilitada, os usuários também poderão usar links para ignorar para ativar a acessibilidade.

Ignorar link



- **Habilitar acessibilidade**: habilita a acessibilidade. Este link para ignorar aparecerá somente se o usuário ainda não tiver habilitado a acessibilidade. Pressionar enter solicita que você recarregue a página com o modo de acessibilidade habilitado.
- **Pular para o navegador**: vai para o filtro de navegação no navegador de aplicações.
- **Pular para o conteúdo principal**: vai para a página de conteúdo principal.
- **Editar dados da tabela em linha**: vai para o primeiro campo em uma tabela. Quando o campo estiver selecionado, pressione Enter para editar o campo. Pressione a tecla SPACE para abrir o menu de contexto do campo. Pressione a tecla Escape para sair do modo de edição em linha.

Ignorar links geralmente é o primeiro item na ordem de guia de uma página ou quadro.

Procedimento

- Use as teclas Tab e Shift+Tab para avançar e voltar nos links de omissão e outros campos selecionáveis.
- Quando um link para ignorar receber foco, pressione Enter para selecionar o link.

Acessibilidade de cor e estilo

Há várias mudanças de cor e estilo que tornam a plataforma mais acessível.

Habilitar o tema de IU de contraste

Nas configurações do sistema, na guia temas, selecione o tema de IU Contraste. O tema de IU de contraste fornece um intervalo de cores de contraste mais alto para a IU da plataforma.

Tradução automática

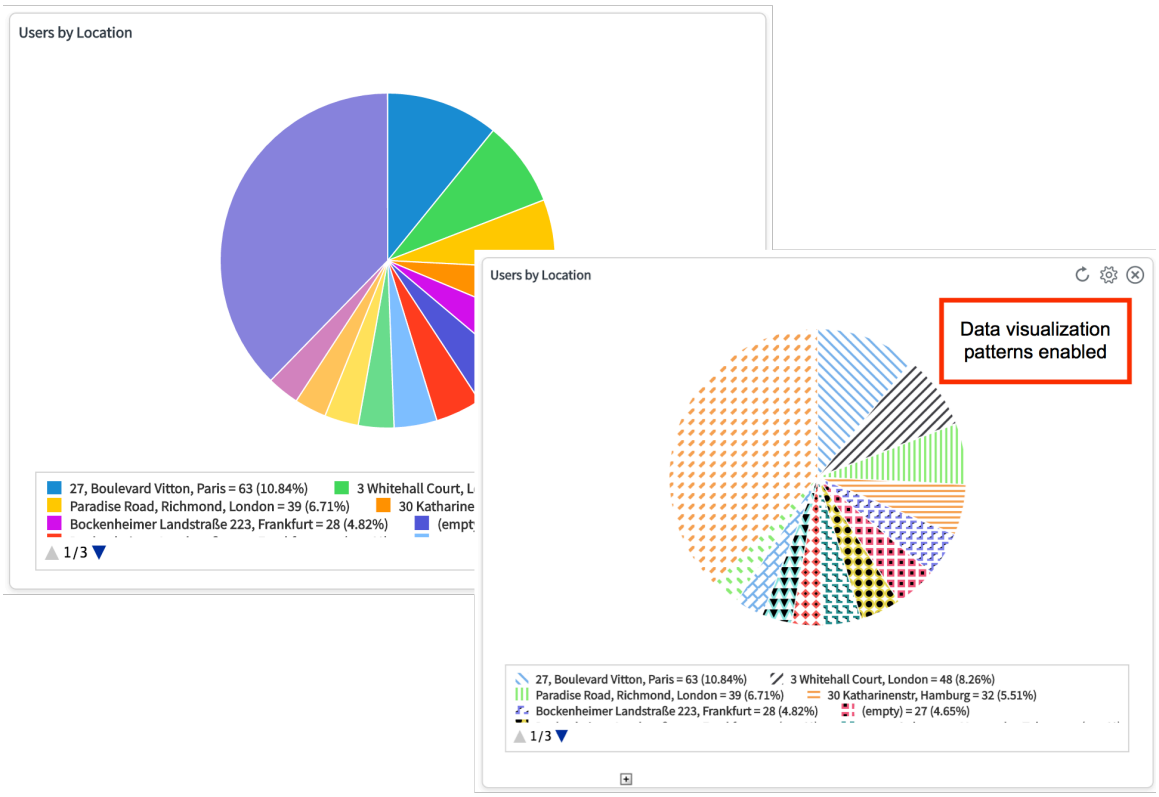
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No Portal de serviços, você pode aplicar o tema Estoque — Alto contraste a um portal para obter um intervalo de cores de maior contraste. Os usuários do portal podem habilitar um tema de contraste usando a opção **Acessibilidade** no widget Perfil de usuário.

Tabelas e gráficos padronizados

Exiba tabelas e gráficos que dependem muito de cores com padrões além de cores. Navegar até **Configurações do sistema** > **Geral**e selecione **Padrões de visualização de dados habilitados**.

Gráfico de acessibilidade habilitada



Acessibilidade ao leitor de tela

Os elementos de tela na plataforma têm melhorias que os tornam acessíveis para leitores de tela.

Use NVDA, JAWS ou VoiceOver para acesso não visual à plataforma.

Ignorar links permite que você vá direto para o conteúdo principal em vez de percorrer todos os outros elementos da página.

Quando uma página é recarregada ou os resultados da pesquisa são exibidos, os leitores de tela informam o usuário.

Imagens importantes e indicadores de campo (por exemplo, indicadores de status para avatares na lista v3) têm texto alternativo para os leitores de tela lerem.

Para reduzir a confusão ao percorrer os módulos com a tabulação, os ícones de editar aplicação/editar módulo e adicionar aos favoritos podem ser acessados por leitores de tela por meio de tabulação. Para ignorar os ícones **Editar aplicação/módulo** e **Adicionar aos favoritos**, use as setas para cima e para baixo no teclado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No Portal de serviços, os usuários podem adicionar texto alternativo a contêineres em seu próprio portal para os leitores de tela lerem.

Elementos como links ou botões são listados como tal para reconhecimento de leitor de tela.

Páginas de propriedades, como **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**, inclua um ícone com o nome da propriedade. Os leitores de tela leem o nome da propriedade quando o ícone está em foco.

Os formulários incluem dicas de ferramentas acessíveis que os leitores de tela leem quando a dica de ferramenta está em foco.

Métodos de pesquisa de acessibilidade

Existem várias maneiras de pesquisar informações na interface do usuário.

- Quando uma lista é aberta, o foco começa no campo de pesquisa. Pressione a tecla Tab ou as teclas shift+tab para sair da pesquisa ou comece a digitar enquanto o foco estiver no campo de pesquisa.
- As exibições de lista incluem um campo de pesquisa **Ir para** na barra de título da lista. Usar o caractere curinga * no texto de pesquisa permite que você execute uma pesquisa " **contém"** em vez de uma pesquisa " **começa com** ". Este tipo de consulta pode demorar mais para ser executado, mas pode salvar pressionamentos de tecla. Você também pode usar vários outros caracteres curinga com pesquisas de lista.
- O filtro de navegação no navegador de aplicações filtra as aplicações e os módulos que aparecem no navegador com base no texto inserido. Use as teclas de atalho ou use os links para ignorar para navegar diretamente para o filtro de navegação. Para abrir um módulo, clique no nome do módulo ou pressione a seta para baixo para realçar o nome do módulo e pressione Enter.

Consulte Opções de pesquisa disponíveis para obter mais informações sobre esses métodos de pesquisa.

Exibir detalhes do cartão em um Visual Task Board

Com o modo de acessibilidade habilitado, percorra os cartões em um quadro de tarefas. Use o botão de detalhes do cartão para exibir detalhes do cartão de tarefa.

Antes de Iniciar

Habilite a acessibilidade na guia Geral do menu de configurações do sistema.

Função necessária: nenhuma

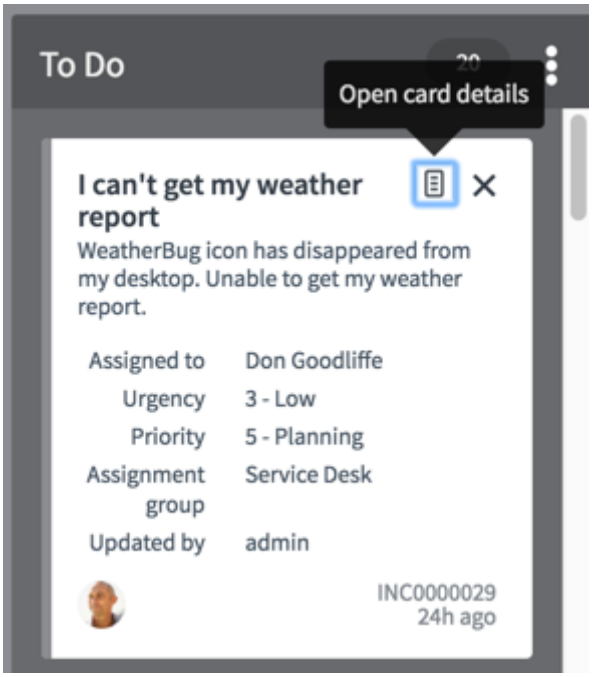
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Abra um quadro de tarefas existente.
3. Pressione a tecla Tab para navegar pelo quadro e acessar um cartão de tarefa.
4. Pressione a tecla Tab para navegar pelo cartão até que o botão Abrir detalhes do cartão seja exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do cartão



5. Pressione **Enter** para abrir o cartão.
6. Para sair do cartão, pressione **Escape**.

Páginas de mapas

As páginas de mapa exibem dados ServiceNow graficamente em uma página de mapa Google com base nos dados de localização que você fornece.

Você pode criar quantas páginas de mapa forem necessárias para definir os tipos de dados a serem exibidos, os links a serem mostrados e a aparência do mapa. Depois de criar as páginas do mapa, você pode criar módulos para exibir as páginas do mapa.

Nota:
As páginas de mapa estão sujeitas às limitações de acesso de não produção. Consulte Configurar a API do Google Maps para obter detalhes.

Mapear locais

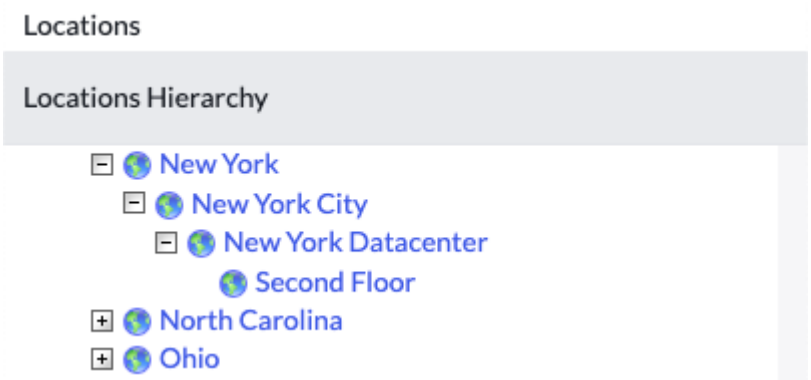
Os locais são usados por várias aplicações para localizar usuários, instalações ou itens de configuração (IC) e são armazenados na tabela Local [cmn_location]. Você pode configurar diferentes níveis de local em uma hierarquia primária-secundária. Por exemplo, um servidor de e-mail pode estar associado a um local do Segundo andar, enquanto o serviço de negócio de e-mail pode estar associado à cidade de Nova York.

Cada nível desta hierarquia contém um registro de local separado, com o próximo nível superior especificado como primário. Neste exemplo, cada local é selecionável como uma hierarquia de campos de referência:

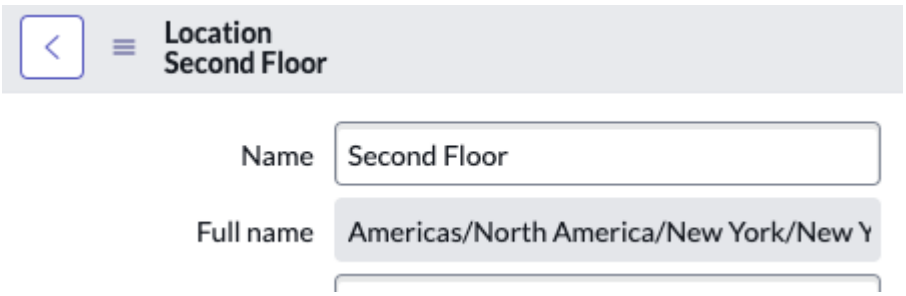
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hierarquia do local



O local também é usado para gerar um identificador completo no campo **Nome completo**, que está disponível configurando o formulário. Para obter mais informações, consulte Show or hide fields on a form .



Como os locais são definidos

Para criar um local, navegue até **Administração de usuários** > **Locais** e selecione **Novo**.

Definir um local

Campo	Descrição
Nome	O nome do local. Este nome é o valor de exibição que o sistema usa ao fazer referência a este local em um formulário.
Rua	O endereço do local.
Cidade	A cidade do local.
Estado/ província	Estado ou província do local.
CEP	O CEP ou código postal do local.
País	O país do local.
Contato	Nome de um usuário que é o contato deste local.
Telefone	O número de telefone do local.
Fax	O número de fax do local.
Primário(a)	Nome do local primário deste local. As hierarquias de local são descritas acima.
Latitude	A latitude do local. A regra de negócio *get_lat_long* preenche automaticamente este campo e o campo **Longitude** descrito abaixo quando o formulário contém informações suficientes, como um endereço ou nome de cidade e um código postal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir um local

Campo	Descrição
	Desative esta regra de negócio para evitar que o sistema substitua quaisquer valores inseridos manualmente nesses campos.
Longitude	A longitude do local.
Campos que podem ser adicionados configurando o formulário:	
Empresa	Um campo de referência para a tabela **Empresa** [core_company].
Nome completo	Um campo calculado somente leitura que monta a hierarquia primária do local em um nome completo.
Depósito	Um campo booliano que identifica se o local está sendo usado como depósito.
Fuso horário	O fuso horário do local. Por padrão, o local usa o fuso horário do sistema.

Latitude e longitude

Quando um registro **de Empresa** ou **Local** é criado ou tem um de seus campos de endereço alterado [rua, cidade, estado, CEP ou país], a regra de negócio **get_lat_long** é acionada. Esta regra de negócio usa a inclusão de script **GoogleMapsHelper** para criar registros sys_geocoding_request.

O trabalho agendado **Processar solicitação de geocodificação** deve ser habilitado para processar registros sys_geocoding_request. **Processar solicitação de geocodificação** usa o serviço de mapa Google para preencher os campos de latitude e longitude dos registros de **empresa** e **local** alterados ou criados.

Depois que a latitude e a longitude são preenchidas, as páginas de mapa podem ser definidas para exibir locais em um mapa interativo.

Nota:
A latitude e a longitude são expressas como um tipo de dados de ponto flutuante. Versões anteriores expressavam essas informações como uma cadeia de caracteres. Durante um upgrade, o sistema converte os dados sempre que possível.

Configurar a API do Google Maps

Você habilita o recurso de geolocalização usando as entradas apropriadas de uma licença da Google Maps API for Business ou de uma Google Maps JavaScript API Key.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode gerar mapas usando JavaScript básico e eles são flexíveis o suficiente para exibir até mesmo as consultas mais complicadas. Esses mapas usam recursos de mapeamento padrão Google Maps API for Business ou Google Maps JavaScript API Key, incluindo vários tipos de link para registros em sua instância. O uso deste recurso requer a instalação do plug-in Google Maps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de mapa

Procedimento

1. Google As licenças das APIs do Maps para empresas não estão mais disponíveis em Google, portanto, dependendo se você tiver uma licença existente, use um dos procedimentos a seguir.

   Nota:
   Você deve usar sua própria chave de API JavaScript do Google Maps de Google e não usar nenhuma chave gerada por Now Platform®.

   Para saber mais sobre Google a Maps API for Business e Google a Maps JavaScript API Key, consulte https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Depois de concluir e salvar a configuração, crie páginas de mapa ou use as páginas padrão incluídas com o plug-in.

   As páginas de mapa definem quais dados aparecem no mapa e a aparência dos links. Para obter um tutorial sobre como exibir todos os marcadores vinculados aos seus registros, consulte a publicação do blog Exibir marcadores de mapa no Google Maps na Comunidade ServiceNow.

Propriedade	Descrição
google.maps.auto_close	Se verdadeiro, fechará automaticamente uma janela de informações de mapa antes de abrir uma nova. ○ Tipo: verdadeiro/falso ○ Valor padrão: verdadeiro ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.cliente	ID de cliente da Google Maps API for Business. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: gme-servicenow ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.private.key	Chave privada da Google Maps API for Business. Esta chave ativa o recurso de geolocalização, que localiza os usuários no sistema com precisão, usando dados de seus dispositivos móveis. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: vazio ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.version	Número da versão da instalação atual da Google Maps API for Business.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: número da versão atual ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.key	Google Maps API for Business ou Google Maps JavaScript API Key vinculada ao URL do servidor. Esta chave autoriza o uso de desenvolvimento da Google Maps API. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: vazio ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.latitude	Latitude inicial do mapa. Este valor determina a posição inicial exibida em Google Mapas. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 36,008522 ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.longitude	Longitude inicial do mapa. Este valor determina a posição inicial exibida nas páginas de Google Mapas. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: -95,221764 ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.max_items	Número máximo de itens a serem exibidos no mapa. ◦ Tipo: inteiro ◦ Valor padrão: 500 ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.mapas.tabela	Tabela usada pelo mapa. A tabela precisa dos seguintes campos: nome, longitude, latitude. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: cmn_location ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.mapas.zoom	Nível de zoom inicial do mapa (1 é o mais baixo) ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 4 ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

3. Execute estas configurações:

a. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Tudo**.

b. Defina valores para estas propriedades do sistema:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade do sistema	Descrição
google.maps.refresh.latlong.duration	Número de dias após o qual os detalhes do local são atualizados. **Nota:** O valor máximo é 30.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_table	Número máximo de registros em uma tabela que podem ser processados usando o trabalho agendado em uma atualização.

c. Especifique as tabelas que armazenam os detalhes do local na tabela Configuração de atualização de coordenadas do mapa [cmn_coordenadas_refresh_config].

d. Se não houver campos para rastrear quando as coordenadas forem recuperadas pela última vez em suas tabelas:

i. Crie o campo **coordenadas_retrieved_on** do tipo **Data/Hora** em suas tabelas.

ii. Certifique-se de que o valor do campo que rastreia o tempo quando as coordenadas são recuperadas pela última vez esteja preenchido corretamente na tabela Configuração de atualização de coordenadas do mapa [cmn_coordenadas_refresh_config]. Consulte o script de correção de exemplo `Atualizar coordenadas atualizadas no campo` para atualizar os valores no campo **coordenadas_retrieved_on**.

e. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

f. Abra o registro, **atualize as informações de latitude e longitude dos registros**.

g. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

h. Especifique a frequência com que os detalhes do local devem ser atualizados fornecendo detalhes de frequência em Intervalo **de execução** e **repetição**.

Nota:
Certifique-se de atualizar os detalhes do local pelo menos uma vez a cada 30 dias.

4. Opcional: Para acessar Google Mapas da instância ServiceNow com base em sua região, execute estas configurações.

a. Navegar até **Administração de usuários** > **Usuários**.

b. Selecione e atribua o **código do país** relevante ao usuário necessário.

Nota:
Se o **código do país** necessário não estiver disponível, adicione a entrada do dicionário. Certifique-se de usar os códigos de país ISO 3166-1. Por exemplo, o código do país para o país é MA.

c. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Google Maps**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Marque a caixa de seleção **Sim** para **Habilite esta propriedade somente quando quiser alterar o comportamento do mapa do Google com base em uma região. A região é preenchida a partir do valor do campo "Código do país" do usuário atual no registro sys_user. O valor do código do país no registro sys_user deve ser consistente com as expectativas do código de região do Google Maps. A maioria dos identificadores de região Unicode é idêntica aos códigos ISO 3166-1, com algumas exceções notáveis. Verifique os códigos corretamente antes de fazer qualquer mudança.**

e. Clique em **Salvar**.

Criar uma página de mapa

Sua instância ServiceNow fornece várias páginas de mapa padrão. Você também pode criar páginas de mapa personalizadas com os exemplos de script descritos nesta página.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O registro da página de mapa padrão exibe incidentes críticos em uma página de mapa Google.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Páginas de Mapas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário usando os campos da tabela.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para identificar o mapa.
Centralizar mapa em	Insira o local para centralizar o mapa usando a forma decimal de latitude e longitude. Por exemplo, para centralizar o mapa na Estátua da liberdade, insira `40.689865, -74.045235`.
Zoom inicial	Defina o nível de zoom do mapa ao abrir.
Atualização usando zoom	Habilite ou desabilite para atualizar o mapa no zoom.
Usar configuração avançada	Selecione para configurar um mapa com listas e formulários. O script oculta e os formulários M2M são exibidos para configurar seu mapa. **Nota:** A configuração avançada não é compatível com dispositivos móveis.
Aplicação	Selecione um escopo da aplicação para o mapa.
Tamanho dos controles	Selecione se os ícones de navegação do Google no mapa devem ser grandes ou pequenos.
Tipo	Selecione um estilo de plano de fundo do mapa: **Satélite**, **Híbrido**, **Normal**ou **Tempestade**.
Seleção de tipo	Selecione o tipo de ícones do Google a serem exibidos no mapa: **Botões** ou **Menu**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Visão geral do mapa	Habilite ou desabilite uma janela de mapa de exibição ampla para navegação.
Mostrar local do dispositivo	Habilite ou desabilite para mostrar locais de dispositivos.
Script	Crie um script para definir o tipo de dados a serem exibidos neste mapa. Para obter mais informações, consulte Script para páginas de mapa.

4. Salve o registro.

Criar um módulo de página de mapa

Você pode criar um novo módulo de aplicação para usuários de desktop ou smartphone para exibir uma página de mapa Google.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Módulos** e clique em **Novo**.
2. Selecione a aplicação apropriada para o módulo.
   Por exemplo, se você estiver planejando exibir incidentes críticos, adicione um módulo ao menu da aplicação Incidente.
3. Aponte para o menu da aplicação ao qual você deseja adicionar o módulo e clique no ícone de edição da aplicação (lápis).
4. Selecione a guia **Tipo de link** e selecione o tipo de link desejado para o módulo.
   Por exemplo, você pode criar um módulo que abre uma página de mapa diretamente ou um que se vincula por meio de um URL.
5. Preencha o formulário, conforme apropriado.

Campo	Descrição
Título	Insira um nome para o módulo no navegador de aplicações.
Ordem	Insira um número para definir a sequência em que esta condição deve ser avaliada se houver mais de uma condição correspondente. O pedido é avaliado do valor mais baixo para o valor mais alto.
Menu de aplicação	Selecione o menu da aplicação onde deseja que este módulo apareça. Por padrão, este campo exibe o menu da aplicação que você abriu para criar o módulo.
Dica	Insira uma breve descrição a ser exibida quando um usuário apontar para o nome do módulo no navegador de aplicações.
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar este módulo. Somente módulos ativos aparecem no menu da aplicação.
Imagem	Selecione um ícone a ser exibido com este módulo no navegador de aplicações. Se este campo estiver em branco, um ícone padrão será usado.
Tipo de link	Selecione o tipo de link desejado na lista. Esta seleção muda os campos disponíveis no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Página de mapa	Selecione a página de mapa pré-configurada a ser usada para este módulo. Por exemplo, **Incidentes críticos**.
Funções	Selecione as funções que têm permissão para acessar este módulo. Se este campo estiver em branco, todas as funções poderão acessar o módulo.
Argumentos	Defina o URL para este módulo no formato `map_page.do?sysparm_name=<map page name>`. Este campo está disponível quando o **Tipo de link** é **URL (de Argumentos)**. **Nota:** Se o título da página do mapa tiver um espaço, substitua o espaço por `%20` para a sintaxe correta. Por exemplo, uma página de mapa chamada Incidentes críticos se torna `Critical%20Incidents%20` em um URL.

6. Clique em **Enviar**.

Criar uma Página de Mapa avançada

Use a configuração avançada para configurar páginas de mapa sem script.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando clicadas, listas e formulários são exibidos para uma experiência do usuário sem código, facilitando os upgrades para versões futuras. As Páginas de Mapa Avançado não são compatíveis com dispositivos móveis. Para exibir Páginas de mapa em dispositivos móveis, use a Página de mapa clássica ou o applet de mapa móvel no aplicativo Now® Mobile.

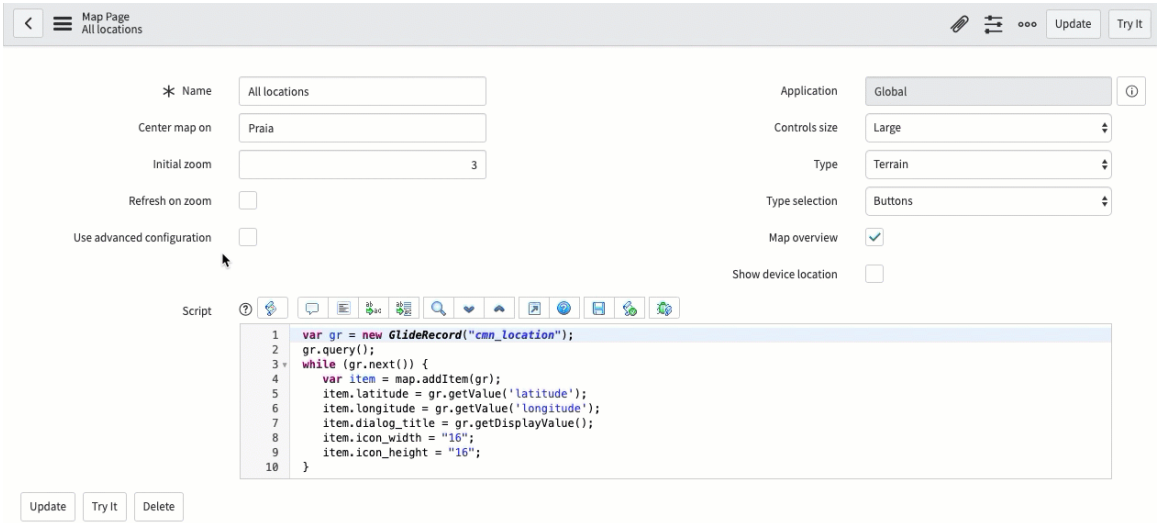
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Páginas de Mapas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Mapear página, marque a caixa de seleção **Usar configuração avançada**.
   O script é oculto e um registro M2M é exibido.

Nota:
Clique duas vezes no registro para usar o registro M2M.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para sua Página de Mapa.

5. Clique no ícone de menu (⋮) e selecione **Salvar**.
   Links relacionados aparecem na parte inferior do formulário.

O que Fazer Depois

Clique no link relacionado **Criar item de dados do mapa** e preencha o formulário.

Configurar itens de dados do mapa

Adicione itens de dados de mapa para renderizar dados na sua Página de Mapa usando o Ambiente Clássico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um contêiner para os itens de dados do mapa primeiro e, em seguida, configure e selecione os itens de dados para a sua Página de Mapa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Itens de Dados**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Mapear formulário de item de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome do item de dados do mapa.
Tabela	Tabela para a condição. Por exemplo, selecione a tabela Opção [sys_choice].
Tipo de condição	Condição usando condições declarativas ou de script.
Condições	Condições declarativas para o item de dados do mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	Escopo da aplicação opcional para o marcador de mapa, se não for Global.

4. Clique em **Enviar**.

Example: Mapear formulário de item de dados

Selecione as opções na tabela para criar com sucesso um item de dados de mapa. Use esta configuração com os exemplos em Adicionar um filtro de mapa e Configurar um mapeamento de dados de filtro de mapa para criar um filtro de mapa com sucesso.

Campo	Descrição
Nome	Insira o estado Incidente.
Tabela	Selecione Opção [sys_choice].
Tipo de condição	Selecione **Declarativo**.
Condições	Insira o seguinte nos campos: Elemento é estado e Tabela é tarefa.
Aplicação	Ignore este campo.

O que Fazer Depois

Crie marcadores de mapa para o seu mapa.

Criar um marcador de mapa

Adicione um ícone de marcador de mapa e defina o comportamento do clique para diferenciar os dados na sua Página de Mapa usando o Ambiente Clássico.

Antes de Iniciar

Configure um item de dados de mapa antes de realizar esta tarefa.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Definições de Coordenadas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Mapear Definição de Coordenadas

Campo	Descrição
Nome	Nome da definição de coordenadas do mapa.
Tipo	Tipo de definição de coordenadas do mapa. Selecione **Campo**, que usa o Ambiente clássico (listas e formulários) ou **Script**.
Tabela	Tabela para a condição. Por exemplo, incidente [incidente].
Campo de latitude	Campo de latitude para definir as coordenadas do mapa. Selecione**Local**e **Latitude**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campo de longitude	Campo de longitude para definir as coordenadas do mapa. Selecione **Local e**, em seguida, **Longitude**.
Aplicação	Escopo da aplicação opcional para a definição de coordenadas do mapa, se for diferente de Global.

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegar até **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Marcadores**.
6. Clique em **Nova**.
7. No formulário, preencha os campos.

Mapear formulário de marcador de página

Campo	Descrição
Nome	Nome do marcador de mapa.
Item de dados	Item de dados para o marcador de mapa. Selecione o item de dados do mapa que você configurou anteriormente.
Definição de coordenada	Definições de coordenadas para o marcador de mapa. Selecione a definição de coordenadas do mapa que você configurou anteriormente.
Mapear Ícones dos Marcadores	Registro de ícones de marcador de mapa M2M. Configure ícones de marcador de mapa ou crie novos. **Nota:** Conclua todas as etapas para configurar ícones de marcador de mapa.
Mapear Ações de Clique dos Marcadores	Registro de ações de clique do marcador de mapa M2M. Selecione ações de clique do marcador de mapa ou crie novas. **Nota:** Conclua todas as etapas para configurar ações de clique do marcador de mapa.
Aplicação	Escopo da aplicação opcional para o marcador de mapa, se for diferente de Global.

8. Clique no ícone de menu (⋮) e selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Configure os ícones do marcador de mapa e as ações de clique do marcador de mapa para concluir a configuração dos marcadores de mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar ícones de marcador de mapa

Selecione uma URL relativa ou absoluta para um ícone de marcador de mapa para exibir um item de dados na Página de Mapa e determine a prioridade do marcador de mapa na Página de Mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Ícones dos Marcadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Ícone do marcador de mapa

Campo	Descrição
Nome	Nome do ícone do marcador de mapa.
Nível	Prioridade do marcador na sua Página de Mapa. Quando vários marcadores compartilham coordenadas, o marcador de nível mais baixo é exibido na sua Página de Mapa.
Aplicação	Escopo da aplicação opcional para o ícone do marcador de mapa, se não for Global.
URL de ícone único	Ícone para um único item de dados de uma coordenada de mapa na sua Página de Mapa. Selecione um link relativo ou absoluto.
URL do ícone colocalizado	Ícone para vários itens de dados de uma coordenada de mapa na sua Página de Mapa. Selecione um link relativo ou absoluto.
Condição de script	Script opcional para marcadores de mapa.

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegar até **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Marcadores**.
6. Selecione o marcador de página do mapa.
7. No campo **Ícones de marcador de mapa**, clique duas vezes no registro e clique no ícone de pesquisa ( ).
8. Selecione o ícone do marcador de mapa e clique no ícone da marca de seleção ( ).
9. Clique no ícone de menu ( ) e selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Prossiga para a próxima tarefa para definir ações de clique do marcador de mapa.

Definir ações de clique do marcador de mapa

Defina as ações de clique para o marcador de página de mapa. As ações de clique permitem que você defina o que acontece quando você clica em um marcador de mapa na sua Página de Mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selecione uma caixa de diálogo que exiba detalhes do formulário ou crie um script para suas próprias ações de clique.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Ações de Clique dos Marcadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Mapear formulário de ação de clique do marcador

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de clique do marcador de mapa.
Tipo de ação	Tipo de ação para a ação de clique. Selecione **Exibir formulário de diálogo** ou **Script**.
Título	Título da ação de clique do marcador de mapa. O título é exibido no formulário de diálogo na sua Página de Mapa.
Aplicação	Escopo da aplicação opcional para a ação de clique do marcador de mapa, se for diferente de Global.
Visualização do formulário	Exibição de formulário usada para a IU da caixa de diálogo na sua Página de Mapa.

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegar até **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Marcadores**.
6. Selecione seu marcador de página de mapa.
7. No campo **Ações de clique do marcador de mapa**, clique duas vezes no registro e clique no ícone de pesquisa ( ).
8. Selecione a ação de clique do marcador de mapa e clique no ícone de marca de seleção ( ).
9. Clique no ícone de menu ( ) e selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois
Prossiga para a próxima tarefa para concluir a configuração do marcador de mapa.

Selecionar marcadores de mapa

Escolha uma Página de mapa onde você deseja aplicar o marcador de mapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Páginas de Mapas**.
2. Selecione sua Página de mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **Mapear marcadores de página**, clique duas vezes no registro e clique no ícone de pesquisa ( ).
4. Selecione o marcador de mapa e clique no ícone de marca de seleção ( ).
5. Clique no ícone de menu ( ) e selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Você configurou um marcador de mapa. Clique em **Testar** no formulário Mapear páginas para garantir que o marcador de mapa esteja configurado corretamente. Depois disso, crie um filtro de mapa para mostrar os marcadores de mapa que você deseja ver na sua Página de Mapa.

Nota:
Se os dados não estiverem disponíveis, os marcadores de mapa não serão exibidos.

Adicionar um filtro de mapa

Adicione um filtro de mapa para exibir marcadores de mapa filtrados. Este filtro permite que você veja somente os marcadores de mapa para os dados desejados.

Antes de Iniciar

Um item de dados de mapa deve ser configurado antes de realizar esta tarefa. O item de dados do mapa de exemplo pode funcionar com as tabelas de filtro de mapa de exemplo abaixo para configurar um filtro de mapa com sucesso.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os filtros de mapa podem ser configurados usando listas e formulários ou scripts. Crie um contêiner para os filtros de mapa primeiro, configure os itens de filtro e escolha uma Página de mapa para o filtro.

Procedimento

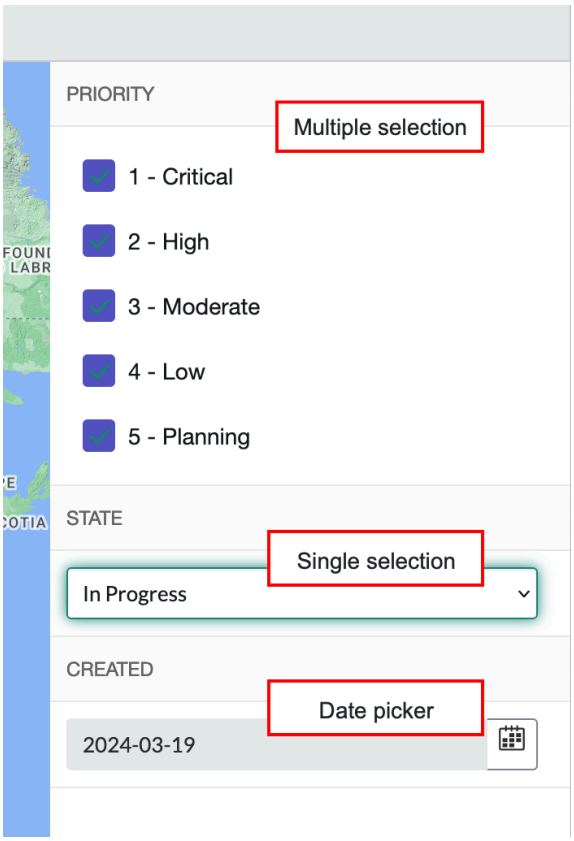
1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Filtros**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para o filtro de mapa.
4. No campo **Aplicação**, defina o escopo da aplicação, se for diferente de Global.
5. Clique no ícone de menu ( ) e selecione **Salvar**.
6. No campo **Mapear item de filtro**, clique duas vezes no registro e clique no ícone de pesquisa ( ).
7. Para criar um item de filtro Mapear página, clique em **Novo**.
8. No formulário, preencha os campos.

Mapear formulário de item de filtro de página

Campo	Descrição
Nome	Nome do item de filtro da Página de mapa.
Rótulo	Título do item de filtro da Página de mapa que é exibido no filtro do mapa na sua Página de mapa.
Tipo de IU	Tipo de IU para o item de filtro Mapear página. Isso determina como o filtro é exibido na página

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	do mapa. Selecione **Seleção única**, **Seleção múltiplaouSeletor de datas**. Quando você seleciona **o seletor de datas**, os campos de item de dados são ocultados e o script de valor padrão é exibido. 
Tipo de dados	Tipo de dados para o item de filtro Mapear página. Selecione **Item de dados** ou **Script** para o tipo de dados. Um item de dados permite configurar ou selecionar itens de dados usando listas e formulários.
Aplicação	Escopo da aplicação para o item de filtro Mapear página, se for diferente de Global. **Nota:** Este campo é opcional.
Item de dados	Item de dados para o item de filtro Mapear página. Selecione o item de dados que você configurou anteriormente.
Tabela de item de dados	Tabela de item de dados para o item de filtro Mapear página. **Nota:** Este campo é preenchido automaticamente quando um item de dados é selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campo de valor de item de dados	Campo de valor do item de dados para o item de filtro da Página de mapa. Escolha como os dados são usados em uma tabela.
Script de valor padrão	Campo de script para o item de filtro Mapear página.

9. Clique em **Enviar**.
10. Ao retornar ao formulário Mapear filtro de página, clique no ícone de marca de seleção ( ).
    O nome do item de filtro Mapear página que você criou é exibido no campo.
11. Clique no ícone de menu ( ) e selecione **Salvar**.

Example: Mapear formulário de item de filtro de página

Selecione as opções na tabela para criar com sucesso o item de filtro Mapear página. Esta configuração funciona com o exemplo de item de dados do mapa.

Campo	Descrição
Nome	Insira Incidente.
Rótulo	Insira Incidente.
Tipo de IU	Selecione **Seleção única**.
Tipo de dados	Selecione o **item de dados**.
Aplicação	Ignore este campo.
Item de dados	Selecione **o estado do incidente**. **Nota:** Este item de dados é o item de dados do mapa que você criou no exemplo de item de dados do mapa.
Tabela de item de dados	Ignore este campo. **Nota:** Este campo é preenchido automaticamente quando um item de dados é selecionado.
Campo de valor de item de dados	Selecione **Valor**.
Script de valor padrão	Ignore este campo.

O que Fazer Depois

Prossiga para a próxima tarefa para configurar um mapeamento de dados de filtro de mapa.

Configurar um mapeamento de dados de filtro de mapa

Escolha uma Página de Mapa para o filtro de mapa e determine como ele funciona na Página de Mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Mapear Filtros**.
2. Selecione seu filtro de mapa.
3. No registro Mapear filtro da página, selecione o item de filtro do mapa.
4. No registro Mapear item de filtro da página, localize a lista relacionada Mapear mapeamentos de dados de filtro e selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Mapear formulário Mapeamento de dados de filtro

Campo	Descrição
Página de mapa	Mapear Página em que o filtro de mapa é aplicado.
Item de dados	Item de dados para o mapeamento de dados do filtro do mapa. Selecione o item de dados que você configurou anteriormente.
Aplicação	Escopo da aplicação opcional para o mapeamento de dados de filtro do mapa.
Filtrar item	Item de filtro para o mapeamento de dados de filtro do mapa. Selecione o item de filtro que você configurou anteriormente. **Nota:** Este campo é preenchido automaticamente com o item de filtro.
Tabela	Tabela para o mapeamento de dados de filtro do mapa. **Nota:** Este campo é preenchido automaticamente quando um item de dados é selecionado.
Campo	Os dados são recuperados deste campo na tabela que você selecionou.

6. Selecione **Enviar**.

Example: Mapear formulário Mapeamento de dados de filtro

Selecione as opções na tabela para criar o mapeamento de dados de filtro do mapa. Esta configuração funciona com o exemplo de item de dados do mapa.

Campo	Descrição
Página de mapa	Selecione a Página de mapa que você criou.
Item de dados	Selecione o estado **do incidente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este item de dados é o item de dados do mapa que você criou no exemplo de item de dados do mapa.
Aplicação	Ignore este campo.
Filtrar item	Ignore este campo. **Nota:** Este campo é preenchido automaticamente quando um item de dados é selecionado.
Tabela	Ignore este campo. **Nota:** Este campo é preenchido automaticamente com a seleção Opção [sys_choice].
Campo	Selecione **Valor**.

O que Fazer Depois

Prossiga para a próxima tarefa para selecionar o filtro de mapae conclua a configuração do filtro de mapa.

Selecionar filtros de mapa

Selecione seu filtro de mapa para concluir a configuração do filtro da Página de mapa. Esta configuração aplica o filtro de mapa à sua Página de Mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Páginas de Mapas**.
2. Selecione a Página de mapa à qual você deseja aplicar o filtro de mapa.
3. Marque a caixa de seleção **Usar configuração avançada**.
4. No campo **Filtro**, clique no ícone de pesquisa ( ) e selecione o filtro de mapa que você criou.
5. Clique no ícone de menu ( ) e selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Você configurou o filtro de mapa. Prossiga para a próxima tarefa para ver se você a criou com sucesso.

Verifique o filtro do mapa

Verifique se o filtro de mapa foi criado com sucesso na Página de Mapa.

Antes de Iniciar

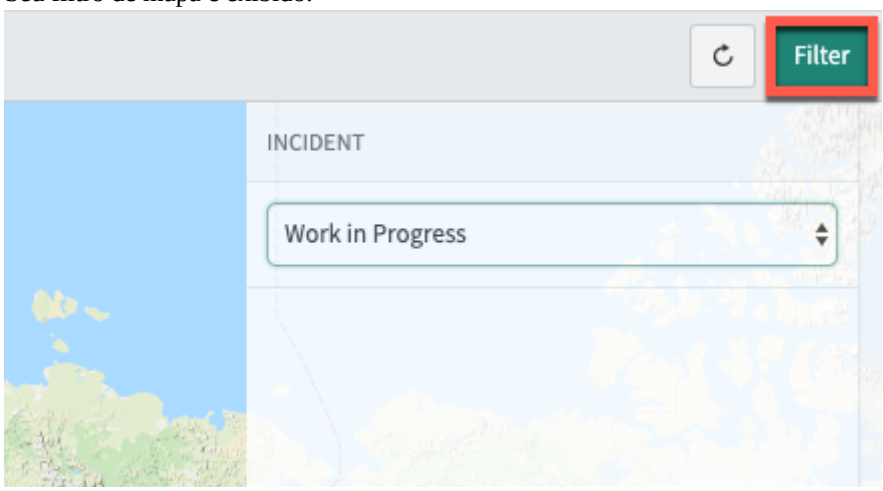
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Página de Mapa do Sistema** > **Páginas de Mapas**.
2. Selecione sua Página de mapa.
3. Clique em **Testar**.
4. Na Página de mapa, clique em **Filtro**.
   Seu filtro de mapa é exibido.



Definir escopo da aplicação de mapa

Habilite o escopo da aplicação de mapa para especificar qual aplicação pode modificar a configuração da Página de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na faixa, clique no ícone de engrenagem ( ).
2. Na lista Configurações do sistema, selecione **Desenvolvedor**.
3. Na lista Aplicações, selecione a aplicação.
4. Alternar **Mostrar seletor de aplicações no cabeçalho**.
   Um seletor de aplicações aparece no cabeçalho, permitindo que você escolha aplicações.

Criar um módulo de página de mapa para smartphone

Você pode criar um módulo de smartphone personalizado que se vincula diretamente a uma página de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Obtenha o sys_id da página do mapa.
   O sys_id é necessário ao criar o módulo.
2. Navegar até **IU para celular do sistema** > **Apps de navegação**.
3. Abra o menu da aplicação onde deseja que o novo módulo apareça.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na lista relacionada **Módulos** clique em **Novo**.
5. Preencha o formulário, conforme apropriado.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o módulo.
Ordem	Insira um número para especificar a ordem do módulo no menu da aplicação. Por exemplo, uma entrada de 100 colocaria este módulo antes de um com uma entrada **de Pedido** de 200.
Menu de aplicação	Selecione o menu da aplicação onde deseja que este módulo apareça. Por padrão, este campo exibe o menu da aplicação que você abriu para criar o módulo.
Tabela	Não selecione uma tabela.
Atualizado em	Exibe a data e a hora em que o registro do módulo é atualizado.
Funções	Selecione as funções que têm permissão para acessar este módulo. Se este campo estiver em branco, todas as funções poderão acessar o módulo.
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar este módulo. Somente módulos ativos aparecem no menu da aplicação.
Filtro	Não adicione uma condição de filtro.
Caminho	Insira `map/` seguido pelo sys_id da página do mapa. Por exemplo: `map/c86c5feac0a80a6600706f0102968196`

6. Clique em **Enviar**.

Script para páginas de mapa

O campo Script no formulário Mapear página permite o uso de atributos ou código personalizado para definir características do mapa, como aparência do marcador, informações de exibição e muito mais.

Atributos de item do mapa de script

Os seguintes atributos estão disponíveis.

Nota:
Para criar um item no mapa, use o método `map.addItem(glideRecord)`. Passe um GlideRecord válido para `addItem()`.

Atributo	Descrição
nome	Nome usado para identificação.
latitude	Se você definir um endereço, a latitude não será necessária.
longitude	Se você definir um endereço, a longitude não será necessária.
ícones	URL do ícone a ser exibido para o marcador. Se um ícone personalizado não for especificado, o marcador padrão do Google será usado.
icon_width	Largura do ícone. O padrão é 32.
icon_height	Altura do ícone. O padrão é 32.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição
table_name	Tabela cujos registros são exibidos quando o ícone do marcador é clicado. Usado com o atributo `sys_id`.
sys_id	Sys_id do registro que é exibido quando o ícone do marcador é clicado. Usado com o atributo `table_name`.
exibição	Exibição do formulário exibido na caixa de diálogo quando o ícone do marcador é clicado.
html	Código HTML arbitrário para a janela pop-up. Se usado, este valor substitui a caixa de diálogo.
marcador_rótulo	Texto do rótulo do ícone do marcador opcional.
rótulo_offset_left	Atributo opcional que é usado com `marker_label` para definir a posição horizontal do rótulo do marcador. O padrão é 0.
rótulo_compensação_topo	Atributo opcional que é usado com `marker_label` para definir a posição vertical do rótulo do marcador. O padrão é 0.

Script do comportamento da página de mapa personalizado para smartphone

Se você planeja acessar a página de mapa de um smartphone, convém definir o comportamento personalizado da interface do smartphone usando a variável `isMobile`. Você pode usar a variável `isMobile` para definir um comportamento personalizado para a exibição de smartphone do mapa. Por exemplo, você pode definir valores diferentes para os atributos `icon_width` e `icon_height` quando `isMobile` for verdadeiro.

Script de página de mapa básico

Este script exibe todos os locais de incidentes críticos ativos.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the icon size
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script da página do mapa isMobile

Este script exibe todos os locais de incidentes críticos ativos com configurações personalizadas para usuários de smartphones.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";

 //set the icon size (use smaller icons for smartphone users)
 if (isMobile) {
   item.icon_width = "12";
   item.icon_height = "12";
 }
 else {
   item.icon_width = "16";
   item.icon_height = "16";
 }
}
```

Script de página de mapa avançado

Este script exibe o número de incidentes em aberto por local. Ele varia o tamanho do ícone com base no número de incidentes abertos para o local. Usando o parâmetro html, ele também exibe o nome do local e o número de incidentes, bem como um link para a lista de incidentes relacionados.

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
var loc = count.location;
//get the count of incidents for this location
var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
//only display location is there are active incidents
if (locCount > 0) {
//create new new map item for this location
var item = map.addItem(count);
//set lat/long from the location record
item.latitude = loc.latitude;
item.longitude = loc.longitude;
//build the link to the list of incidents for the location
var link = 'href=' + uri + 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
//build the html value to be displayed when you click the map icon
item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount + ')</a>';
//link to the icon image
item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
//set the size of the icon based on the number of active incidents
if (locCount < 5) {
item.icon_width = "12";
item.icon_height = "12";
}
else if (locCount < 15) {
item.icon_width = "16";
item.icon_height = "16";
}
else {
item.icon_width = "32";
item.icon_height = "32";
}
}
}
```

Mapear script de rótulo de marcador de página

Os rótulos do marcador permitem adicionar texto dinâmico aos marcadores. Este exemplo exibe a contagem de incidentes ativos em cada local.

Mapear rótulos de marcador

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
 var item = map.addItem(count);
 //set lat/long from the location record
 item.latitude = loc.latitude;
 item.longitude = loc.longitude;

 //create a marker label with the count
 item.marker_label = locCount;
 //define label offset for proper position
 item.label_offset_left = -4;
 item.label_offset_top = -20;

 //option to define table and record for label hyperlink
 //setting table and sys_id will override the use of html parameter
 //item.table = 'cmn_location';
 //item.sys_id = loc;

 //build the link to the list of incidents for the location
 var link = 'href=' + uri + 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
 //build the html value to be displayed when you click the map icon
 item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount + ')</a>';

 //link to the icon image
 item.icon = "images/red_marker.png";
 //set the size of the icon based on the number of active incidents
 item.icon_width = 24;
 item.icon_height = 24;

 }
}
```

Como personalizar a aparência da instância

Um administrador pode mudar o CSS global ou as propriedades do sistema para alterar a aparência da interface da instância padrão. A funcionalidade não é afetada.

Por exemplo, as organizações geralmente usam várias instâncias para separar as atividades de desenvolvimento, teste e produção. Para ajudar os usuários a evitar a mudança acidental da instância incorreta, os administradores podem configurar cada uma com um tema visualmente distinto. Várias abordagens estão disponíveis para definir um tema de instância.

Propriedades de CSS

Navegar até **Propriedades do sistema** > **CSS**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As propriedades a seguir estão disponíveis por meio de Propriedades de CSS.

Nota:
As cores são especificadas usando nomes de cores predefinidos, decimais RGB ou hexadecimais RGB.

- Cor do texto da faixa
- Cor de fundo da legenda da faixa e da lista
- Fonte usada em formulários e listas (esta é uma configuração de fonte global)
- Estilos de botão (cor de fundo, cor da borda, largura da borda, cor do texto)
- Cores do indicador de status do campo (incluindo os indicadores de Alterado, Obrigatório Preenchido, Obrigatório Não Preenchido e Somente Leitura)
- Alinhamento vertical da célula da lista
- Estilos de menu do navegador (tamanho da fonte do texto, cor de fundo, cor do texto)
- Nome e tamanho da fonte do cabeçalho
- Substituição de cor da legenda da lista e do formulário
- Cor de fundo da pesquisa de texto global (para resultados do catálogo e da base de conhecimento)

Propriedades de IU

Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.

As propriedades a seguir estão disponíveis por meio de Propriedades de IU.

- Ícones usados no formatador de atividades
- Cores de fundo para comentários adicionais e anotações de trabalho
- Posicionamento de botão em formulários
- Ícones usados no formatador de atividades da tarefa
- Cores de plano de fundo para comentários adicionais do incidente e anotações de trabalho

Suporte à classe CSS

Em IU principal (UI16), as propriedades de CSS e como elas afetam a IU da plataforma mudam dependendo da versão.

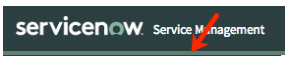
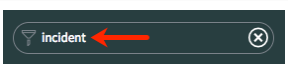
Suporte de classe CSS para Yokohama

Classe do CSS	Descrição	Como configurar	Área afetada
$navpage-header-bg	Cor de plano de fundo do cabeçalho	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor de plano de fundo do cabeçalho**	servicenow Service Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

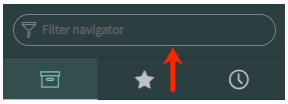
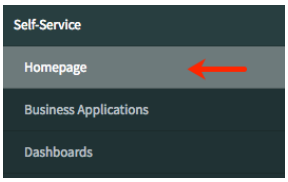
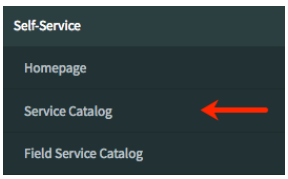
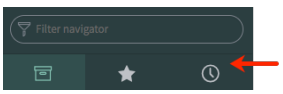
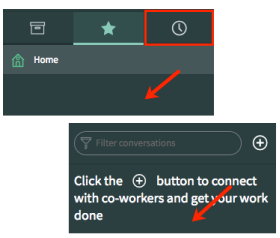
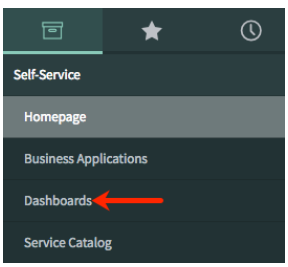
Suporte de classe CSS para Yokohama

Classe do CSS	Descrição	Como configurar	Área afetada
$navpage-header-color	Cor do texto do cabeçalho e do ícone de pesquisa global	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor do texto da faixa**	
$navpage-header-button-color	Cor do texto do nome de usuário conectado e dos ícones de pesquisa global Connect, Ajuda e configurações	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Criar ou personalizar um tema.	
$navpage-header-divider-color	Cor do divisor de cabeçalho	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor da listra do divisor de cabeçalho**	
$navpage-button-color	Cor dos seguintes ícones nas barras laterais • Expandir/recolher • Criar uma conversa (na barra lateral Connect) • Abrir Connect espaço	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Criar ou personalizar um tema.	
$navpage-button-color-hover	Cor dos seguintes ícones quando um usuário aponta para o controle: • Pesquisa global • Ajuda • Configurações • Ícone de texto não criptografado no filtro de navegação	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Criar ou personalizar um tema.	
$pesquisa-texto-cor	Cor do texto de pesquisa, tanto no filtro de navegação quanto nos campos de pesquisa global	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Criar ou personalizar um tema.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

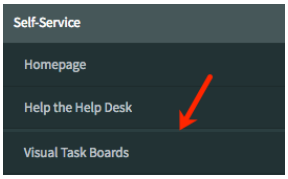
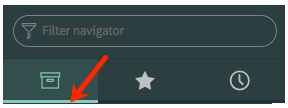
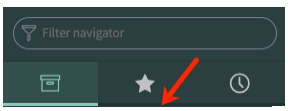
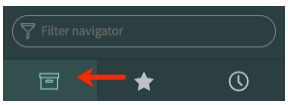
Suporte de classe CSS para Yokohama

Classe do CSS	Descrição	Como configurar	Área afetada
$navpage-nav-border	Cor da borda do filtro de navegação e do filtro de conversa	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor da borda para UI16**	
$nav-destaque-principal	Destaca o módulo depois que o usuário clica nele. No espaço Connect, realça a conversa selecionada.	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Criar ou personalizar um tema.	
$subnav-background-color	Plano de fundo para itens de navegação expandidos	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Itens expandidos com plano de fundo da navegação**	
$navpage-nav-bg	Cabeçalho e rodapé do navegador e das barras laterais.	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cabeçalho/ rodapé de navegação**	
$navpage-nav-bg-sub	Plano de fundo para o navegador e as barras laterais	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Plano de fundo para navegadores e barras laterais**	
$navpage-nav-color-sub	Cor do texto para módulos na navegação principal	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Criar ou personalizar um tema.	
$navpage-nav-mod-text-hover	Cor do texto ao passar o mouse sobre itens na navegação principal	Sem suporte	Sem suporte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

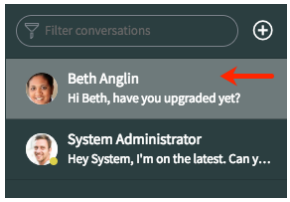
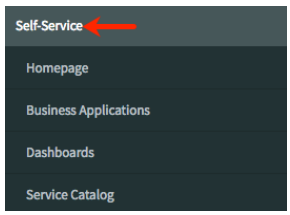
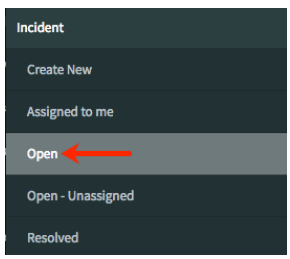
Suporte de classe CSS para Yokohama

Classe do CSS	Descrição	Como configurar	Área afetada
$nav-hr-color	Cor do separador do navegador	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor do separador de navegação**	
$nav-highlight-bar-active	Linha na guia ativa no navegador de aplicações. Essa cor também é usada como parte da visualização do tema na guia Temas em configurações do sistema.	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor da barra divisora da guia de navegação selecionada**	
$nav-highlight-bar-inactive	Linha sob as guias inativas no navegador de aplicações	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor da barra divisora da guia de navegação não selecionada**	
$navpage-nav-selected-bg	Cor de plano de fundo da guia selecionada da navegação	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor de plano de fundo da guia selecionada da navegação**	
$navpage-nav-selected-color	Cor do ícone da guia Navegação selecionada no momento	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Cor da guia de navegação selecionada no momento para IU16**	
$navpage-nav-unselected-color	Ícone da guia de navegação não selecionada e a cor dos ícones de favoritos	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16** > **Ícone da guia de navegação não selecionada e a cor dos ícones de favoritos**	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte de classe CSS para Yokohama

Classe do CSS	Descrição	Como configurar	Área afetada
$connect-latest-message	Cor da mensagem selecionada no momento em Connect	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Criar ou personalizar um tema.	
$nav-timeago-header-color	Planos de fundo do cabeçalho do carimbo de data/hora na guia Histórico	Sem suporte	Sem suporte
$navpage-nav-app-text	Cor do texto do conteúdo principal para itens como aplicações e o texto do estado vazio para a barra lateral Connect.	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Criar ou personalizar um tema.	
$navpage-nav-app-text-hover	Cor do texto de um módulo selecionado	Adicione a propriedade CSS ao campo CSS de um tema. Para obter mais informações, consulte Criar ou personalizar um tema.	

Configurar logotipo, cores e padrões do sistema para IU principal

Você pode usar o módulo Configuração básica IU principal para personalizar sua instância com o logotipo e as cores da sua empresa e definir padrões básicos do sistema. Este local é o melhor ponto de partida se você estiver configurando sua instância pela primeira vez ou se tiver habilitado IU principalrecentemente.

Antes de Iniciar

Reúna o seguinte:

- Obtenha a imagem da faixa da empresa para usar no cabeçalho. A imagem pode ter alta resolução, mas quando é exibida, é dimensionada com base na proporção. Ele é dimensionado para um máximo de 20 px de altura.
- Obtenha os números hexadecimais ou RGB da cor da marca da sua empresa, normalmente com o departamento de marketing. Use-os para decidir como configurar as cores de fundo da IU.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada opção de seleção de cor fornece um seletor de cores para selecionar uma cor. A caixa de texto ao lado do seletor de cores permite inserir o valor da cor como qualquer um dos seguintes formatos CSS:

- Nome: nomes de cores predefinidos, como vermelho, verde ou azul
- Decimal RGB: RGB (102, 153, 204)
- RGB hexadecimal: nº 223344

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

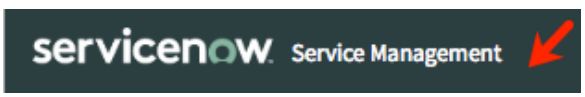
Consulte Nomes de cores HTML (W3CSchools) para obter informações sobre nomes de cores HTML.

Nota:
Essas informações são aplicáveis a IU principal. Para obter informações sobre temas para Next Experience, consulte Exploração de temas no Next Experience.

Procedimento

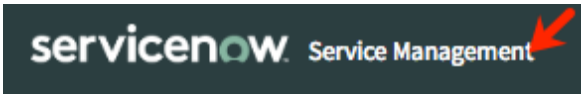
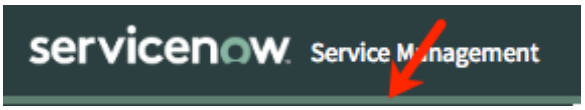
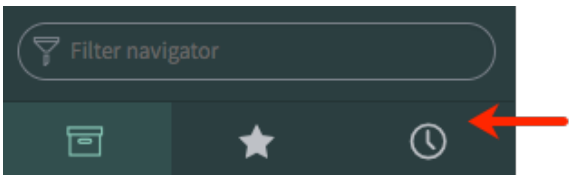
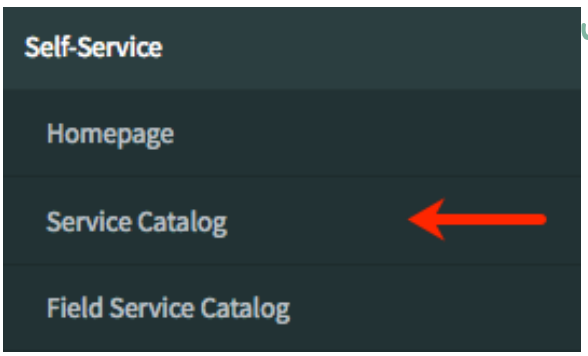
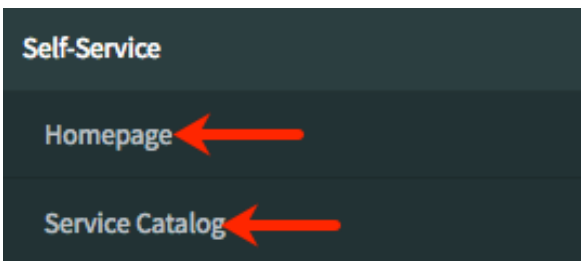
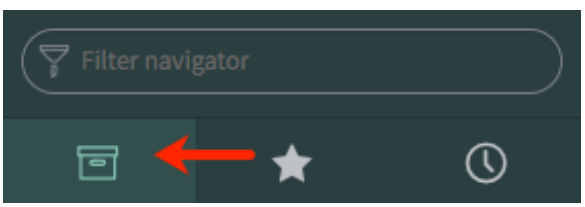
1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**.
2. Conclua a configuração alterando qualquer uma das seguintes configurações:

Propriedades básicas de configuração do sistema

Rótulo	Propriedade	Descrição
Legenda do cabeçalho da página	glide.product.description	Mude o texto que aparece ao lado do seu logotipo.
Título da guia do navegador	glide.product.name	Mude o texto que aparece na guia do navegador.
Fuso horário do sistema para todos os usuários, exceto se ele for substituído nos registros do usuário	glide.sys.default.tz	Selecione o fuso horário na lista. Selecione **Configurar fusos horários disponíveis** para selecionar os fusos horários que seus usuários podem selecionar nas preferências do usuário.
Imagem da faixa para IU principal	glide.product.image.light	Selecione **+** ao lado da imagem e carregue seu logotipo.
Formato de data Formato de hora	glide.sys.date_format glide.sys.time_format	Selecione o formato de data e hora nas listas de seleção.
Cor de plano de fundo do cabeçalho	css.$navpage-header-bg	Selecione ou insira a cor.  Essa cor também é usada como parte da visualização do tema na guia Temas em configurações do sistema.
Cor do texto da faixa	css.$navpage-header-color	Selecione ou insira a cor.

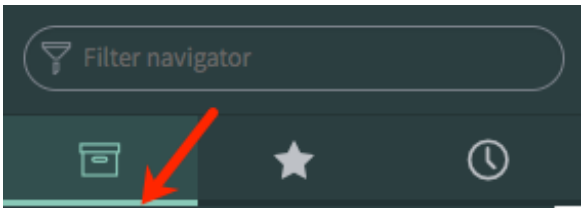
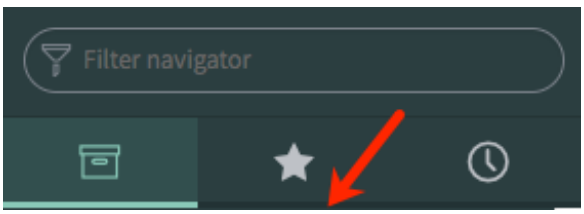
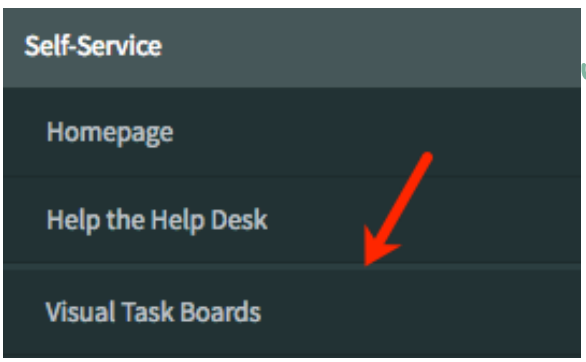
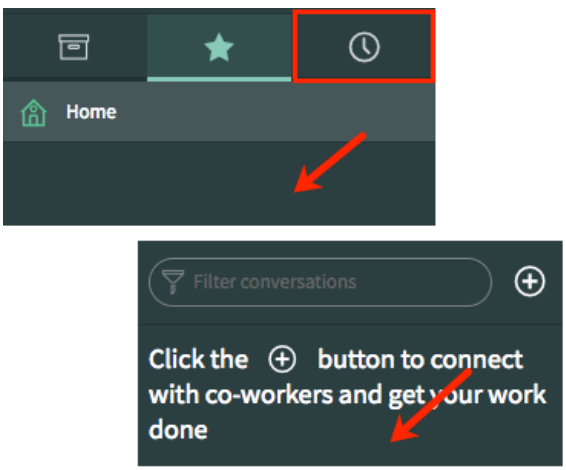
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo	Propriedade	Descrição
		 Essa cor também é usada como parte da visualização do tema na guia Temas em configurações do sistema.
Cor da listra do divisor de cabeçalho	css.$navpage-header-divider-color	Selecione ou insira a cor. 
Cabeçalho/ rodapé de navegação	css.$navpage-nav-bg	Selecione ou insira a cor. 
Itens expandidos com plano de fundo da navegação	css.$subnav-background-color	Selecione ou insira a cor. 
Cor do texto do módulo do IU principal navegador de aplicações	css.$navpage-nav-color-sub	Selecione ou insira a cor. 
Cor de plano de fundo da guia selecionada da navegação	css.$navpage-nav-selected-bg	Selecione ou insira a cor. 

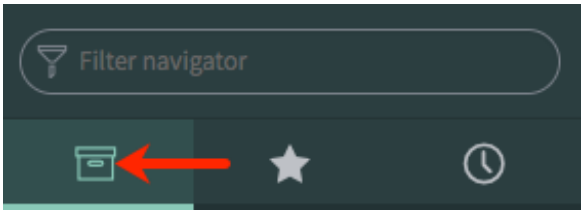
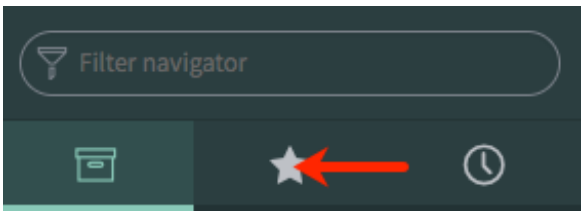
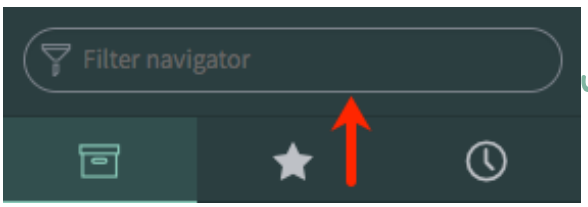
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo	Propriedade	Descrição
Cor da barra divisora da guia de navegação selecionada	css.$nav-highlight-bar-active	 Essa cor também é usada como parte da visualização do tema na guia Temas em configurações do sistema.
Cor da barra divisora da guia de navegação não selecionada	css.$nav-highlight-bar-inactive	
Cor do separador de navegação	css.$nav-hr-color	Selecione ou insira a cor. 
Plano de fundo para o navegador e as barras laterais	css.$navpage-nav-bg-sub	Selecione ou insira a cor. 
Cor do ícone da guia Navegação selecionada no	css.$navpage-nav-selected-color	Selecione ou insira a cor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo	Propriedade	Descrição
momento para IU principal		
Ícone da guia de navegação não selecionada e a cor dos ícones de favoritos	css.$navpage-nav-unselected-color	Selecione ou insira a cor. 
Cor da borda para IU principal	css.$navpage-nav-border	Selecione ou insira a cor. Também afeta a borda da caixa de pesquisa **Filtrar conversas** na barra lateral do Bate-papo do Connect. 
Tema base selecionado	glide.ui.base_theme.selected_theme	Alterna o conteúdo principal (todo o conteúdo, exceto o navegador de aplicações e o cabeçalho) entre os temas La Jolla e Cobalt.

Para a maioria das configurações, conforme você faz mudanças, a página é atualizada com uma visualização da mudança. Somente você vê essas mudanças. Algumas configurações exigem que você faça logout e login novamente para ver a mudança.

3. Selecione **Salvar** na parte superior ou inferior da página.

Resultado

Depois de salvar as mudanças de configuração, todos os usuários que selecionam o tema **Sistema** em suas opções de personalização de IU veem as novas cores de configuração.

Comparação entre temas La Jolla e cobalt

O tema La Jolla é o novo tema da marca ServiceNow. Quando você faz upgrade para Madrid, seu tema é atualizado automaticamente para o tema La Jolla. Todas as personalizações feitas no tema do sistema não serão atualizadas. Use os estilos na lista abaixo para fazer upgrade ou reverter qualquer estilo para o tema novo ou antigo.

Faça mudanças em qualquer um desses estilos navegando até **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**.

Estilos de tema La Jolla e Cobalt

Propriedade	Estilo La Jolla	Estilo Cobalt
Cor de plano de fundo do cabeçalho	#ffffff	#303a46

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estilos de tema La Jolla e Cobalt

Propriedade	Estilo La Jolla	Estilo Cobalt
css.$navpage-header-bg		
Cor da listra do divisor de cabeçalho css.$navpage-header-divider-color	#5a7f71	#455464
Cabeçalho/rodapé de navegação css.$navpage-nav-bg	#293e40	#303A46
Itens expandidos com plano de fundo da navegação css.$subnav-background-color	#213234	#303a46
Cor do texto do módulo para UI16 css.$navpage-nav-color-sub	#bec1c6	#bec1c6
Cor de plano de fundo da guia selecionada da navegação css.$navpage-nav-selected-bg	#2f4fe	#4b545f
Cor da barra divisora da guia de navegação selecionada css.$nav-highlight-bar-active	#82c9b8	#278efc
Cor da barra divisora da guia de navegação não selecionada css.$nav-highlight-bar-inactive	#213234	#81878e
Cor do separador de navegação css.$nav-hr-color	#293e40	#303a46
Plano de fundo para o navegador e as barras laterais css.$navpage-nav-bg-sub	#293e40	#455464
Cor do ícone da guia Navegação selecionada no momento como UI16 css.$navpage-nav-selected-color	#82c9b8	#ffffff

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estilos de tema La Jolla e Cobalt

Propriedade	Estilo La Jolla	Estilo Cobalt
Ícone da guia de navegação não selecionada e a cor dos ícones de favoritos css.$navpage-nav-unselected-color	#bec1c6	#bec1c6
Cor da borda para UI16 css.$navpage-nav-border	#7a828a	#ddd
Tema base selecionado glide.ui.base_theme.selected_theme	SysID da La Jolla: c92c1ee153002300dda1ddeeff7b125b	SysID do cobalto: 6f3c9ue153002300dda1ddeeff7b124a

Selecione um tema na IU principal

Você pode alternar entre diferentes temas para a interface do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os temas são específicos do usuário. Cada usuário pode selecionar um tema diferente e a seleção é armazenada como uma preferência do usuário.

Este tópico se aplica ao IU principal. Para obter informações sobre como selecionar um tema com Next Experience, consulte Selecione um tema em Next Experience.

Procedimento

1. Selecione o ícone de engrenagem ( ) na faixa superior para acessar a janela Configurações do sistema.
2. Selecione a guia **Tema** e selecione o tema.

Personalizar categorias de menu

Use categorias de menu para aplicar estilos CSS a rótulos de aplicação.

Antes de Iniciar
As categorias de menu estão obsoletas em IU principal.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Categorias de Menu**.
2. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

	Descrição
Administração	As aplicações nesta categoria têm um fundo azul claro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Descrição
	Estilo: edge-color: #a7cded; cor de fundo: #e3f3ff;
Aplicações personalizadas	As aplicações nesta categoria têm um plano de fundo cinza claro. borda: 1 px sólido #96bcdc; cor de fundo: #FBFBFB;
Rótulo	As aplicações nesta categoria têm um fundo azul. cor da borda: azul; cor de fundo: rgb(102, 153, 204); cor: branco
Maint	As aplicações nesta categoria têm um fundo azul. Estilo: cor da borda: azul; cor de fundo: rgb(102, 153, 204); cor: branco
TI Social	As aplicações nesta categoria têm um fundo azul. cor da borda: azul; cor de fundo: rgb(102, 153, 204); cor: branco

3. **Opcional:** Para adicionar uma aplicação a uma categoria, adicione-a na lista relacionada de aplicações na parte inferior do registro da categoria ou especifique a categoria no registro da aplicação.

Alterar as cores do cabeçalho da pergunta da pesquisa

O ambiente clássico usa uma cor de cabeçalho da cor base, o que permite o tema das propriedades de CSS.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma exceção notável é a pesquisa, que tem seu próprio CSS. É possível mudar o CSS adicionando uma propriedade.

Procedimento

1. Insira `sys_properties.form` no filtro de navegação e pressione a tecla Enter.
   Um novo formulário de propriedade é exibido.
2. Nomeie a nova propriedade como `css.list.row.survey.background.color`.
3. Insira o valor hexadecimal da cor desejada no campo **Valor**.
4. Clique em **Enviar**.
   A pesquisa agora deve usar a cor desejada.

Suporte ao tema CSS

Os temas dão à interface do usuário uma aparência específica usando diferentes combinações de cores.

Os administradores do sistema podem criar temas ou personalizar os temas existentes para uma instância. Para ver os temas existentes, navegue até **IU do Sistema** > **Temas**.

Ativação do suporte ao tema CSS

Existem diferentes plug-ins que ativam o suporte a temas CSS.

Ative os seguintes plug-ins para usar temas, com base na versão da IU que você usa.

IU principal: suporte a tema CSS Consulte Ativação de um plug-in .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar ou personalizar um tema

Você pode criar temas ou personalizar temas existentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Temas**.
2. Escolha dentre as seguintes opções.
   - Para criar um novo tema, clique em **Novo**.
   - Para personalizar um tema existente, clique no nome do tema.
3. Insira um nome para o tema no campo **Nome**.
4. Adicione qualquer um dos estilos CSS padrão no campo **CSS**.
   Às vezes, o estilo padrão não é a única definição de estilo para um objeto. Nesses casos, você pode usar o formato de regra importante de CSS para substituir quaisquer outras definições de estilo pela definição padrão. Por exemplo, esta definição substitui a cor do texto na navegação principal: `$navpage-nav-color-sub: #fff !important`.
5. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
6. Selecione uma das seguintes opções na lista de seleção **Dispositivo** para identificar a versão da interface do usuário para o tema.
7. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Atualize a página para ver o novo tema no seletor de temas. O seletor de temas exibe somente temas compatíveis com a versão atual da IU.

Estilos CSS padrão

Você pode usar estilos CSS para controlar a aparência de elementos em um tema.

Sua versão da IU determina quais estilos CSS você pode usar.

Estilos CSS padrão para IU principal (UI16)

```
$search-text-color: #ffffff
$navpage-header-bg: #293e40
$navpage-header-color: #ffffff
$navpage-header-divider-color: #5A7F71
$navpage-header-button-color: #ffffff
$nav-highlight-main: #576667
$subnav-background-color: #213234
$navpage-nav-bg: #293e40
$navpage-nav-bg-sub: #293e40
$navpage-nav-color-sub: #d1d6d8
$nav-hr-color: #192628

$nav-highlight-bar-active: #82c9b8
$nav-highlight-bar-inactive: #213234
$navpage-nav-selected-bg: #2f4f4e
$navpage-nav-selected-color: #82c9b8
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
$navpage-nav-unselected-color: #d1d6d8

$connect-latest-message: #B8E0D7
$navpage-nav-app-text: #ffffff
$navpage-nav-border: #7a828a
$navpage-button-color: #ffffff
$navpage-button-color-hover: #82C9B8
```

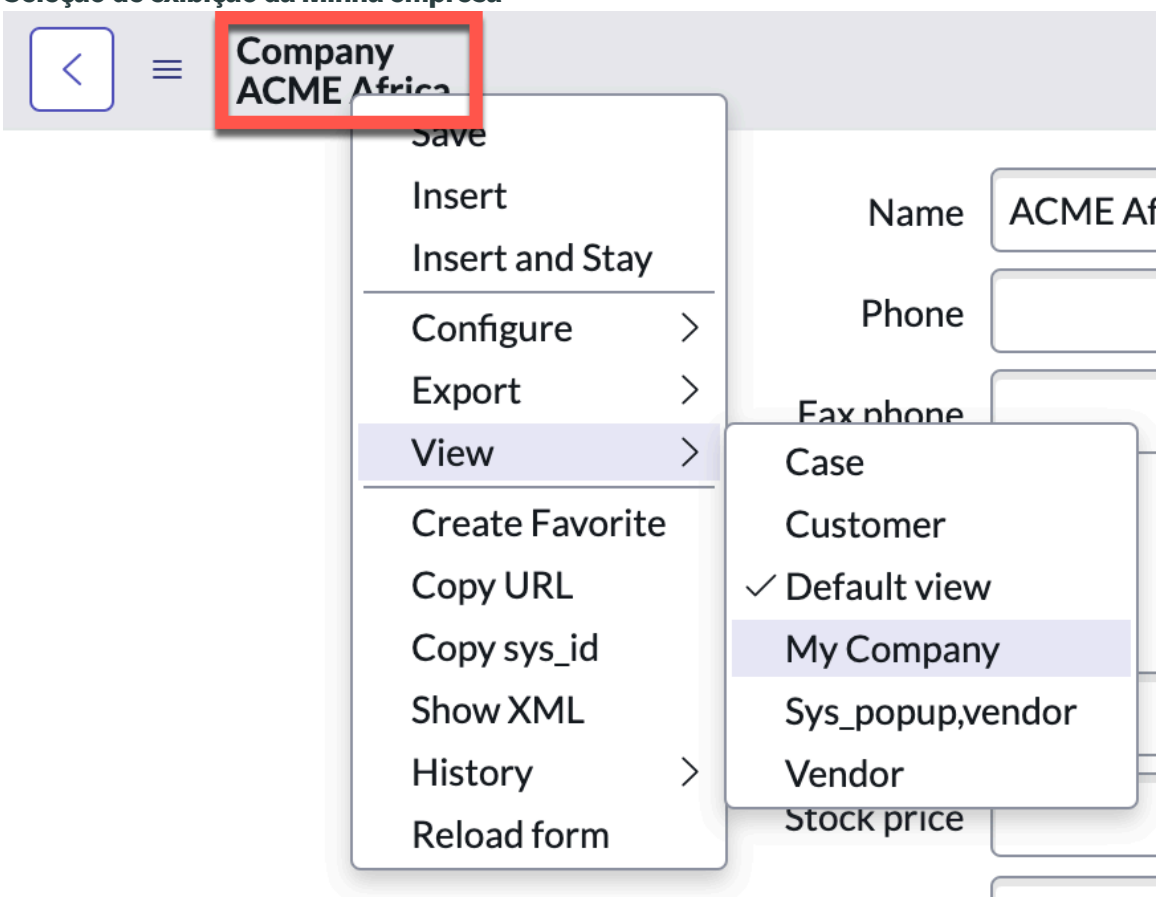
Criar um perfil da empresa

Para personalizar a instância ServiceNow da sua empresa, você pode inserir informações como números de telefone de contato, endereço e anotações adicionais. Você também pode personalizar o logotipo da empresa e o texto da faixa que os usuários finais veem na parte superior de cada página.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Muitas das informações da empresa que você insere são informações de referência que os administradores podem exibir. Todos os usuários veem o logotipo da empresa e o texto da faixa. Para ver todas as informações da empresa, verifique se você está na exibição **Minha empresa**.

Seleção de exibição da Minha empresa



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Minha Empresa**.
2. Para mudar o texto da faixa, atualize o campo **Texto da faixa**.
3. Marque a caixa de seleção **Primário** para indicar se esta é a empresa primária.
   Se necessário, configure o formulário para adicionar a caixa de seleção **Primário**. Designe apenas uma empresa em seu sistema como a empresa primária.
4. Para carregar o logotipo da sua empresa, selecione **Clique para adicionar** ou **Atualizar** ao lado **da imagem da faixa UI16**.
   Se você deixar a imagem da faixa em branco em IU principal (IU16), o sistema usará a imagem usada em **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica** > **Imagem de faixa** [glide.product.image] como o padrão.
5. Clique em **Escolher arquivo**, selecione o arquivo e clique em **OK**.
   Para usar um URL de imagem em vez de um arquivo no disco rígido, insira o URL na janela de carregamento de arquivo.
6. Preencha o formulário com as informações restantes da empresa.
7. Clique em **Atualizar**.

Link do logotipo da faixa

As propriedades estão disponíveis para controlar o URL e o quadro de destino usados ao clicar no logotipo da faixa.

- `glide.banner.image.url`: URL usada ao clicar na imagem da faixa
- `glide.banner.image.url_target`: quadro de destino usado ao clicar na imagem da faixa
  - **gsft_main** para o quadro principal
  - **_top**para substituir a janela atual do navegador
  - **_blank** para uma nova janela/guia

Personalizar o logotipo da faixa na IU principal

Use as propriedades `glide.product.image` e `glide.product.description` para mudar o logotipo da faixa e a descrição em IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para atualizar a imagem da faixa no **Propriedades do sistema** > **Sistema** página, você deve primeiro carregar a imagem.

Nota:
A definição de uma imagem de faixa no perfil da empresa substitui a imagem selecionada em **Propriedades do sistema** > **Sistema**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para carregar a imagem, conclua as etapas a seguir.

   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Imagens** e clique em **Novo**.

   b. Insira um **Nome** para sua imagem.
   Nomes válidos devem terminar em .gif, .png, .jpgou .bmp.

   c. Clique no link **Clique para adicionar** no campo **Imagem** e selecione e carregue a imagem.

   d. Clique em **Atualizar**.

2. Para definir a imagem carregada como a imagem da faixa, conclua as etapas a seguir.

   a. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Sistema**.

   b. No campo **Imagem da faixa**, insira o nome do arquivo da imagem carregada.

   c. Clique em **Salvar**.

Nota:
O sistema limita as imagens de faixa a 50 px.

Personalizar o favicon

Use a propriedade *`glide.product.icon`* para mudar o ícone que aparece nos favoritos e na barra de endereço do navegador.

Antes de Iniciar

Antes de atualizar o favicon, você deve carregar a imagem no banco de dados.
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para carregar a imagem, conclua as etapas a seguir.

   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Imagens** e clique em **Novo**.

   b. Insira um **Nome** para sua imagem.
   Nomes válidos devem terminar em .gif, .png, .jpg, .icoou .bmp.

   c. Clique no link **Clique para adicionar** no campo **Imagem** e selecione e carregue a imagem.

   d. Clique em **Atualizar**.

2. Para definir a imagem carregada no favicon, conclua as etapas a seguir.

   a. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Sistema**.

   b. No campo **Imagem do ícone exibida nos favoritos e na barra de endereço do navegador**, insira o nome do arquivo da imagem carregada.

   c. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

O favicon aparece nos favoritos e na barra de endereço do navegador da plataforma ou do Sistema de gestão de conteúdo (CMS). Para obter mais informações sobre como mudar o favicon para Portal de serviços, consulte Criação de um portal.

Exemplos de como modificar a faixa

Existem várias maneiras de modificar a faixa em suas instâncias.

Nota:
A partir da versão San Diego, configure comunicados de faixa em vez de atualizar `glide.product.description`. Para obter mais informações, consulte Configurar Next Experience comunicados de faixa.

Rotule várias instâncias de forma diferente

- Em todas as instâncias, deixe `glide.product.description` <blank>
- Na instância PROD, defina `glide.product.name` como<My Company>
- Na instância DEV, defina `glide.product.name` como<My Company - DEV>

Controlar o título da janela

Como o título da janela é composto por `glide.product.name` e `glide.product.description`, o seguinte fornece controle completo sobre a faixa e o título da janela.

- `glide.product.name` definido como<Window Title that you want>
- `glide.product.name.style` definido como<display: none>
- `glide.product.description` definido como<blank>

A **imagem da faixa** e **o texto da faixa** do registro da empresa são usados para definir a imagem e o texto da faixa, já que o texto da faixa da empresa não é usado no título da janela.

Usar HTML no texto da faixa

- `glide.product.name` definido como<My Company>
- `glide.product.name.style` definido como<display: none>
- `glide.product.description` definido como <Some text <a href="some_url">[] Clique aqui >

Posicionar o texto da faixa sobre a imagem da faixa

- `glide.product.name` definido como<My Company>
- `glide.product.name.style` definido como<display: none>
- `glide.product.image` definido como<your company logo.gif>
- `glide.product.description` definido como<Some text for the description>
- `glide.product.description.style` definido como<position:absolute; top:5px; left:100px> (os valores de posição podem variar de acordo com as necessidades especificadas)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicar uma imagem de plano de fundo à faixa

Frequentemente, as diretrizes corporativas exigem uma identidade visual mais detalhada da interface ServiceNow. Usando a técnica de bloco, você pode modificar a imagem do logotipo para ter um plano de fundo transparente, para que você possa aplicar outra imagem à faixa abaixo do logotipo.

Carregue uma imagem para o gerenciador de imagens e crie uma nova propriedade chamada *css.banner.background.image*, para que você possa chamar a imagem. O valor deve ser semelhante a este.

css.banner.background.image value url('./images/MasterBG.jpgx')

Gravar regras de CSS que aplicam esta mudança

```
/** BACKGROUND - These properties allow you use to add a background tile to the header of
 the instance  **************************/
TD.bannerLeft,TD.bannerCenter,TD.bannerRight, TR#banner_row{background-color:
 ${banner.background.color};
background-image: ${banner.background.image};
background-position: ${banner.background.position};
background-repeat: ${banner.background.repeat};}
```

Nota:
A imagem da faixa e o texto da faixa associados à empresa primária ou a empresas específicas podem ser usados em vez das propriedades *glide.product.image* e *glide.product.description* para obter o mesmo efeito.

Modificar a faixa

A faixa é exibida na parte superior da página e é renderizada usando determinadas propriedades do sistema.

Nota:
A partir da versão San Diego, configure comunicados de faixa em vez de atualizar *glide.product.description*. Para obter mais informações, consulte Configurar Next Experience comunicados de faixa.

- *glide.product.image*
- *glide.product.name*
- *glide.product.description*

O DIV que contém a propriedade *glide.product.name* só será mostrado se a propriedade contiver um valor, caso contrário, ele não será usado ao renderizar a faixa. Além disso, a propriedade *glide.banner.image.title* controla a dica da ferramenta que aparece quando o cursor está sobre a faixa.

Nota:
O registro da Minha empresa substitui as propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Faixa

Título da janela

Essas propriedades são usadas para definir o título da janela da seguinte forma: `glide.product.name` `glide.product.description`

Se `glide.product.name` estiver em branco, o nome ServiceNow será usado como o nome do produto para o título da janela.

Minha Empresa

O texto da faixa e a imagem da faixa definidos para a Empresa à qual um usuário está atribuído podem ser usados para substituir `glide.product.image` e `glide.product.description`. O texto da faixa, se especificado, será usado em vez da propriedade `glide.product.description`. A imagem da faixa, se especificada, será usada em vez da propriedade `glide.product.image`.

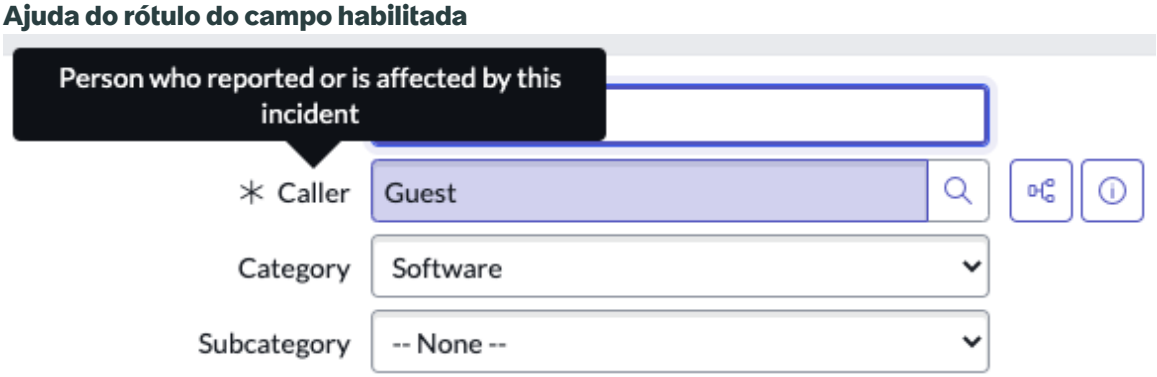
Adicionar ajuda a um rótulo de campo em um formulário

Você pode criar ajuda no nível de campo em formulários colocando ícones de ajuda em campos individuais e convertendo os rótulos de campo em links para URLs externos ou internos.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode vincular a qualquer tipo de arquivo, documento ou wiki e abri-lo em uma janela separada do navegador. A seguir está um exemplo de um formulário com a ajuda de rótulo de campo habilitada.

Ajuda do rótulo do campo habilitada



Procedimento

1. Abra o formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar rótulo**.
3. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor de entrada
Dica	Digite o texto a ser usado como uma dica de ferramenta que aparece quando um usuário coloca o cursor no rótulo do campo.
URL	Insira o URL do arquivo de destino a ser aberto quando o rótulo ou ícone do campo for clicado. Pode ser um URL completo para um arquivo fora da instância ou um URL relativo para um destino na instância. **Nota:** Links não são compatíveis com o Workspace.
Destino da URL	Não usado. O arquivo de ajuda é aberto em uma nova guia, independentemente do valor **de destino da URL**.

4. Clique em **Atualizar**.

Sistema de gestão de conteúdo

O Sistema de gestão de conteúdo (CMS) é uma aplicação ServiceNow que permite aos usuários criar uma interface personalizada para a plataforma ServiceNow e as aplicações ServiceNow.

Importante:
Use Portal de serviços para novo desenvolvimento em vez de o CMS. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços e Content Management e Portal de serviços.

Um CMS normalmente requer um administrador de sistemas ou um desenvolvedor da Web para configurar e adicionar recursos. Usuários não técnicos podem usar a aplicação CMS como uma ferramenta para manutenção de sites. Você também deseja considerar o momento da adição da gestão de conteúdo e o nível de maturidade dos dados ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Planejamento do CMS.

A seguir estão várias ideias de projetos do CMS:

- Projete um catálogo de serviços para toda a empresa que ofereça uma coleção de serviços.
- Apresente uma IU personalizada para uma base de conhecimento.
- Crie páginas de login personalizadas, páginas de pesquisa, exibições de listas, tabelas, tabelas ou gráficos.
- Crie um site completo.
- Integre ServiceNow a outras aplicações da empresa.
- Crie um portal de autoatendimento personalizado para usuários finais que esteja em conformidade com um guia de estilo corporativo.

Exemplo de sites do CMS

Existem duas abordagens de interface comuns na comunidade ServiceNow :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma interface baseada em imagem e texto semelhante ao Amazon.com
- Uma interface baseada em pesquisa semelhante ao Google

Ambas as abordagens foram usadas com sucesso. A abordagem selecionada depende das necessidades das pessoas que usam os dados e da facilidade de treiná-las. Embora as duas filosofias de design sejam diferentes, ambas as abordagens compartilham o objetivo comum da simplicidade da IU.

Design da Gestão de conteúdo

Antes de criar um site no CMS, é importante ter uma boa compreensão do que criar e quem é o público.

Um alto volume de conteúdo pode influenciar muito a aparência e a hierarquia do site. Ao decidir o conteúdo, projete para facilitar a manutenção das pessoas que cuidam do sistema. Esse nível de planejamento pode ser demorado, mas é importante.

Revise os pré-requisitos de design do site para ajudá-lo a definir expectativas, entregas de escopo e definir linhas de tempo razoáveis. Considere o planejamento e a execução do design do site para entender como os sites são criados e para fornecer uma visão geral de trabalho do CMS.

O tempo é importante ao considerar a adição da gestão de conteúdo. As implantações bem-sucedidas do sistema de gestão de conteúdo geralmente ocorrem após a implementação dos processos de fase 1 (por exemplo, Incidente, Problema, Mudança, Catálogo e Conhecimento). Isso é especialmente verdadeiro se a equipe tiver experiência limitada em design de sites. Aguardar até a fase 2 da implantação dá aos administradores tempo para trabalhar em ServiceNow e entender como a organização usa o sistema e quais necessidades de negócio ele atende.

Considere também o nível de maturidade dos dados no sistema ServiceNow. Dependendo dos processos ITIL usados, a gestão de conteúdo só é útil e eficaz quando os dados em ServiceNow são estabelecidos. Certifique-se de que as hierarquias, tarefas e fluxos de trabalho estejam bem definidos. Por exemplo, antes de criar uma interface de catálogo, confirme se o catálogo de serviços está em vigor há algum tempo, foi usado e contém dados. O mesmo se aplica a uma interface de gestão de conhecimento, especialmente quando altas classificações ou contagens de exibições definem o posicionamento do artigo na página.

Organização de conteúdo

Antes de começar a criar o site do CMS, liste todo o conteúdo que você deseja incluir e reserve um tempo para organizá-lo.

Um site criado no CMS depende de dois tipos diferentes de conteúdo.

- Informações do site do CMS, como páginas, imagens e menus do site
- Informações do sistema, como artigos da base de conhecimento e itens do catálogo

Conteúdo do CMS

Comece listando todo o conteúdo que você deseja hospedar nas páginas do CMS. Os exemplos incluem páginas de ajuda, Minhas solicitações, Minhas aprovações e itens do catálogo específicos. Pense nas soluções atuais que você pode implementar imediatamente e anote ideias para fases de implementação futuras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No CMS, você agrupa páginas para definir a estrutura de menus de cima para baixo. Você estabelece uma página inicial ou inicial e outras páginas no site fazem referência à página inicial no campo de referência **da página primária**.

Existem várias maneiras de agrupar, como por público ou finalidade do site. Depois de listar o conteúdo a ser hospedado, agrupe-o logicamente e identifique um nome comum para cada grupo, conforme mostrado nos exemplos a seguir.

Grupos do ambiente de TI

Conteúdo criado para	Nome comum
Usuário final	Página do usuário final
Profissional de TI	Página do profissional de TI

Grupos gerais

Finalidade do site	Nome comum
Relatórios	Página de Emissão de relatórios
Ajuda e conhecimento	Página de conhecimento

Conteúdo do sistema

Organize o conteúdo para que a interface seja fácil de navegar e compreensível para o usuário. Determine a organização com base nos dados que você está aproveitando, tanto no CMS (usando sites, páginas primárias, páginas e menus de navegação) quanto em todo o restante do sistema. Por exemplo, no catálogo, você tem "categoria" e na base de conhecimento, "categoria" e "subcategoria". Você pode usar essas hierarquias com listas filtradas para obter bons resultados de pesquisa.

Organizar o conteúdo do CMS de forma lógica é importante para a manutenção a longo prazo do site. No entanto, os dados normalmente vêm de outras ServiceNow aplicações. Comunique-se com os administradores dessas aplicações, como a base de conhecimento, o catálogo de serviços e o portfólio de serviços de negócio. Trabalhe com eles para oferecer os dados da aplicação de forma apropriada por meio das páginas do CMS que você criar. Por exemplo, a equipe que criou o site corporativo ServiceNow no CMS começou avaliando as convenções de nomenclatura usadas na base de conhecimento corporativa.

Elementos de identidade visual

Identidade visual refere-se ao logotipo, nome, cores e símbolos que identificam uma organização. Ele impõe consistência no design e no uso de termos. Seu departamento de marketing define elementos de identidade visual e pode fornecê-los a você conforme você planeja suas páginas do CMS. Considere como incorporar os seguintes elementos de identidade visual.

- Logotipos
- Paleta de cores
- Slogan
- Elementos com marca registrada
- Gráficos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Design do site

Durante o planejamento, considere fornecer um conjunto principal de recursos com uma aparência padrão em todo o site. Os elementos de web design a seguir geralmente são usados para criar uma aparência consistente.

- Modelos de página
- Esquemas de navegação
- Cabeçalho
- Trilhas
- Rodapé
- Formulários

Recursos do ServiceNow

Analise e organize os seguintes ServiceNow recursos em sua instância se você planeja usar qualquer um deles com páginas do CMS.

- Configurações da conta
- E-mail
- Aprovações de fluxo de trabalho
- Filtros

Identificação do membro da equipe

Identifique os membros da equipe que ajudam você com o design, identidade visual e desenvolvimento de sites.

Envolva os membros da equipe para cada função listada antes de começar a criar páginas para o site do CMS. Cada função pode ser realizada pela mesma pessoa ou por pessoas diferentes.

- Reúna diretrizes de design de estilo corporativo.
- Defina a terminologia escrita e o conteúdo do site.
- Reúna e defina o fluxo do site.
- Gerencie o projeto do CMS como webmaster. O webmaster do CMS é responsável por executar o design e fazer o site funcionar. As seguintes habilidades são necessárias:
  - Habilidades básicas de administração ServiceNow
  - HTML
  - CSS
  - Design gráfico
  - Web design

Depois de identificar os membros da equipe do projeto, estabeleça quem é responsável por concluir as tarefas envolvidas na criação do site do CMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Determine quem é o proprietário de cada página.
- Defina uma programação de atualização de página para que os proprietários não substituam um ao outro.
- Formalize processos de gestão de conteúdo, incluindo revisão de conteúdo e atualizações de página.

Preparação de dados

É importante que haja dados suficientes na instância ServiceNow antes de começar a criar o site do CMS.

Certifique-se de que os dados e o conteúdo necessários estejam disponíveis na instância, executando as ações a seguir.

- Revise os processos ITIL que você pretende implementar no CMS. Certifique-se de que os dados na instância sejam uma representação avançada das aplicações que estão sendo usadas, por exemplo, catálogo de serviços, gestão de conhecimento e gestão de incidentes.
- Revise as hierarquias definidas, como as categorias e subcategorias da base de conhecimento ou do catálogo de serviços. Você usa essas categorias para projetar a página de entrada na aplicação.

Guia de estilo corporativo

Ao criar um site do CMS, você projeta a aparência com base nas diretrizes do guia de estilo corporativo.

Um guia de estilo corporativo fornece informações detalhadas para projetar qualquer interface corporativa, incluindo sites corporativos.

Equipe de design corporativo

Muitas organizações têm uma equipe de desenvolvimento da Web que projetou o site corporativo. Entre em contato com essa equipe e envolva os designers no início do planejamento, pois eles fornecem ajuda e aprovam a interface que você projeta. Sem aprovação, existe o risco de redesenhar o site inteiro porque ele não adere às diretrizes organizacionais.

Guia de estilo corporativo

Um guia de estilo corporativo elimina as suposições ao projetar o site do CMS. O guia de estilo de exemplo mostrado é definido até o pixel. Criar um site com o guia de estilo facilita a criação de CSS e HTML limpos. Sem o guia de estilo, a criação do site pode levar muito tempo.

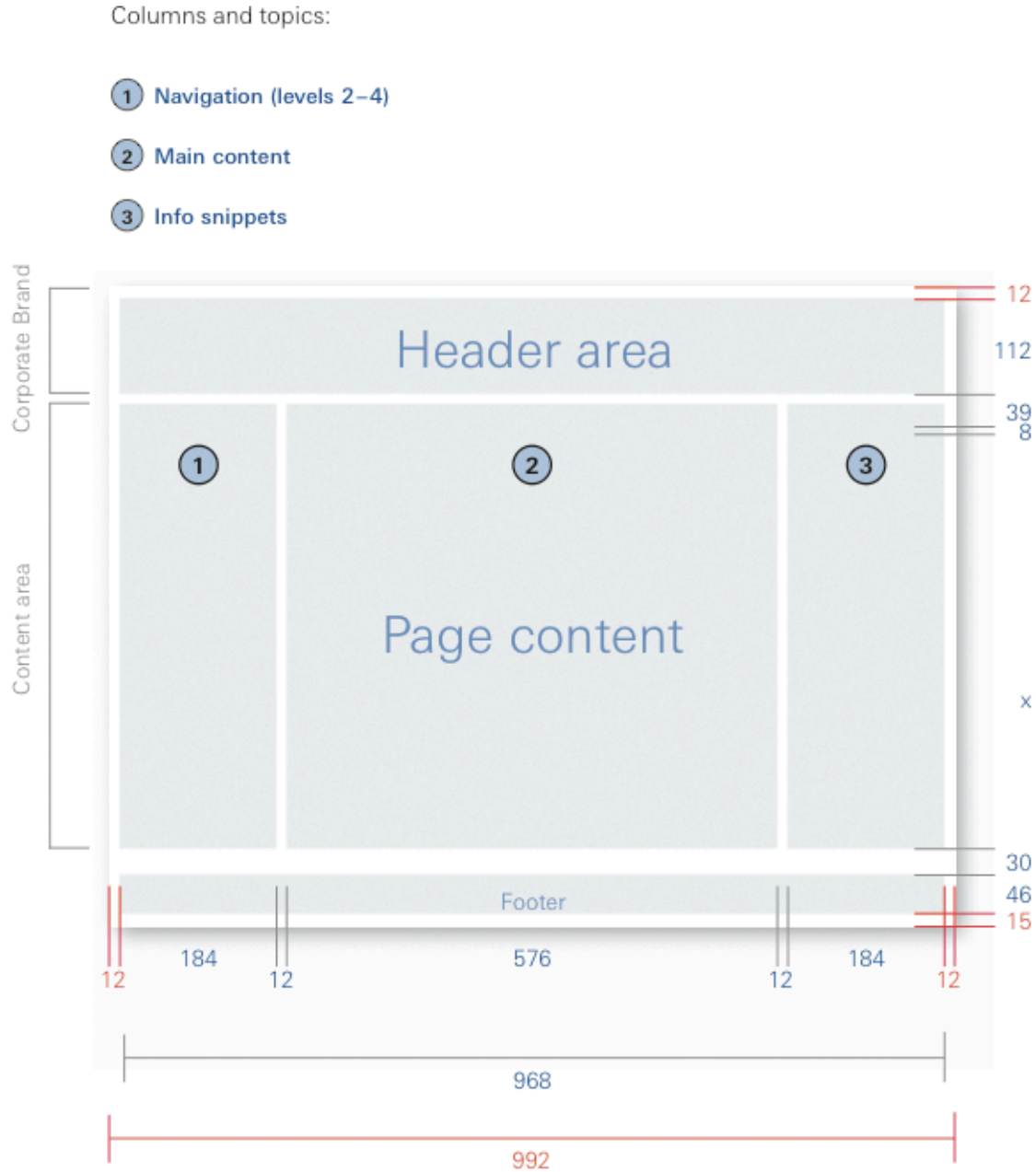
Considerações de design

Algumas modificações no design de base dos formulários podem ser necessárias. A área de conteúdo de qualquer design do CMS não deve ser menor que 860 px, ou os formulários do catálogo de serviços serão cortados. A amostra de entrada do guia de estilo especifica que a área de conteúdo deve ter 576 px, o que recorta formulários do catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de entrada do guia de estilo



Tradução automática

Protótipos e web design rápido

Muitos designers de interface do usuário usam prototipos e técnicas rápidas de web design para visualizar o produto final antes que ele seja desenvolvido.

As revisões de design são a fase mais demorada e cara do design do site. Quando a equipe analisa e usa prototipos para criar páginas, as revisões nas páginas publicadas são mínimas.

Desenvolva o prototipo e imprima-o. Revise o design com os membros da equipe apropriados e anote o protótipo e o que atualizar em cada página.

Defina os seguintes elementos no prototipo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O mapa do site para todo o site.
- Um protótipo detalhado de cada página pretendida, incluindo elementos como links, destinos de link, conteúdo, nomes de página e descrições de página.

Navegação da Gestão de conteúdo

Depois de projetar a estrutura hierárquica do site, comece a planejar a navegação no site.

Considere o seguinte ao planejar a navegação no site.

- Colocar elementos de navegação em todas as páginas.
- Localizar elementos de navegação no mesmo local em todas as páginas.
- Usando texto ou imagens para navegação.
- Fornecer aos visitantes uma maneira fácil de entender onde eles estão no site, por exemplo, com trilhas ou um esquema de cores específico.
- Adicionar um mapa do site, que é um esboço hierárquico de uma página com hiperlinks do site.
- Fornecer um link para a página inicial de cada página do site, já que os visitantes geralmente entram no site em uma página diferente da página inicial.
- Projetar a navegação para ajudar os visitantes a encontrar informações rapidamente com o mínimo de cliques possível.

No CMS, os menus de navegação definem a navegação no site. Crie menus como blocos de navegação para criar caminhos de navegação. O menu escolhido para a tarefa depende do tamanho e da complexidade do seu site. As opções de menu disponíveis incluem os itens a seguir.

- Menus de lista
- Dois tipos de menus de guia
- Lista vertical, clicável, geralmente colocada no lado esquerdo
- Blocos horizontais
- Blocos verticais
- Super menu (um menu de menus)

Gestão de conteúdo do sistema

A maior parte do conteúdo em um site do CMS é gerenciada em diferentes locais do sistema.

Por exemplo, se você estiver criando um site de conhecimento, as páginas e blocos existirão no CMS, mas os artigos de conhecimento serão criados e gerenciados na aplicação Conhecimento. O mesmo se aplica a qualquer outro tipo de conteúdo que você planeja aproveitar. É importante reservar um tempo para entender a estrutura da tabela de dados para se familiarizar com o conteúdo.

Os links para o conteúdo são normalmente estáticos, no entanto, reserve um tempo para observar a árvore de documentos e revisar como os valores de campo são formatados para uso no CMS. Para entender as informações fornecidas abaixo, clique com o botão direito do mouse nos formulários na plataforma e selecione **Mostrar XML** para exibir a árvore de documentos da tabela referenciada. Para ver os valores da tabela para cada campo, clique com o botão direito do mouse no rótulo do formulário e escolha **Mostrar - (nome do campo)** ou **Configurar Dicionário** para referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Consulte vários sites de notícias da Internet para obter ideias sobre como formatar dados de lista dinâmica e também os detalhes completos do artigo. Pesquise sites de blog, sites de compras e qualquer outro site que você ache fácil de usar, pois o layout e o design de usabilidade podem ser demorados. Se você encontrar um site que o inspira, imite-o em seu design.

- Este exemplo do New York Times tem dois formatos de lista separados.
- O exemplo da CNN tem vários formatos de lista na página.
- Vários formatos de lista diferentes são usados no site ServiceNow.

Artigos de conhecimento - tabela kb_knowledge

Quando você clica com o botão direito do mouse e seleciona **Mostrar XML** em qualquer formulário do sistema, a árvore de documentos da tabela de banco de dados referenciada se torna passível de referência. Revise o seguinte subconjunto selecionado da árvore de documentos para que você possa se familiarizar com o conteúdo prontamente disponível para o design do seu site.

```
<kb_knowledge>
 <active>true </active>
 <author display_value= "First Last Name" >Use this field value if author name is important
</author>
 <short_description>Use this field value as the link to the full article detail
</short_description>
 <description>Provide this field value as a 1-2 sentence summary of the article </description>
 <number>Unique ID can be leveraged in a number of different ways </number>
 <published>Published time stamp of the article  </published>
 <rating>This field value provides a 1 to 5 star rating similar to iTunes </rating>
 <sys_updated_on>Add to supplement article published timestamp </sys_updated_on>
 <sys_view_count>8 </sys_view_count>
 <topic>Useful field value in creating hierarchical breadcrumbs </topic>
 <category>Also useful in organizing articles hierarchically  </category>
 <use_count>Use this similar to Facebook's "like" feedback, answer to the question was this
useful </use_count>
</ kb_knowledge>
```

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null"
 >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success" >
 <g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}" ><br /><table cellspacing
 = "0" cellpadding = "0" border = "0" class = "background_transparent" >
 <tr><td class = "cms_knowledge_list_image" >
 <j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() != ''}" >
  <div class = "knowledge_article_logo" >
    <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
      <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}" alt="${current.text}" width = "110px" />
    </a>
  </div>
 </j:if>
 </td>
 <td width = "100%" >
 <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" target =
"_top" >
   <span class = "cms_knowledge_list_link" >${current.short_description}</span>
 </a>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 <p class = "kb_description" > "${current.description}"
 <!--${SP}-${SP}<span
class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_n
ame}</span>-->
 </p>
 </td></tr><tr>
 <td width = "100%" colspan = "2" class = "kb_learn_more" >
 <p class = "kb_learn_more" >
   <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >Learn
More</a>
 </p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

Domain Separation e o Sistema de gestão de conteúdo

O Domain Separation é compatível com o Sistema de gestão de conteúdo. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configurar sites da Gestão de conteúdo

O planejamento de um site do CMS envolve a obtenção de recursos, a comunicação com outras pessoas sobre o design e a coleta de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As etapas a seguir são uma visão geral de alto nível de como configurar um site.

Procedimento

1. Planeje e projete seu conteúdo.
2. Crie um site.
   O site é o contêiner que contém todo o conteúdo. Para simplificar o processo, você pode copiar um site existente e editar seus componentes. Para obter mais informações sobre como criar um site, consulte Criar um site. Para obter mais informações sobre como copiar um site, consulte Copiar um site.
3. Adicione páginas ao site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As páginas contêm blocos de informações para o site. Para obter mais informações, consulte Criar uma página de conteúdo.

4. Crie blocos de conteúdo para personalizar o layout, cabeçalhos, navegação de menu, listas e conteúdo estático e dinâmico.
   Blocos de conteúdo são blocos de HTML real que compõem a página de conteúdo. Existem vários tipos de bloco de conteúdo disponíveis para ajudar na personalização. Para obter mais informações, consulte Blocos de conteúdo.
5. Adicione estilo ao seu site usando temas, folhas de estilos e quadros.
   Nem os sites de conteúdo nem as páginas de conteúdo fazem referência direta a folhas de estilos. Configure-os usando as opções Temas ou Folhas de estilos. Para obter mais informações, consulte Estilo na Gestão de conteúdo.
6. Teste o site.
   Depois de criar ou modificar um site, teste o site para garantir que o conteúdo seja exibido corretamente e que todos os links funcionem corretamente. Para obter mais informações, consulte Testar o site.

Tópicos relacionados

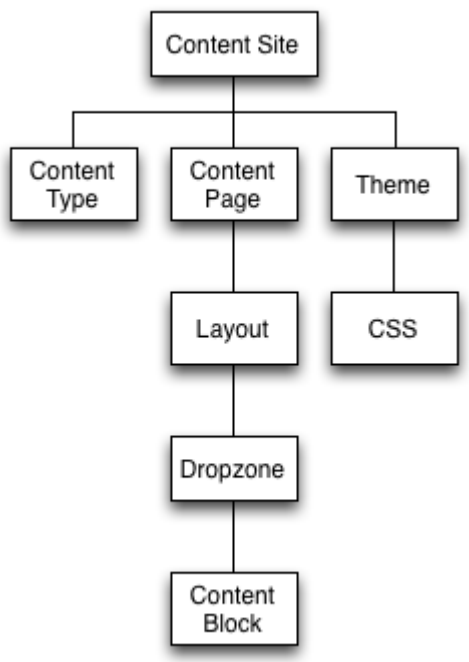
Design da Gestão de conteúdo

Sites de conteúdo

Um site de conteúdo é um grupo de páginas de conteúdo relacionadas que têm o mesmo tema básico, layout e sufixo de URL.

Os sites de conteúdo são compostos por uma série de blocos de construção básicos. O site de Autoatendimento para funcionários é um exemplo de site pronto para uso que está incluído na ativação do CMS. Ele fornece exemplos de trabalho existentes ou de cada componente do CMS, que você pode usar como um modelo para criar seu próprio site.

Componentes do site



Criar um site

Configure um site criando um novo site com o CMS ou editando uma cópia do Portal ESS ou do Portal de gestão de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver criando um site de catálogo no CMS, consulte Using the content management system with the service catalog .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
   Como você ainda não criou páginas, não poderá selecionar as páginas de destino Página Inicial, Pesquisar, Login e Medidor. Adicione-os ao registro do site depois de criá-los.

Campos de site

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para o site.
Sufixo da URL	O sufixo da URL que identifica o site. O sufixo da URL faz distinção entre maiúsculas e minúsculas e o sufixo inserido afeta a URL do site do CMS usada para iniciar o site. Ele é incorporado ao URL da seguinte forma: http://<instance name> .service-now.com/url_suffix/page.do **Nota:** Não use `portal` e `cms` no sufixo da URL. Eles são termos reservados e retornam uma **Página não encontrada** se você usá-los.
Página inicial	A página a ser exibida quando o usuário não especifica um nome de página em sua URL: http://<instance name> .service-now.com/url_suffix/
Página de pesquisa	A página que exibe os resultados da pesquisa quando um usuário pesquisa em qualquer página do site.
Página de login	A página a ser usada para fazer login no site. Se especificado, os usuários deverão fazer login para acessar as páginas do site. Se for deixado em branco, nenhum login será necessário para acessar as páginas do site.
Página de destino do medidor	A página que exibe o conteúdo do medidor. Quando o usuário clica em um medidor no novo site, a página de destino do medidor é aberta para mostrar o conteúdo do medidor. A página de destino do medidor substitui a página do CMS na guia atual.
Título	Um título para o site. O título pode ser igual ou diferente do **Nome**.
Descrição	Uma descrição completa do site.
Layout padrão	O layout das páginas a serem usadas por padrão. Qualquer página no site que tenha um campo **de Layout** em branco usará o layout selecionado neste campo.
Tema padrão	O tema das páginas a serem usadas por padrão. Qualquer página no site que tenha um campo **Tema** em branco usará o tema selecionado neste campo.
Exibição simples do catálogo	A seleção desta opção simplifica as páginas do catálogo no site, ocultando a barra de pesquisa, as trilhas e os resultados por lista de seleção de página. Isso também impede que você adicione anexos de produtores de registro ao seu site do CMS.

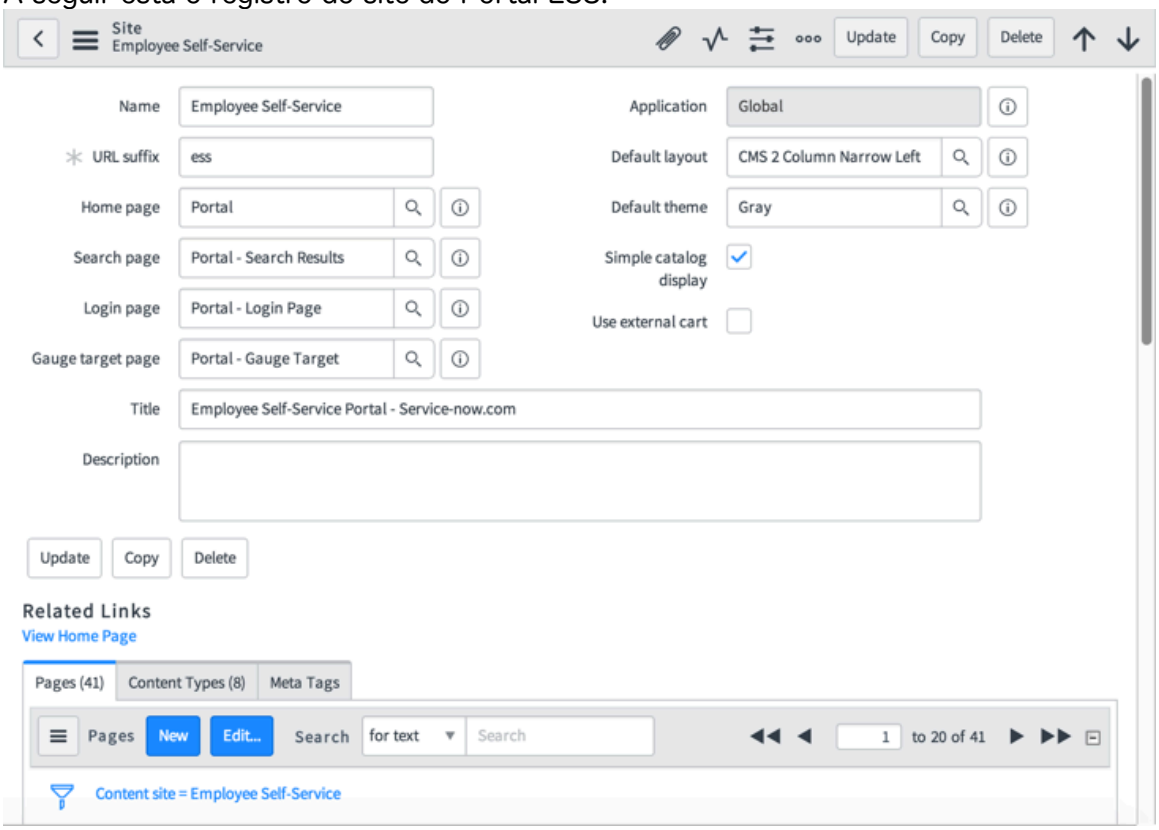
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Usar carrinho externo	Opção para omitir o carrinho padrão ao renderizar páginas do catálogo em um site que contém páginas do catálogo. Forneça um bloco de carrinho de catálogo em algum lugar do site para permitir que os usuários façam solicitações de catálogo. **Nota:** Se você usar um carrinho externo, a caixa de seleção sem carrinho em um item do catálogo de serviços não terá efeito. O carrinho externo aparece para todos os itens.

4. Clique em **Enviar**.

Example:
A seguir está o registro do site do Portal ESS:



Tópicos relacionados

Copiar um site

Copiar um site

Para criar um novo site rapidamente, você pode copiar um site existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção de cópia do site cria uma cópia autônoma completa do site e de todos os seus recursos. Se você estiver copiando um site para criar um segundo site, use esta opção depois que o primeiro site estiver concluído, testado e pronto para produção. Essa consideração é importante porque os blocos, CSS e páginas são duplicados para oferecer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

suporte ao novo site. Existem vários motivos pelos quais a cópia de site é útil, como controle de versões de site, identidade visual ou criação de um backup.

As imagens não são incluídas quando você usa a opção Copiar site. Eles são armazenados separadamente na tabela sys_attachments.

Para copiar apenas algumas páginas sem duplicar todos os recursos (CSS, blocos, menus), use a opção de cópia de página. A cópia de página duplica a página, mas não os recursos usados na página. Para obter mais informações, consulte Copiar uma página.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites** > **[Nome do site]**.
2. No formulário Site, clique em **Copiar**.
3. Na caixa de diálogo que é aberta, digite um nome para o novo site.
   Este nome é um prefixo para todos os elementos de site que estão duplicados. Não use **Portal** ou **CMS** no nome do site.

   Uma barra de andamento mostra o processo de cópia. Quando o processo estiver concluído, o formulário do Site mostrará informações do novo site.

Tópicos relacionados

Criar um site

Segurança da Gestão de conteúdo

Existem vários métodos para proteger sites e páginas do CMS. A segurança do site é definida no campo Página de login no registro do site. Você pode controlar se uma página é pública ou privada por meio do URL.

Cada página de conteúdo tem seu próprio URL que os usuários podem acessar fora da plataforma. Dependendo de como a página de login ou as funções são definidas, o URL pode ou não ser público.

- Se a página de conteúdo não tiver uma função **de Leitura** definida ou não houver uma página de Login definida, qualquer usuário da Internet poderá navegar até o URL e exibir a página de conteúdo.
- Se houver uma função **de leitura** definida, qualquer pessoa que acessar o URL será solicitada a fazer login antes de poder exibir o site.
- Se houver uma página de Login definida no registro do site, todas as páginas do site serão privadas.

URLs da Gestão de conteúdo

O formato dos URLs da Gestão de conteúdo é o seguinte.

<path to the instance>+ /<site suffix> + /<page suffix> + .fazer

O<site suffix> é definido pelo campo **Sufixo da URL** no formulário do site. O<page suffix> é definido pelo campo **Sufixo da URL** no formulário da página. O sufixo da URL faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.

Por exemplo, a página **Austera - Entrada de site** tem um **sufixo de URL** de site **austera** e uma página **de sufixo de URL** de **entrada**. A URL construída é semelhante à URL a seguir.

<instance name>.service-now.com/austere/entry.do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o campo **Sufixo da URL** do site for deixado em branco, o<site suffix> é **cms**, conforme mostrado neste exemplo:

instance.service-now.com/cms/page.do

Se o **sufixo da URL** da página for deixado em branco, o nome da página será usado conforme mostrado neste exemplo:

instance.service-now.com/austere/Page Name.do

Os caracteres especiais no nome da página devem ter escape.

Páginas de login em vez de regras de login

Você define uma página de login no registro do site para permitir que os usuários façam login ou logout diretamente por meio do site de conteúdo.

As regras de login foram usadas em versões anteriores para ditar o que os usuários viam após o login, com base em suas funções ou permissões. As regras de login ainda funcionam, mas seu uso está obsoleto.

Configurar sites do CMS para usar Single Sign-on (SSO)

Para configurar o CMS para usar o SSO, torne a página view_content privada.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como as páginas públicas não exigem login e os sites do CMS são públicos por padrão, as páginas do CMS não usam o SSO. Use o procedimento a seguir para desativar as páginas de conteúdo voltadas para o público e habilitar o SSO.

Procedimento

1. Navegue até Páginas públicas [sys_public.list].
2. Para a página view_content, defina **Ativo** como **falso**.

Páginas de conteúdo no CMS

As páginas de conteúdo são o núcleo do Sistema de gestão de conteúdo. Uma página de conteúdo é uma página da Web que exibe blocos de conteúdo.

As páginas são criadas a partir de blocos de conteúdo e organizadas em sites. As páginas são exibidas como páginas da web regulares que são renderizadas em HTML. A construção de uma página de conteúdo requer um conhecimento básico de HTML. As páginas de conteúdo são formadas pela organização de blocos de conteúdo em layouts predefinidos. Eles podem ser usados para apresentar páginas de login, páginas de pesquisa ou conteúdo ServiceNow.

Criar uma página de conteúdo

As páginas são criadas a partir de blocos de conteúdo e organizadas em sites.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites**.
2. Abra o site para adicionar a página.
3. Na lista relacionada **Páginas**, clique em **Novo**.
4. Preencha o formulário.

Campos de formulário de página

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para a página. Prefixe cada nome de página com o nome do site seguido por um hífen e a função da página. Por exemplo, **ESS - Detalhe do catálogo** e **ESS - Resultados da pesquisa** são nomes de página no site **ESS**.
Sufixo da URL	O sufixo da URL que identifica a página. Ele é incorporado ao URL da seguinte forma: http://instance name.service-now.com/site/url_suffix.do
Página primária	A página existente que é a primária da página atual. As páginas primárias mantêm seções classificáveis na lista de páginas do site e são usadas para criar trilhas dinamicamente. Use CSS para definir menus que fornecem contexto à página primária na interface do usuário.
Layout	O layout a ser usado para a página. Os layouts definem dropzones onde blocos de conteúdo podem ser adicionados à página. Se este campo for deixado em branco, a página herdará o layout padrão do site. Se o site não tiver um layout padrão, haverá uma única dropzone para a página inteira.
Tema do conteúdo	O tema a ser usado para a página. Os temas agrupam folhas de estilos CSS que são aplicadas a todo o conteúdo da página. Se este campo for deixado em branco, a página herdará o tema padrão do site. Use o tema padrão, a menos que a página exija um conjunto diferente de folhas de estilos CSS das outras páginas do site.
Buster de quadro	Marque a caixa de seleção para remover quaisquer restrições impostas por quadros que contêm a página. Dessa forma, você evita problemas de quadro dentro de quadro que às vezes ocorrem com vinculação incorreta.
Site de conteúdo	O site associado à página de conteúdo. Se você criou a página a partir da lista relacionada no site, o valor será padrão. O site de conteúdo fornece o<site_suffix> no URL da página, da seguinte forma: http://<instance name> .service-now.com/site_suffix/page_suffix.do
Ler funções	Usuários com as funções selecionadas podem exibir a página. Clique no ícone de cadeado para selecionar funções.
Documento modelo	Um ID de documento de um registro a ser exibido por padrão.
Status da página	O status da página, como **Rascunho** ou **Publicado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Criado por	O usuário que criou a página. Se sua função tiver privilégios mais altos do que seu nome de usuário e você inserir seu nome de usuário, o campo será padronizado para a função. Por exemplo, se você estiver conectado como administrador e digitar seu nome, que tem privilégios mais baixos, este campo exibirá **Admin**.
Título	O título da página. O título é exibido na guia do navegador quando a página é acessada.
Descrição	Digite uma descrição da página que é exibida para os usuários quando eles acessam a página.

5. Clique em **Enviar**.

Adicionar conteúdo a uma página

Depois de definir as configurações da página, defina o conteúdo da página adicionando blocos de conteúdo. Definir blocos de conteúdo é semelhante à forma como você adiciona conteúdo a páginas iniciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Nota:
Não adicione nenhum tipo de relatório, como um calendário, aos iFrames. Para obter mais informações sobre como adicionar um relatório diretamente a uma página sem usar iFrames, consulte Incorporação de relatórios no Jelly .

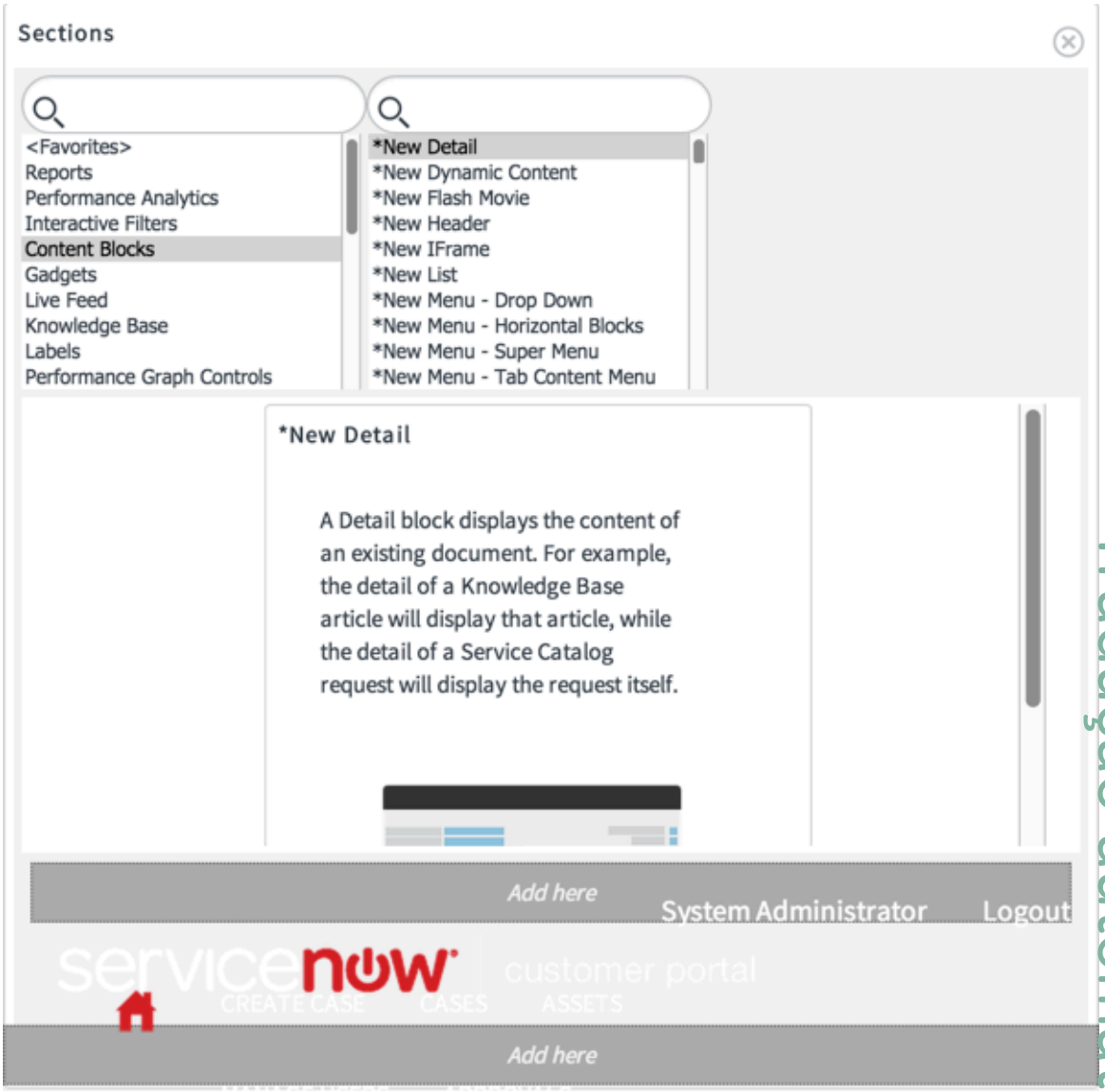
Procedimento

1. No formulário Página, em **Links relacionados,** clique em **Editar página**.
2. Clique em **Adicionar conteúdo**.
3. Selecione um bloco de conteúdo no seletor.
4. Selecione a dropzone para onde o conteúdo vai.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie blocos de conteúdo adicionando um dos blocos de conteúdo chamado ***Novo [tipo de bloco]** à página.



Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Copiar uma página

Copiar páginas é uma maneira eficiente de evitar a duplicação do mesmo trabalho e de criar páginas rapidamente a partir de um modelo de base de orientação.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites** e selecione o site.
2. Selecione a página a ser copiada.
3. Clique em **Copiar**.
4. Renomeie a página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Não use **service_catalog**para renomear uma página. Já é uma página válida no sistema.

5. Edite os campos da página.
6. Clique em **Atualizar**.

Atribuir uma página a um site

Se você criou vários sites, poderá adicionar páginas de um site a outro.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites**.
2. Selecione um site.
3. Na lista relacionada **Páginas**, clique em **Editar**.
4. Selecione outras páginas para incluir no site.
5. Clique em **Salvar**.
6. **Atualize** o site.

Adicionar uma página a uma aplicação

Páginas iniciais e páginas de conteúdo não são adicionadas automaticamente para atualizar conjuntos e aplicações. Eles devem ser adicionados manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Páginas**.
2. Clique com o botão direito do mouse em um registro de página de conteúdo.
3. Selecione **Descarregar página do portal**.

A página é adicionada à aplicação atual e ao conjunto de atualizações atual.

Configurar uma página de IU privada para links do CMS

Com o Single Sign-on (SSO), você pode gerar links de e-mail que levam os usuários diretamente a tíquetes e aplicações por meio da interface do CMS.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você realiza este procedimento criando uma página de IU privada para redirecionar links do CMS. Como a página não é pública, ela requer autenticação e redireciona para o SSO corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Verifique se o site do CMS é privado concluindo as etapas a seguir.
   a. Navegar até **Gestão de conteúdo** > **Sites** > **[Seu site]**
   b. Verifique se o campo **Página de login** tem uma página listada.
2. Crie uma nova página de IU concluindo as etapas a seguir.
   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Páginas de IU**.
   b. Clique em **Nova**.
   c. Insira um **Nome**, por exemplo, **redirecionador**.
   d. Insira o seguinte código do Adobe Jelly no campo **HTML**.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?><j:jelly trim="true" xmlns:j="jelly:core"
 xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null"><script type="script/javascript">
  window.location.href="${sysparm_uri}";</script></j:jelly>
```

   O CMS agora oferece suporte a links de e-mail com o seguinte formato:

   http://<path to instance> /<UI page> .do?uri=/<CMS suffix> /<record type> .do %26sys_id=<record ID>

   Por exemplo:

   http://<instance name> .service-now.com/redirector.do?sysparm_uri=/ess/incident.do %26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a

   Nota:
   Se você estiver usando a atualização 1 do SAML 2.0 para SSO, use a página de IU **saml_redirector** em vez de criar uma nova página de IU. Por exemplo, um link de e-mail para uma página do redirecionador SAML 2.0 usaria o formato de URL: http:// <instance name> .service-now.com/ **saml_redirector.do** ?sysparm_uri=/ess/incident.do %26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a.

Modelos da Gestão de conteúdo

Modelos são páginas de conteúdo que são reutilizadas para fornecer uma aparência consistente.

Os modelos são úteis ao criar sites do CMS pelos seguintes motivos.

Crie novas páginas rapidamente sem risco copiando páginas	Usar um modelo para criar novas páginas economiza tempo porque você não precisa repetir as mesmas etapas.
Forneça um ponto de restauração para páginas no sistema	Tenha um modelo de trabalho disponível se algo der errado em um dos blocos ou no CSS do tema. Geralmente, é mais fácil recomeçar a partir do modelo em vez de tentar desfazer mudanças complexas.
Forneça uma referência funcional para editores no projeto do site	Ter o modelo como referência garante que as páginas continuem em conformidade com o guia de estilo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos de página

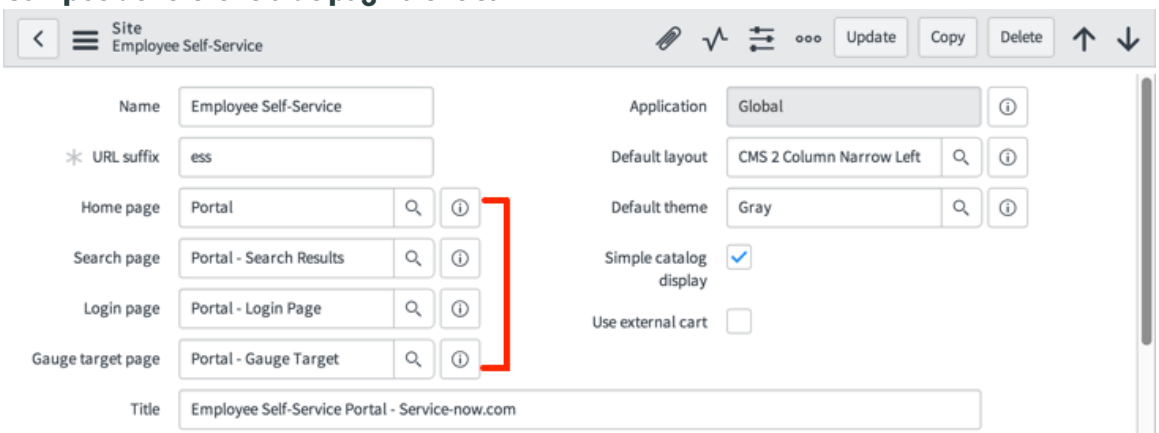
Cada página que faz parte do site precisa de um modelo.

Campos de referência de página crítica

Quando você cria um novo site, há quatro campos de referência de página no registro do site que são críticos. Compreender essas páginas e como elas são usadas ajuda a definir modelos de página e padrões de site.

- Página inicial: página principal do site. Uma página inicial é obrigatória.
- Página de pesquisa: página que exibe os resultados da pesquisa quando um usuário pesquisa em qualquer página do site. Uma página de pesquisa é obrigatória para que o seu site tenha um bloco de resultados de pesquisa.
- Página de login: uma página de login autônoma, que é útil para forçar a autenticação de todo o site do CMS.
- Página de destino do medidor: página usada para exibir o conteúdo de detalhamento de um medidor. Quando o usuário clica em um medidor, a página de destino do medidor é aberta mostrando o conteúdo de detalhamento desse medidor.

Campos de referência de página crítica



Páginas de detalhes

Dependendo dos dados ou das tabelas que você planeja usar, talvez precise de páginas de detalhes. Essas páginas de detalhes usam um dos tipos de conteúdo na lista a seguir.

- Página de detalhes de conhecimento: exibe todos os detalhes do artigo de conhecimento (obrigatório para um site de conhecimento).
- Página de incidente: página de detalhes de um registro de incidente.
- Página do catálogo: página de detalhes para todos os itens, itens de conteúdo, guias de pedido e produtores de registro.

Modelos para criar seções

Existem dois modelos de página que você pode usar ao criar seções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Página primária: mantém as seções em sites grandes organizadas e classificáveis na lista de páginas do site. As páginas primárias também são usadas para criar trilhas dinamicamente.
- Página de detalhes: difere da página primária porque a área de conteúdo exibe um artigo completo ou detalhe em vez de uma seleção de conteúdo relacionado. As páginas de detalhes devem ter um bloco de documento atual.

Essas páginas são obrigatórias se você planeja acessar os dados do sistema. Por exemplo, se você planeja mostrar o catálogo de serviços no seu CMS, precisará dos itens a seguir.

- Um tipo de conteúdo do catálogo de serviços que faz referência à tabela [sc_cat_item].
- Uma página de detalhes que fornece a exibição completa do item.

Novos modelos

Se as páginas do site de amostra do sistema base não forem adequadas, você poderá criar um modelo do zero. Crie uma página e use-a como modelo. Para obter mais informações, consulte Criar uma página de conteúdo.

Ao salvar um novo modelo, inclua a palavra "modelo" no nome da página.

Configurar um modelo base

Uma maneira fácil de criar um modelo base é copiar o site de amostra ESS existente e personalizá-lo para atender às suas próprias necessidades. Você também pode configurar um modelo base a partir do zero.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Siga estas etapas para criar uma única página base e gerar todos os componentes importantes no site.

Procedimento

1. Projete um layout.
   Independentemente da interface, um site pode ser resumido em alguns layouts simples.
2. Criar um tema.
   O tema define a estrutura dos layouts em CSS e os estilos base, como fontes e cores. Para obter mais informações, consulte Temas de design.
3. Crie os blocos comuns.
   As páginas são compostas por blocos de conteúdo. A maioria dos blocos de conteúdo é reutilizada em várias páginas. Para o modelo base, crie blocos básicos, como cabeçalho, navegação lateral e algum conteúdo básico para a área de conteúdo principal da página. Conteúdo mais detalhado pode ser adicionado posteriormente, mas defina o conteúdo para reutilização em muitas das páginas do site aqui. Para obter mais informações, consulte Blocos de conteúdo.
4. Crie uma página de entrada do site.
   Use os blocos de conteúdo comuns que você acabou de criar para projetar a primeira página que os usuários veem quando entram no site. Para obter mais informações, consulte Criar uma página de conteúdo.
5. Crie uma página de detalhes.
   Projete as páginas de detalhes para determinar como páginas como artigos de conhecimento, itens do catálogo e resultados de pesquisa são exibidas. Você pode criar uma página de detalhes copiando a página de entrada do site e adicionando blocos de conteúdo adicionais. Para obter mais informações, consulte Copiar uma página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Atribua as páginas criadas ao novo site.
   Crie o site e aplique o layout e o tema aos padrões do site. Em seguida, navegue até a lista **Todas as páginas** e especifique o site do modelo base na coluna **Site** para cada uma das páginas do modelo base. Para obter mais informações, consulte Criar um site.

Personalizar uma cópia de um modelo de página

Uma boa fonte de modelos é o site de amostra do sistema de base. É fácil copiar páginas e redefini-las em novos modelos de página para atender a diferentes requisitos de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

O portal de autoatendimento para funcionários é fornecido como um exemplo de trabalho e modelo de design no procedimento a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites** > **Autoatendimento para funcionários**.
2. Selecione uma página.
   Por exemplo, para copiar a página inicial do site de exemplo do ESS, selecione Portal.
3. Clique em **Copiar**.
4. Renomeie a página.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
6. Em **Links relacionados**, clique em **Editar página**.
7. Aponte o cursor para o bloco de conteúdo a ser alterado e clique no ícone de edição que aparece à direita.
   Por exemplo, altere os menus, altere o layout ou adicione um logotipo diferente.
8. Clique em **Atualizar**.
9. Use a página em outros sites que você criou atribuindo páginas a um site.

Tipos de conteúdo

Os tipos de conteúdo fornecem controle específico do site sobre como os dados do sistema definidos por modelos são renderizados.

No site, uma página exibe uma lista de artigos de conhecimento e outra página exibe itens do catálogo ou incidentes ou uma combinação dos dois. Diferentes temas podem ser usados para tipos de conteúdo e cada tema pode fornecer uma interação do usuário diferente. Os tipos de conteúdo definem as páginas que exibem o conteúdo de uma tabela. Cada tipo de conteúdo corresponde a uma tabela.

Cada tipo de documento que o CMS exibe tem um tipo de conteúdo associado. Alterar o tipo de conteúdo requer conhecimento de scripts do Apache Jelly. No entanto, os tipos de conteúdo comuns (como catálogo de serviços ou base de conhecimento) vêm no sistema de base. Os tipos de conteúdo podem ser associados a sites específicos. Essa associação permite que sites diferentes usem páginas de detalhes diferentes para o mesmo tipo de conteúdo.

Os tipos de conteúdo definem três recursos de documentos associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como é um link para um desses documentos? Por exemplo, se uma lista desses documentos for exibida em uma página, como cada entrada aparecerá?
- Como é uma exibição detalhada de um desses documentos?
- Qual página de detalhes é usada para exibir o documento? Essa decisão é importante e geralmente é uma área de confusão para novos usuários do CMS.

O tipo de conteúdo do documento determina a página para a qual uma lista de documentos aponta, a lista em si não determina a página. O conteúdo de um link é exibido em um bloco de conteúdo de detalhe em uma página. O tipo de conteúdo determina em qual bloco de detalhes em uma página o conteúdo do documento é exibido.

Por exemplo, o bloco de lista **Catalog Top 5** exibe os cinco principais itens na tabela do Catálogo de serviços [sc_cat_item]. Como a tabela é [sc_cat_item], o tipo de conteúdo **sc_cat_item** controla como a lista **dos 5 principais do catálogo** é exibida. Clicar em qualquer item da lista exibe a página Detalhes do Catálogo de serviços com o item exibido de acordo com o script do modelo de detalhes. Estes tipos de conteúdo são aplicados:

- nos resultados da pesquisa para vincular à página correta.
- no bloco Documento atual para exibir o registro atual.
- em links em listas e outros locais que se vinculam a tipos de registro.

Vários tipos de conteúdo estão disponíveis por padrão para tabelas como Item do catálogo [sc_cat_item], Medidor [sys_gauge] e Página [content_page].

Os padrões de tipo de conteúdo definidos para o CMS podem ser substituídos para sites individuais. Use a lista relacionada **Tipos de conteúdo** no registro do site para personalizar os tipos de conteúdo.

Nota:
Para saber mais sobre as propriedades que afetam o uso de tipos de conteúdo, consulte os seguintes tópicos em Configurações de proteção de segurança da instância:

- Restrição de IP de monitoramento de desempenho (proteção de segurança da instância)
- Tipos de arquivo para download (proteção de segurança de instância)

Configurar um tipo de conteúdo

Usuários com a função content_admin podem criar um tipo de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Tipos de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário de tipo de conteúdo.

Formulário de tipo de conteúdo

Campo	Valor de entrada
Tipo	Selecione a tabela cujo conteúdo será renderizado na Gestão de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor de entrada
Site de conteúdo	Selecione o site que usará este tipo de conteúdo.
Tipo de mídia	Insira um dos tipos de mídia a seguir para usar com este tipo de conteúdo. ○ m: somente interface de smartphone (não para uso do CMS) ○ tablet: somente interface do tablet (não para uso do CMS)
Página de detalhes padrão	Selecione qual página é carregada depois que um usuário clica em um link.
Página do medidor	Selecione qual página é o destino de detalhamento para qualquer medidor. Se você exibir um medidor em uma página do CMS, clicar nos links carregará a página especificada aqui.
Modelo de Resumo	Grave um script XML que determina como a lista é exibida no bloco de lista, se o link for exibido em um bloco de lista.
Modelo de Detalhes	Grave um script XML que determina como exibir as informações associadas depois que um usuário clica no link.

Suporte para medidor do CMS

Os medidores são uma maneira gráfica de exibir informações de uma instância.

Um medidor pode, por exemplo, mostrar um gráfico de barras detalhando todos os incidentes em aberto por categoria. Os medidores são totalmente compatíveis com o sistema CMS. Isso significa:

1. Você pode colocar um medidor em uma página do CMS
2. Você pode controlar o que acontecerá quando um usuário clicar em uma célula dentro desse medidor

Colocar um medidor em uma página do CMS

Você tem controle sobre os medidores em uma página do CMS.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Abra a página do CMS no modo de edição.
2. Clique em **Adicionar conteúdo**.
3. Selecione o medidor que você deseja adicionar.
4. Coloque o medidor na página no local desejado.

Tópicos relacionados

Suporte para medidor do CMS

Controlar o que acontece em um clique

Controlar o que acontece em um clique

Como um sistema CMS usa várias páginas, você precisa informar ao sistema qual página usar para exibir o conteúdo de detalhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No sistema normal (não CMS), ao clicar em uma barra em um gráfico de barras ou em uma fatia em um gráfico de pizza, você faz o detalhamento e a tela atual é substituída por uma lista de registros que atendem aos critérios do gráfico. Por exemplo, se você tiver um medidor de **incidentes por categoria** e clicar na barra rotulada como **Hardware,** verá uma lista de todos os incidentes com um category=hardware.

No sistema CMS, há um mecanismo de detalhamento semelhante em funcionamento, mas você deve especificar manualmente qual página exibir.

Existem dois modelos diferentes de detalhamento, use um quadro de destino no local para receber o conteúdo ou use outra página para exibir o conteúdo.

Usando uma meta no local

Uma meta no local é um iFrame nomeado na mesma página do CMS que o medidor. Quando o medidor é clicado, o conteúdo de detalhamento aparece dentro desse iframe em vez de mudar a página do CMS. O medidor (e o restante da página que não seja o destino) permanece no local e ativo.

Como usar uma página de destino do medidor

Uma página de destino do medidor é uma página do CMS separada que é usada para exibir o conteúdo de detalhamento de um medidor. Quando um medidor é clicado, a página atual do CMS é substituída pela página de destino do medidor e o conteúdo de detalhamento é renderizado nessa segunda página.

- **Página de destino do medidor**

  Para definir um padrão de site, selecione **Página de destino do medidor**, na página de configuração do site. Esta página é usada como destino de detalhamento para todos os medidores no sistema que não têm uma página de medidor mais específica especificada em seu tipo de conteúdo.

- **Página do Medidor**

  Para definir uma página específica de tipo de conteúdo, você pode especificar uma **Página de Medidor**em uma página de tipo de conteúdo. Todos os medidores para este tipo de conteúdo usam essa página para qualquer detalhamento.

  Nota:
  O destino do medidor em um tipo de conteúdo específico substitui o destino do medidor padrão, no nível do site.

- **Bloco de destino do medidor**

  Uma página de destino do medidor é uma página normal do CMS, com um requisito especial. Em algum lugar nessa página, deve haver um **bloco de destino do medidor**. Este bloco de mercado informa ao sistema onde gerar os dados de detalhamento.

Tópicos relacionados

Suporte para medidor do CMS

Colocar um medidor em uma página do CMS

Exibir tipos de conteúdo

A seguir está um exemplo de onde você pode usar Tipos de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Este exemplo usa o site de autoatendimento para funcionários (ESS) pronto para uso.
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use qualquer instância pronta para uso de um site do CMS.

Procedimento

1. Inicie um site CMS pronto para uso https://<instance name> .service-now.com/ess .
2. Em Obter ajuda, clique em **Status do problema**.
   A página Status do problema ou incident_status do CMS contém dois blocos de conteúdo: Resposta comum e Problemas atuais. Esses blocos de conteúdo usam tipos de conteúdo para renderizar resultados.
3. De https://<instance name> .service-now.com , navegue até **Blocos** > **Listas** > **Portal - Respostas comuns**.
   Este bloco corresponde à seção Respostas comuns da página Status do problema. O campo Tabela descreve o tipo de conteúdo associado a Respostas comuns.
4. Use o link para exibir os tipos de conteúdo existentes.
5. Clique no Tipo de conteúdo para exibir o XML que determina como a lista e o registro são renderizados no CMS.
   O campo Página de detalhes padrão indica uma página do CMS que exibe um registro selecionado em um bloco de lista de conteúdo.
6. Clique no ícone Informações ao lado da Página de detalhes padrão para ir para essa página.
7. Na Página de detalhes padrão, em Links relacionados, clique em **Editar página**.
   O Bloco de detalhes contém um formatador de tipo de conteúdo. Ao editar ou exibir a página, ele está procurando um URL a ser passado para determinar o registro a ser exibido, e é por isso que diz "Não foi possível localizar o registro detalhado".
8. Clique no ícone de lápis para editar e exibir o bloco de conteúdo detalhado.
   A lista suspensa Tipo tem "Mostrar o documento atual da página" selecionada, o que indica que o document_id deve ser passado para este bloco das páginas do CMS, então ele pode exibir o registro com base no tipo de conteúdo listado no document_id.
9. No bloco Respostas comuns, na página Autoatendimento, selecione um registro.
   A página é aberta com um URL semelhante a: https://<intance name> .service-now.com/ess/knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,02255450d731310013ab49547e61038e

   As tabelas sysparm_document_key=kb_knowledge e sys_id 02255450d731310013ab49547e61038e determinam o registro. O tipo de conteúdo associado, kb_knowledge, renderiza o conteúdo na página de detalhes padrão, Portal - Detalhe de conhecimento / url_suffix=knowledge.

Blocos de conteúdo

Um bloco é uma parte definida de conteúdo no sistema que pode ser reutilizada.

Uma página de conteúdo é construída organizando blocos personalizados de conteúdo em uma página. Os blocos de conteúdo são uma parte importante de um site do CMS. O conteúdo existente, como relatórios, medidores e listas de registros, está disponível automaticamente como blocos de conteúdo e mais pode ser criado no CMS.

Depois de definir blocos de conteúdo, use-os em qualquer página de conteúdo, adicionando-os às zonas para soltar. Para obter mais informações, consulte Adicionar conteúdo a uma página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie blocos de conteúdo depois que sites e páginas tiverem sido projetados.

Tópicos relacionados

- Exibir marcadores de bloco do CMS
- Configurar um bloco de cabeçalho
- Configurar um bloco HTML estático
- Formatar uma imagem como um bloco HTML estático
- Configurar blocos dinâmicos
- Bloco do carrinho do catálogo
- Integrar o Feed de atividades com o CMS
- Configurar blocos de filme Flash
- Configurar um bloco de conteúdo detalhado
- Configurar iFrames

Configurar um bloco de conteúdo

Para configurar um bloco de conteúdo, defina-o no formulário apropriado.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Execute uma das ações a seguir para criar um bloco de conteúdo.
   - Navegar até **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **[Tipo de bloco]** > **Novo(a)**. O formulário para criar o tipo de bloco selecionado é aberto.
   - Navegar até **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **Tudo** e selecione o tipo de conteúdo a ser criado na lista.
   - Edite uma página de conteúdo e adicione um bloco de cabeçalho do tipo de bloco de conteúdo desejado. Clique no link no bloco de esboço.
2. Preencha o formulário de bloco de conteúdo e salve-o.
3. Adicione o bloco de conteúdo a qualquer página de conteúdo.

Tópicos relacionados

- Configurar um bloco de cabeçalho
- Configurar um bloco HTML estático
- Formatar uma imagem como um bloco HTML estático
- Configurar blocos dinâmicos
- Bloco do carrinho do catálogo
- Integrar o Feed de atividades com o CMS
- Configurar blocos de filme Flash
- Configurar um bloco de conteúdo detalhado
- Configurar iFrames

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir marcadores de bloco do CMS

Exiba marcadores de bloco do CMS, que são usados para criação de bloco avançado e flexibilidade do site.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É construído como<g:content_block> {{Jelly_Tags|Jelly]] e pode ser usado de uma das maneiras a seguir.

- Para exibir um bloco dentro de um bloco
- Para exibir um bloco dentro de um layout

O marcador aparece no formato, <g:content_block type="<type>" id="<sys_id>"/> .

Um exemplo do marcador de bloco está incluído no site de amostra do Portal ESS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Quadros**.
2. Clique em **cms_admin_home_frame**.
3. Exibir o código.

```
<style>

DIV.cms_administration_home {
 background: url(gray_${current_page.getURLSuffix()}.pngx) no-repeat right top;
}

</style>


<div class="cms_administration_home">
  ${body}
<br/>
<!-- Would you like to pivot off of parent page instead?  try this snippet
  <j:if test="${current_page.getParentPage().getURLSuffix()=='administration'}">
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
  </j:if>
   The defaults use the page URL suffix to define sub menus
-->
  <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='administration'}">
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
  </j:if>
  <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='community_inspired'}">
    <g:requires name="ess.portal.globals.jsdbx" />
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="ccd4b8c7efb70000914304167b22566e"/>
  </j:if>
<br/>
</div>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para ver a aparência da página, navegue até a página de administração do Portal ESS.
   Por exemplo, http://instance name.service-now.com/ess/administration.do.

Tópicos relacionados

- Blocos de conteúdo
- Configurar um bloco de cabeçalho
- Configurar um bloco HTML estático
- Formatar uma imagem como um bloco HTML estático
- Configurar blocos dinâmicos
- Bloco do carrinho do catálogo
- Integrar o Feed de atividades com o CMS
- Configurar blocos de filme Flash
- Configurar um bloco de conteúdo detalhado
- Configurar iFrames

Tipos de blocos de conteúdo

Blocos de conteúdo, que compõem páginas de conteúdo, são partes reutilizáveis de conteúdo definidas no sistema.

Cada bloco de conteúdo pode ser usado para um tipo diferente de conteúdo.

Tópicos relacionados

- Formatar uma imagem como um bloco HTML estático
- Bloco do carrinho do catálogo
- Integrar o Feed de atividades com o CMS

Configurar um bloco de cabeçalho

Um bloco de cabeçalho é um elemento visual colocado na parte superior das páginas. Ele fornece um local para identidade visual e outras funcionalidades importantes em todo o site.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Algumas das opções disponíveis nos cabeçalhos incluem pesquisa global, alternância de tamanho de texto, menus para fins de navegação e o nome de usuário com link de logout.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **Cabeçalhos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Formulário de cabeçalho

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome exclusivo para o bloco de cabeçalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Plano de fundo	Selecione um plano de fundo para o logotipo do cabeçalho e os menus. ○ **Nenhum** - nenhum plano de fundo é renderizado. ○ **Gradiente/imagem** - Especifique uma imagem ou imagem de gradiente para servir como plano de fundo. ○ **Barras coloridas** - Especifique cores para três seções diferentes do cabeçalho: superior, central e inferior.
Imagem	Se **o plano de fundo** for **Gradiente/imagem**, carregue uma imagem para o plano de fundo do bloco de cabeçalho. Para gradientes, carregue uma imagem de gradiente.
Cor da barra superior	Se **o plano de fundo** for **barras coloridas**, insira uma cor CSS ou um nome de cor para usar como plano de fundo do menu superior.
Cor da barra central	Se **o plano de fundo** for **barras coloridas**, insira uma cor CSS ou um nome de cor para usar como plano de fundo para o logotipo e o texto.
Cor da barra inferior	Se **o plano de fundo** for **barras coloridas**, insira uma cor CSS ou um nome de cor para usar como plano de fundo do menu inferior.
Logotipo	Selecione uma imagem de logotipo. A imagem também é um link para a página principal.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o bloco para uso.
Texto	Digite o texto a ser exibido ao lado do logotipo.
Condicional	Marque a caixa de seleção e digite as condições de script a serem aplicadas no campo Script de **condição** que aparece.
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer organização ao bloco de cabeçalho. A categoria também determina a página de detalhes na qual os links do bloco de cabeçalho são abertos. As páginas de detalhes geralmente exibem informações de maneiras diferentes.
Menu superior	Selecione um bloco de menu de navegação para usar como um menu acima do logotipo.
Menu inferior	Selecione um bloco de menu de navegação para usar como um menu abaixo do logotipo.
Altura	Especifique a altura do cabeçalho.
Pesquisar	Marque esta caixa de seleção para adicionar um elemento de pesquisa no cabeçalho.
Dimensionador de fonte	Marque esta caixa de seleção para incluir controles de dimensionamento de texto no cabeçalho.
Login	Marque esta caixa de seleção para incluir um link de login no cabeçalho. Se o usuário estiver conectado, este elemento exibirá o nome de usuário e um link de logout. Se você especificar uma página de login no registro do site, é importante incluir um link de login para que os usuários possam inserir seu nome de usuário e senha.
Fila de bate-papo	Selecione a fila de bate-papo que os usuários acessam clicando no botão **Bate-papo do help desk** no cabeçalho. Limpe o campo para remover o botão. Este campo aparecerá somente se o plug-in de bate-papo estiver ativo.

Tópicos relacionados

Configurar um bloco de conteúdo

Criar um bloco de menu de navegação

Os blocos do menu de navegação permitem criar um menu de links para diferentes páginas de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

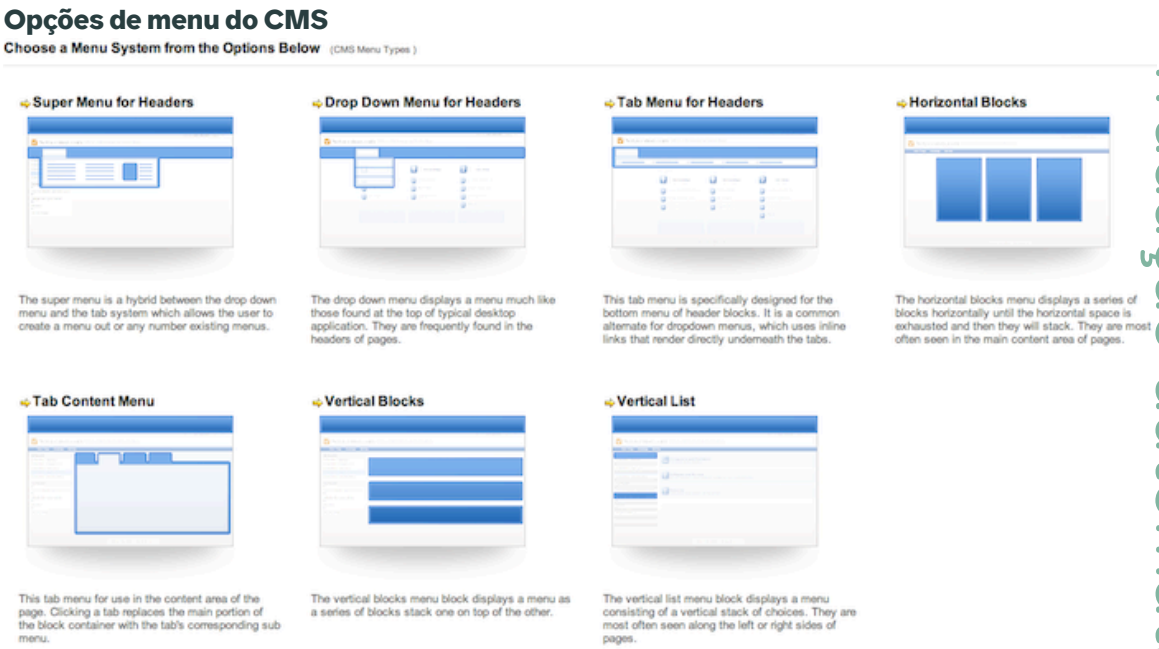
Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os três objetos a seguir definem menus de navegação.

- Bloco de menus: o bloco de menus define todo o bloco de menus e como ele é exibido.
- Seção de menu: as seções de menu definem grupos de links exibidos no bloco.
- Item de menu: os itens de menu definem os links em cada seção de menu.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Menus de Navegação**.
2. Clique em **Nova**.
   Uma galeria de blocos de menu de navegação disponíveis é exibida.



3. Selecione o estilo de bloco de menu desejado.
4. Preencha o formulário Menu de navegação para definir o bloco.

Formulário Menu de navegação

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o bloco.
Tipo	Selecione o tipo de menu de navegação, que determina como os links são exibidos.
Quadro	Selecione um estilo de borda para o bloco do menu de navegação.
Condicional	Marque esta caixa de seleção para habilitar o uso de condições com script. Se selecionado, os campos **Condição** e **Conectado** serão exibidos.
Conectado	Marque esta caixa de seleção para exibir o bloco do menu de navegação somente se o usuário estiver conectado. Este campo aparecerá somente se **Condicional** estiver selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição	Insira um script para definir as condições do bloco do menu de navegação. Este campo aparecerá somente se **Condicional** estiver selecionado.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o bloco para uso.
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer organização para o bloco do menu de navegação. A categoria também determina a página de detalhes na qual os links de menu são abertos.

Tópicos relacionados

Personalização de estilo de menu

Configurar seções de menu

As seções de menu definem grupos de links exibidos no bloco de menu de navegação.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **Menus de Navegação** e selecione um bloco.
2. Na lista relacionada *Seções de menu*, clique em **Novo**.
3. Preencha o formulário Seção de Menu.

Formulário Seção de menu

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a seção do menu.
Menu de bloco de conteúdo	Selecione o menu de navegação no qual esta seção de menu aparece.
Redirecionar para	Selecione o que aparece quando um usuário clica no nome e no ícone da seção de menu.
URL	Clique no ícone de cadeado para abrir o campo de edição e insira o URL a ser exibido quando um usuário clicar no título e no ícone da seção de menu. Este campo estará disponível somente se **Redirecionar para** estiver definido como **A URL especificada**.
Página de detalhes	Selecione a página de conteúdo a ser aberta quando um usuário clicar no título ou no ícone da seção de menu. Este campo estará disponível somente se **Redirecionar para** estiver definido como **Uma página de conteúdo**.
BD da imagem esquerda BD da imagem direita	Selecione o banco de dados de imagens em que as imagens do site são armazenadas.
Imagem à esquerda	Selecione os ícones a serem exibidos à esquerda e à direita do nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Imagem à direita	
Texto de segundo nível	Insira uma descrição a ser exibida ao lado do título da seção do menu.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar a seção de menu para uso.
Ordem	Insira um número para indicar onde esta seção aparece no menu em relação a outras seções de menu.
Conectado	Marque esta caixa de seleção para exibir a seção de menu somente se o usuário estiver conectado.
Funções	Clique no cadeado para abrir uma lista e selecione as funções que podem acessar esta seção de menu se você restringir o acesso por função.
Categoria	Selecione a categoria à qual a seção de menu pertence.
Aberto em	Selecione o comportamento dos links clicados.
iFrame	Insira o nome do iFrame em que o link é aberto quando um usuário clica no título e no ícone da seção de menu. Verifique se há um iFrame na página em que o link é aberto. Este campo estará disponível somente se **Abrir em** estiver definido como **iFrame nomeado**.
Cabeçalho	Insira as informações de cabeçalho da seção de menu.
Rodapé	Insira as informações de rodapé para a seção de menu.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Tipos de menu

Personalização de estilo de menu

Configurar itens de menu

Itens de menu são os links que aparecem em cada seção de menu.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nem todas as seções do menu de navegação exigem itens de menu. Use itens de menu para vincular usuários a outras páginas ou informações adicionais. Essas etapas usam o site de portal de amostra ESS como exemplo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **Menus de Navegação** e selecione um menu de navegação.

   Example

   Por exemplo, selecione o **Menu de documentação**.

2. Na lista relacionada **Seções de Menu**, selecione uma seção de menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example
Por exemplo, selecione **Introdução**.

3. Na lista relacionada **Itens de menu**, clique em **Novo**.
4. Preencha o formulário.

Formulário de item de menu

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome exclusivo para o item de menu.
Seção do menu	Selecione a seção de menu na qual este item aparece.
Redirecionar para	Selecione o que aparece quando o nome e o ícone do item de menu são clicados.
URL	Clique no ícone de cadeado para abrir o campo de edição e insira o URL a ser aberto quando o título e o ícone do item de menu forem clicados. Este campo estará disponível somente se **Redirecionar para** estiver definido como **A URL especificada**.
Página de detalhes	Selecione a página de conteúdo a ser aberta quando o nome ou o ícone for clicado. Este campo estará disponível somente se **Redirecionar para** estiver definido como **Uma página de conteúdo**.
Imagem	Selecione um ícone para aparecer com o nome.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o item de menu para uso.
Ordem	Insira um número para indicar onde este item aparece no menu em relação a outros itens de menu.
Conectado	Marque esta caixa de seleção para exibir o item de menu somente se o usuário estiver conectado.
Funções	Clique no cadeado para abrir uma lista e selecione as funções que podem acessar este item de menu para restringir o acesso por função.
Categoria	Selecione a categoria à qual o item de menu pertence.
Abrir em	Selecione o comportamento dos links clicados.
iFrame	Digite o nome do iFrame em que o link é aberto quando um usuário clica no nome e no ícone do item de menu. Verifique se há um iFrame na página. Este campo estará disponível somente se **Abrir em** estiver definido como **iFrame nomeado**.

5. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Tipos de menu

Personalização de estilo de menu

Tipos de menu

Ao alterar o campo **Tipo** no bloco do menu de navegação, você pode formatar o mesmo menu de maneiras diferentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de menu

Tipo	Imagem	Descrição
Super Menu para Cabeçalhos		O super menu é um híbrido entre o menu suspenso e o sistema com guias. O usuário pode usar um super menu para criar um menu a partir de qualquer número de menus.
Menu suspenso para cabeçalhos		O menu suspenso renderiza as seções do menu como lista suspensa. Use o mouse para apontar para o nome do menu e exibir os itens de menu.
Menu de Guia para Cabeçalhos		O menu da guia renderiza as seções do menu como guias. Use o mouse para clicar na guia e exibir os itens de menu.
Blocos Horizontais		O menu de blocos horizontais renderiza as seções de menu como títulos de bloco com itens de menu como links dentro dos blocos. Os blocos são organizados horizontalmente.
Bloco de conteúdo da guia		O menu do bloco de conteúdo da guia (horizontal) renderiza as seções de menu como guias com itens de menu como links dentro do bloco.
Lista Vertical		O menu de lista vertical renderiza as seções de menu como títulos com itens de menu como links abaixo deles.
Blocos Verticais		O menu de blocos verticais renderiza as seções de menu como títulos de bloco com itens de menu como links dentro do bloco. Os blocos são organizados verticalmente.

Personalização de estilo de menu

Você pode personalizar os estilos de menu nas folhas de estilos que seu site usa.

Navegar até **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Folhas de estilo** para personalizar folhas de estilos.

Código de exemplo do menu de navegação de página suplementar

No exemplo a seguir, observe os seletores e as regras de classe CSS. Além disso, revise como os contêineres de bloco (div.cms_menu_section_blocks) são definidos com base no contêiner externo (TD.layout_content_submenu_column). O contêiner externo é, na verdade, uma parte do layout do site.

Esse conceito fica mais claro se você comparar os estilos com os estilos usados no supermenu mais abaixo no exemplo. Este exemplo mostra que não há necessidade de criar um sistema de menus completamente novo. Você pode usar CSS para mudar a aparência dos menus existentes.

```
/*************************************************************************************************
*************************************************************
  SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************************************
*************************************************************/
TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
   width: 156px;
   height: auto;
   float: left;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    position: relative;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center top !important;
}
```

Código de exemplo de seções do super menu

O menu a seguir é uma grade flutuante simples. Os padrões são gravados primeiro. Em seguida, abaixo do comentário "VARIAÇÕES DO SUPER Menu...", os padrões são substituídos pela adição de um div contendo uma classe exclusiva. No código que renderiza

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o cabeçalho do sistema base, o menu inferior reside em uma célula da tabela com a classe cms_header_bottom_menu (consulte o seletor de CSS TD.cms_header_bottom_menu).

```
/*************************************************************************************************
*************************************************************
  SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************************************
*************************************************************/

TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
    float: left;
    position: relative;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center top !important;
}
```

4.2 2. Super Menu Sections Example Code

This menu is essentially a simple float grid. The defaults are written first. Then, below the "SUPER MENU VARIATIONS..." comment, the defaults are overwritten by adding a containing div with a unique class. In the code that renders the header for the base system, the bottom menu resides in a table cell with the class of "cms_header_bottom_menu" (note the TD.cms_header_bottom_menu CSS selector).

```
/*********************************************************************************************
  Section Blocks Menu (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*********************************************************************************************/
div.cms_menu_section_blocks {
    width: 260px;
    height: 260px;
    float: left;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 12px 12px;
    border: 1px solid #e0e0e0;
    padding: 10px;
    background: url(blue/portal_horizontal_bkg.pngx) repeat-x center bottom;
}

p.cms_menu_separator {
    border-top:1px dotted #ccc;
    margin-top: 6px;
    margin-bottom: 6px;
}

td.cms_menu_section_blocks_title h2, td.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 td.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: larger;
    font-weight: normal;
    color:#444;
}

a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    color:#999;
    font-size: inherit;
}

/*********************************************************************************************
  SUPER MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*********************************************************************************************/
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
TD.cms_header_bottom_menu .cms_menu_super_menu_bar { /*style the super menu drop
 down bar */
  z-index: 199;
  float: left;
  background: none;
  margin-left: 44px;
}

TD.cms_header_bottom_menu div.cms_menu_section_blocks {
   width: 200px;
   float: left;
   border: 0px;
   margin: 0px 0px 12px 0px;
   padding: 0px;
   background: none;
}

TD.cms_header_bottom_menu p.cms_menu_separator {
   border-top:0px dotted #ccc;
   margin-top: 0px;
   margin-bottom: 0px;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item {  /*style an item on the
 super menu drop down bar*/
  z-index: 200;
  float: left;
  padding-left: 12px;
  padding-right: 12px;
  padding-bottom: 8px;
  padding-top: 4px;
  cursor: pointer;
  cursor: hand;
  font-weight: bold;
  color: #000;
  border-left: 1px solid #FFF;
  border-top: 1px solid #FFF;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item_selected {  /*style a
 selected item on the super menu drop down bar*/
  z-index: 200;
  float: left;
  padding-left: 12px;
  padding-right: 12px;
  padding-bottom: 8px;
  padding-top: 4px;
  cursor: pointer;
  cursor: hand;
  background: #fff url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
  font-weight: bold;
  border-right: 0px solid #CCC;
  border-bottom: 0px solid #CCC;
  border-left: 1px solid #DDD;
  border-top: 1px solid #EEE;

}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_content { /* style super menu content
 block */
  position: absolute;
  z-index: 999;
  height:260px;
  display: none;
  padding: 18px;
  background: #dedfe0 url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
  border-right: 1px solid #CCC;
  border-bottom: 1px solid #CCC;
  border-left: 1px solid #DDD;
  box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  -webkit-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  -moz-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  filter: progid:DXImageTransform.Microsoft.dropShadow(color=#666, offX=5, offY=5,
 positive=true);
}

TABLE.super_menu_video_table {
   background: #787878 url("grey_background.pngx") repeat-y scroll center top;
 width: 184px;
}
```

Exemplo de itens de menu e links de conteúdo

O método para escolher um destino de link (janela atual, iFrame ou nova janela) e fazer referência ao item vinculado (página, anexo ou URL) são semelhantes. Revise exemplos de como vincular esses elementos.

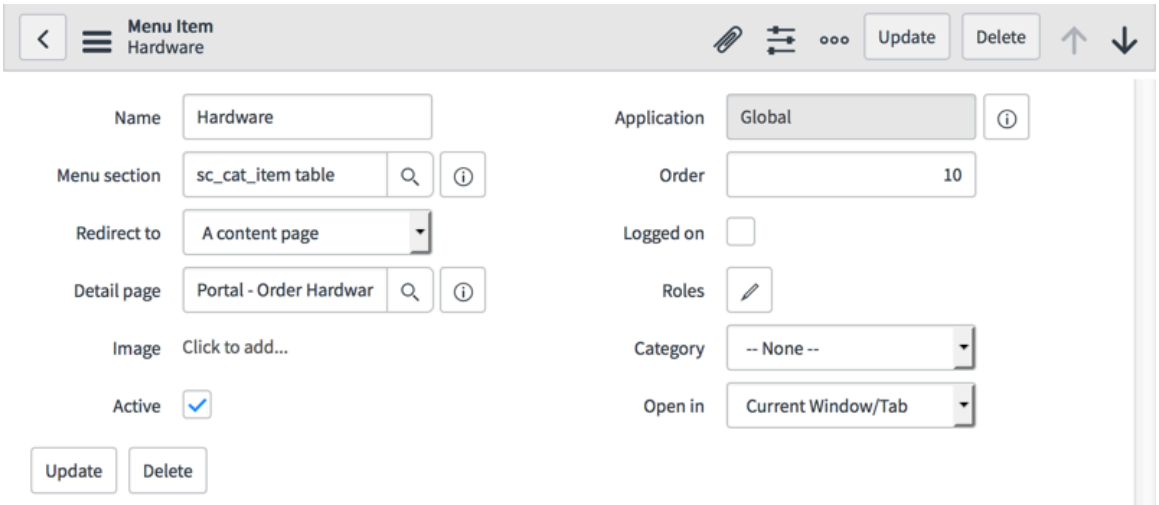
- Uma referência de página de conteúdo ajuda a selecionar a página desejada. Por exemplo, o valor home.do vincula à página inicial do site.
- Uma referência de anexo permite que você faça referência a um único arquivo anexado ao item de menu ou registro de seção. Se houver mais de um anexo, somente o primeiro será referenciado. O link é gerado automaticamente e exibe um prompt **Salvar arquivo do navegador**.
- A referência de URL especificada permite vincular a uma cadeia de caracteres de URL completa em sua instância ou de outro sistema. Por exemplo, com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=66c313e7c0a8016b008ebe1a8e3d97f5&sysparm_nameofstack=b654d15bef921000914304167b225 vincula-se ao produtor de registro **Fazer uma pergunta**. Use esta referência para vincular a uma página em um sistema de intranet existente.

Os itens de menu podem ser vistos como links em destaque de cada seção. Há muitas opções nas definições de URL e opções de link. Links no Portal ESS abrem páginas de conteúdo no site. Por sua vez, cada página tem um iFrame ou conjunto de blocos que hospeda os dados correspondentes. Este método é útil para prototipagem rápida, mas considere onde criar páginas de detalhes dinâmicas e use as opções de vinculação disponíveis.

Tradução automática

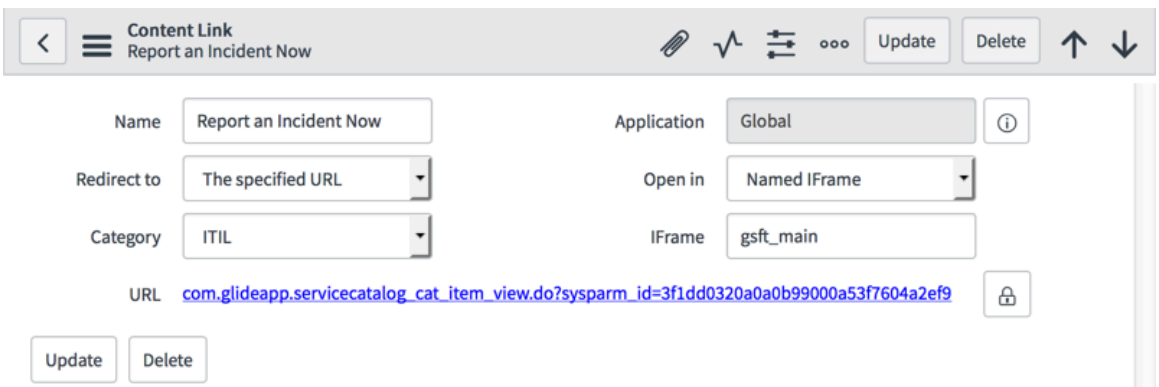
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item de menu



Itens de menu são semelhantes a links de conteúdo, exceto que são chamados pelo bloco de lista, não como parte de um bloco de menu de navegação. Os itens de menu e os links de conteúdo funcionam da mesma forma que eles são definidos e as opções disponíveis para vincular a itens. Os links de conteúdo devem ser chamados por meio de um bloco de lista que chama a tabela Link de conteúdo [content_link]. Os links de conteúdo não têm o campo **Conectado** ou a opção **Funções** usada para controlar a experiência de IU para várias funções.

Link de conteúdo



Tópicos relacionados

Exibir links entre elementos do sistema e URLs

Exibir exemplos de menu e lista

As seções de menu definem grupos de links e como os links se comportam.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, o comportamento do link determina qual página é aberta quando o link é clicado e como ele é aberto, como em uma nova página ou um novo quadro. Use o procedimento a seguir para exibir uma seção de menu de amostra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **Menus de Navegação**.
2. Clique em **Portal — Menu de blocos**.
3. Na lista relacionada **Seções de Menu**, clique em **Solicitar itens**.
4. Clique no ícone de referência ao lado **da Página de detalhes** para abrir a página.
5. Em **Links relacionados**, clique em **Editar página**.
   Por padrão, o link leva para a página Solicitar itens com o Menu inicial do Portal - Solicitar (menu de bloco vertical) na área de conteúdo da página.

   Na maioria dos menus padrão do CMS, a seção de menu tem o título do menu com texto secundário, uma linha de separação e os links que você define como itens de menu. Embora o design seja versátil e flua bem entre as páginas, pode haver dúvidas sobre a vinculação e a escalabilidade para grandes catálogos. Esta prática pode ser útil apenas para um pequeno catálogo com itens limitados.
6. Para exibir um exemplo de conteúdo dinâmico, siga estas etapas para ver a exibição de lista/grade do catálogo de solicitações no Portal ESS.

   a. Adicione `/ess/manage.do` ao URL da sua instância.
   Por exemplo, `https://<instance name> .service-now.com/ess/manage.do` .

   b. Na seção **Demonstrações de exemplo de código**, clique em **Solicitar lista de catálogos/ exibição em grade**.

   c. Pesquise os itens do catálogo.

Configurar blocos dinâmicos

Use blocos dinâmicos para usar scripts ou para extrair informações do sistema. Os blocos dinâmicos são onde reside a maior parte do seu conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um bom uso de blocos dinâmicos são publicações de trabalho. Armazene as publicações em artigos de conhecimento e exiba as publicações com um bloco dinâmico.

Vários blocos dinâmicos são predefinidos, incluindo os itens a seguir.

- **Novo conteúdo**: cada um dos novos blocos de conteúdo permite a criação de blocos durante a edição de páginas de conteúdo.
- **Limpar login**: a página de login padrão que solicita nome de usuário e senha, que inclui uma caixa de seleção "Lembrar-me". Depois que o usuário faz login, este bloco aciona regras de login.
- **Login**: uma área que permite que um usuário desconectado faça login e um usuário conectado faça logout. Este bloco é especialmente útil em páginas de conteúdo publicamente disponíveis.
- **Pesquisar**: o campo de pesquisa de texto global. Atualmente, a pesquisa de texto global é a única forma de pesquisa que pode ser incluída em uma página de conteúdo.
- **Resultados da pesquisa**: uma área para exibir resultados globais de pesquisa de texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre o Apache Jelly, consulte Marcadores Jelly .

Nota:
Os Blocos de conteúdo dinâmico no Sistema de gestão de conteúdo não têm escape automático. Esses blocos devem implementar seu próprio escape de conteúdo (por exemplo, para proteger contra possíveis ataques de script entre sites). Para obter mais informações, consulte Tipos de escape do Jelly .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Dinâmico**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário de Conteúdo dinâmico.

Formulário de conteúdo dinâmico

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome exclusivo para o bloco de conteúdo dinâmico.
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer organização para o bloco dinâmico. A categoria também determina a página de detalhes na qual os links de bloco dinâmico são abertos.
Quadro	Selecione um estilo de borda para o bloco dinâmico. Para obter mais informações, consulte Formatar um quadro.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o bloco para uso.
Condicional	Insira as condições de script a serem aplicadas. Se selecionado, adiciona um campo de script *de condição* ao formulário.
Duas fases	Marque esta caixa de seleção para permitir duas extensões de fase para a sintaxe do Jelly .
Conteúdo dinâmico	Insira o campo de script XML que determina o comportamento do bloco dinâmico.

Tópicos relacionados

- Blocos de conteúdo
- Configurar um bloco de conteúdo
- Exibir marcadores de bloco do CMS
- Personalizar o bloco de lista
- Formatar uma imagem como um bloco HTML estático

Bloco do carrinho do catálogo

O bloco do carrinho do catálogo é um bloco dinâmico fornecido no sistema de base.

Este bloco fornece o mesmo carrinho que está disponível no catálogo de serviços. Se a definição do site tiver a opção **Usar carrinho externo** selecionada, inclua este bloco no site para que os usuários possam interagir com o carrinho do catálogo.

O bloco de carrinho de catálogo está disponível quando a propriedade `glide.sc.use_cart_layouts` está definida como falsa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Configurar um bloco de conteúdo

Tipos de blocos de conteúdo

Personalizar o bloco de lista

Blocos de lista são blocos de conteúdo que geram dinamicamente uma lista de links para registros dentro da instância. Quando um usuário clica em um link em um bloco de lista, as informações associadas são exibidas em uma página de detalhes determinada pelo tipo de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie a lista usando uma consulta simples em qualquer tabela ou criando o script de uma consulta mais avançada. As listas são poderosas e flexíveis. Aqui estão alguns locais que permitem que você tenha controle total sobre a exibição da lista.

Controle de lista

Opção	Descrição
Quadros	Os quadros fornecem um método para criar contêineres decorativos para blocos de conteúdo e outros elementos no site. Quando quadros são usados com o campo **Tipo**, o designer tem controle total sobre o posicionamento da lista.
Tipo de lista	O módulo Definições de lista define o tipo de listas disponíveis para páginas de conteúdo. No formulário Bloco de Lista, selecione uma definição de lista no campo **Tipo**.
Filtragem de Lista	Fornece todos os campos na tabela referenciada para resultados mais granulares.
Máximo de Entradas	Limita os resultados de uma tabela para que se ajustem ao design do bloco.
Pedido e direção do pedido	Permite a classificação por qualquer campo na tabela referenciada, em ordem crescente ou decrescente.

Você também pode usar blocos de lista para criar uma lista de links para informações fora da sua instância. Crie os links externos como registros na tabela Link de conteúdo [content_link] e siga as etapas deste procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Listas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de Bloco de Lista

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o bloco de conteúdo da lista. Ele é usado para identificar o registro na instância e não é exibido na página de conteúdo. Use o campo **Título** para essa finalidade.
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer organização ao bloco de conteúdo da lista.
Tipo	Selecione uma macro de IU de definição de lista para formatar a lista de links. Para obter mais informações, consulte Configurar definições de lista.
Quadro	Selecione um estilo de borda para o bloco de lista. Para obter mais informações, consulte Criar uma macro de IU de quadro.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para habilitar a geração de uma lista a partir de um script, em vez de uma simples consulta filtrada.
Consulta	Filtra os resultados usando um construtor de condições.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o bloco para uso.
Título	Insira o nome a ser exibido na parte superior do bloco de lista quando ele aparecer em uma página de conteúdo.
Máximo de entradas	Defina o número máximo de entradas a serem exibidas neste bloco de lista.
Tabela	Selecione uma tabela para consultar os itens da lista. A tabela determina qual página de detalhes é exibida quando um usuário clica em um link no bloco de lista. Para obter mais informações, consulte Configurar um tipo de conteúdo. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do bloco de lista.
Condicional	Marque esta caixa de seleção para habilitar o uso de condições com script. Se selecionado, um campo de script **de condição** será exibido. Outros campos que aparecem incluem as caixas de seleção **Conectado** e **Omitir se estiver vazio**.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar definições de lista

As definições de lista, semelhantes aos quadros de gestão de conteúdo, são contêineres decorativos que controlam a aparência das listas.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Especificamente, as definições de lista são macros de IU que usam o script Apache Jelly para definir como uma lista é renderizada dentro de um bloco de lista. O design do site geralmente requer vários estilos de lista no layout. As listas geralmente são a principal forma de navegação em um site, portanto, é importante ter controle sobre sua formatação.

A configuração de definições de lista requer um conhecimento do Apache Jelly.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Configuração** > **Definições de Lista** > **.**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário de definição de lista.

Tópicos relacionados

Gestão de conteúdo e o mecanismo Apache Jelly

Configurar um bloco HTML estático

Use blocos estáticos para texto que não muda. Por exemplo, use um bloco estático para um rodapé de site somente com o nome da empresa ou da organização. Um bloco de HTML estático permite que qualquer código HTML seja executado em uma página.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Qualquer pessoa que edita seu próprio HTML, Jelly ou Javascript pode encontrar o editor de HTML no bloco estático limitado. O editor de HTML também pode adicionar marcadores ou formatos que os codificadores avançados consideram desnecessários. Para opções mais avançadas, use blocos dinâmicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **HTML Estático**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Conteúdo estático.

Formulário de conteúdo estático

Campo	Valor de entrada
Nome	Digite um nome exclusivo para o bloco de conteúdo HTML estático.
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer organização ao bloco HTML estático. A categoria também determina a página de detalhes na qual os links de bloco HTML estático são abertos. As páginas de detalhes geralmente exibem informações de maneiras diferentes.
Quadro	Selecione um estilo de borda para o bloco HTML estático. Para obter mais informações, consulte Formatar um quadro.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o bloco para uso.
Condicional	Insira as condições de script a serem aplicadas. Se selecionado, adiciona um campo de script **Condição** e uma caixa de seleção **Conectado** ao formulário.
Conteúdo Estático	Insira o código HTML que determina o comportamento do bloco HTML estático.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Configurar um bloco de conteúdo

Exibir marcadores de bloco do CMS

Formatar uma imagem como um bloco HTML estático

Uma maneira fácil de adicionar uma imagem a uma página do CMS é usar um bloco HTML estático. Depois que o bloco for criado, você poderá reutilizá-lo em todo o site.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Imagens**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma **Categoria** para ajudar a organizar as imagens.
4. Digite o nome do arquivo da imagem, incluindo a extensão (por exemplo, .png).
5. Carregue o arquivo selecionando **Clique para adicionar** e navegando até a imagem.
6. Clique em **OK**.
7. Clique em **Atualizar**.
8. Navegar até **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **HTML Estático** e clique em **Novo**.
9. Cole o código a seguir no bloco HTML, substituindo o nome da imagem conforme carregado na etapa anterior.
   O "x" no final do nome do arquivo é necessário para o cache de imagem.

   ```
   <img src="<image_name>.gifx"/>
   ```

   Agora, a imagem é um bloco HTML estático e você pode adicioná-la a qualquer página de conteúdo. Use o código HTML padrão para alterar a imagem no bloco de conteúdo.

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Configurar um bloco de conteúdo

Configurar um bloco de cabeçalho

Configurar blocos de filme Flash

Use um bloco de filme Flash para incorporar qualquer filme Flash (arquivo .swf) como um anexo ou fazendo referência a um URL em uma página de conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar streaming de vídeo ou vídeo Flash (.flv), por exemplo, a um artigo de conhecimento, consulte Incorporação de vídeos em campos HTML .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Conteúdo Especializado** > **Filmes Flash**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário de Filme Flash.

Formulário de Filme Flash

Campo	Valor de entrada
Nome	Digite um nome exclusivo para o bloco de filme Flash.
Fonte	Especifique onde o filme do Flash será encontrado. ○ **Anexo**: se esta opção for selecionada, carregue o filme Flash neste registro. ○ **Link para objeto externo**: se esta opção for selecionada, um campo **de URL** será exibido. Especifique o URL do filme Flash e certifique-se de que o filme Flash esteja acessível publicamente.
Altura	Insira a altura do filme do Flash em pixels.
Largura	Insira a largura do filme do Flash em pixels.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Adicionar e gerenciar anexos

Blocos de conteúdo

Configurar um bloco de conteúdo

Configurar links de conteúdo

Use links de conteúdo para criar links de navegação para informações fora de sua instância. Links de conteúdo são os predecessores dos menus de navegação.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que o link de conteúdo for configurado, ele deverá ser definido em um bloco de lista. Os blocos de lista usam links de conteúdo para fazer referência a informações fora do seu CMS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Conteúdo Especializado** > **Links de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Link de conteúdo

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome exclusivo para o link de conteúdo
Redirecionar para	Selecione o local do link externo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer organização ao bloco de conteúdo da lista.
URL	Clique no ícone de cadeado para abrir o campo de edição e insira a URL do site a ser aberto quando o link for clicado. Este campo estará disponível somente se **Redirecionar para** estiver definido como **A URL especificada**.
Abrir em	Selecione o comportamento do link clicado.
Página de detalhes	Selecione a página em que o link é aberto quando é clicado. Este campo estará disponível somente se **Redirecionar para** estiver definido como **Uma página de conteúdo**.
iFrame	Insira o nome do iFrame em que o link é aberto quando é clicado. Verifique se há um iFrame na página em que o link é aberto. Este campo estará disponível somente se **Abrir em** estiver definido como **iFrame nomeado**.

4. Clique em **Enviar**.
5. De **Gestão de conteúdo** > **Blocos** > **Listas**, crie um bloco de lista que faz referência aos links de conteúdo selecionando **Link de conteúdo** no campo da tabela.
6. Crie uma consulta para determinar quais links externos são exibidos na página.
   Por exemplo, a consulta Categoria é Pesquisa exibe todos os links externos que têm uma categoria definida como **Pesquisar**.
7. Clique em **Atualizar**.

Configurar iFrames

Um iFrame incorpora um URL em uma página dentro de um quadro. Ele pode incorporar páginas externas ou renderizar ServiceNow conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure um iFrame com formulários criados na instância e vinculados à página na qual o iFrame reside.

Nota:
Não adicione nenhum tipo de relatório, como um calendário, aos iFrames. Para obter mais informações sobre como adicionar um relatório diretamente a uma página sem usar iFrames, consulte Incorporação de relatórios no Jelly .

Nota:
Para entregar conteúdo ServiceNow de uma página da Web, consulte Portal de serviços.

Nota:
Para saber mais sobre essa propriedade, consulte X-Frame-Options: SAMEORIGIN (proteção de segurança da instância) em Configurações de proteção de segurança da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Conteúdo Especializado** > **iFrames**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos de formulário do iFrame.

Campos de formulário do iFrame

Campo	Valor de entrada
Nome	Digite um nome exclusivo para o bloco iFrame.
Nome do quadro	Digite um nome para o quadro na página. Quando você usa iFrames para apresentar conteúdo ServiceNow, como formulários ou listas, o nome do quadro deve ser `gsft_main`. Este nome permite que links no iFrame sejam abertos dentro do iFrame.

URL	Insira o URL a ser exibido no iFrame. Se você usar o iFrame para exibir conteúdo ServiceNow, comece com o nome da página e não inclua a parte da instância base do URL. Por exemplo, para mostrar a lista de itens solicitados, o URL é:
	
	`sc_req_item_list.do`
	
	As consultas podem ser aplicadas ao URL. Por exemplo, para exibir uma lista de itens solicitados em aberto, o URL é:
	
	`sc_req_item_list.do?sysparm_query=active=true`
	
	Para obter mais informações, consulte Como navegar até um registro ou módulo usando uma URL.

Dimensionamento	Selecione uma opção para o tamanho do bloco do iFrame. **Nota:** A opção **de conteúdo Expandir para caber** funciona somente com conteúdo ServiceNow. Se *Tamanho fixo* for selecionado, os campos de altura e largura serão exibidos para você inserir o tamanho em pixels.

Nota:
Alguns navegadores suprimem iFrames porque usam um valor de cabeçalho X-Frame-Options de SAMEORIGIN. O cabeçalho X–Frame-Options foi introduzido no Internet Explorer 8 RC1 para ajudar a detectar e impedir o correção baseada em quadros. O valor SAMEORIGIN faz com que o navegador renderize uma página em branco em vez da página de destino de <frame> ou <iframe> quando o destino do quadro não está na mesma origem que a própria página. O suporte para este cabeçalho foi implementado no Safari 4.0, Chrome 4.1.249.1042 e Firefox 3.6.9 e superior.

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Configurar um bloco de conteúdo

Integrar o Feed de atividades com o CMS

Você pode conceder acesso ao Feed de atividades de páginas criadas no Sistema de gestão de conteúdo (CMS). Por exemplo, você pode permitir que um usuário final acesse o feed da sua empresa usando o portal ESS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O modelo de Portal ESS inclui o bloco dinâmico **Portal - Live page** e **Feed de atividades** (requer o plug-in do Feed de atividades). Para fornecer acesso ao Feed de atividades das páginas do CMS, adicione o bloco dinâmico do Feed de atividades a uma página do CMS ou inclua a **página Portal - Live** em um site.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Conteúdo Especializado** > **iFrames**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário de bloco do iFrame com os seguintes valores.

Valores do iFrame

Campo	Valor de entrada
Nome	Digite um nome exclusivo: Quadro dinâmico
Nome do quadro	Digite um nome de quadro: live_frame
URL	Insira https://instance name/live_feed.do?sysparm_doctype=true . Substitua o nome da instância pelo URL da instância, por exemplo,<myinstance> .service-now.com.
Dimensionamento	Selecione **Tamanho fixo** e insira as dimensões em pixels de altura e largura de acordo com a página na qual você planeja exibir o feed. Por exemplo, insira uma largura de 1024 e uma altura de 768.

4. Clique em **Enviar**.
5. Conclua as etapas em Como adicionar o bloco a uma página.

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Configurar um bloco de conteúdo

Métodos iFrame

Os exemplos a seguir mostram como os registros do sistema são extraídos para um iFrame que é colocado em uma página de conteúdo.

Para listas ou formulários do sistema, use o nome de quadro **gsft_main** para que os links funcionem corretamente.

- **Solicitar hardware** é um exemplo de vinculação a uma categoria de catálogo.
  - URL: com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d258b953c611227a0146101fb1be7c31&sysparm_view=
  - Nome do quadro: **gsft_main**
- **Minha lista de aprovações** é um exemplo de vinculação a uma lista com um filtro de exibição e um JavaScript que faz referência ao usuário autenticado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- URL: sysapproval_approver_list.do?sysparm_query=approver=javascript:getMyApprovals()&sysparm_view=ess
- Nome do quadro: **gsft_main**

- **A página inicial do Catálogo de serviços (sistema)** faz referência à página do catálogo do sistema na aplicação Catálogo de serviços. Se você estiver satisfeito com a aparência do catálogo, este método é uma maneira fácil de trazer a página para um design do CMS.
  - URL: catalog_home.do?sysparm_view=catalog_default
  - Nome do quadro: **gsft_main**
- **A visão geral da Gestão de problemas** faz referência a uma página inicial. ../ torna a cadeia de caracteres do URL relativa às páginas iniciais do sistema. Sem ele, a cadeia de caracteres da URL é resolvida para a referência de página inicial do CMS padrão no site.
  - URL: ../home.do?sysparm_view=problem_overview
  - Nome do quadro: **gsft_main**

Configurar um bloco de conteúdo detalhado

Um bloco de conteúdo detalhado exibe o conteúdo de um documento existente, como um incidente, artigo de conhecimento ou solicitação de gestão de serviços. O tipo de documento determina a página para a qual uma lista de documentos aponta.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O bloco funciona com tipos de conteúdo no campo **Página de detalhes padrão**. Para obter mais informações, consulte Configurar um tipo de conteúdo.

Se você planeja usar um script para encontrar um documento, configure o formulário para adicionar o campo **Script** se ele não for exibido.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Configuração** > **Configurações de Detalhes da Página**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Conteúdo detalhado.

Formulário de conteúdo detalhado

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome exclusivo para o bloco de conteúdo detalhado.
Categoria	Selecione uma categoria para fornecer organização para o bloco de conteúdo detalhado. Se o **Tipo** de bloco for **Mostrar o documento atual da página**, a categoria exibirá o conteúdo de qualquer link do mesmo tipo.
Quadro	Selecione um estilo de borda para o bloco de conteúdo detalhado. Para obter mais informações, consulte Formatar um quadro.
Documento do modelo	Selecione o documento a ser exibido por padrão.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar o bloco para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	Selecione o comportamento do bloco. ○ **Mostrar um documento específico**: exibe o **documento do modelo**. ○ **Mostrar o documento atual da página**: exibe o documento selecionado no momento. ○ **Usar um script para localizar um documento**: usa o campo **Script** para selecionar um documento específico.
Condicional	Marque a caixa de seleção e insira as condições de script a serem aplicadas. Marcar esta caixa de seleção adiciona um campo de script **Condição** e uma caixa de seleção **Conectado** ao formulário.
Script	Insira um script para localizar um documento apropriado se o **Tipo** estiver definido como **Usar um script para localizar um documento**. Defina o **Retornar** para o GlideRecord do documento desejado.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Configurar um bloco de conteúdo

Gestão de conteúdo e o mecanismo Apache Jelly

O Apache Jelly é um mecanismo de script e processamento baseado em Java e XML para transformar XML em código executável.

O mecanismo Apache Jelly é muito semelhante ao XML e deve ser confortável para desenvolvedores familiarizados com JavaScript, XML, XHTML ou HTML. Na instância ServiceNow, o mecanismo Apache Jelly renderiza itens como formulários, listas e Páginas de IU. O código Apache Jelly é renderizado bem em um bloco de conteúdo dinâmico, mas pode ter problemas quando usado em blocos estáticos. Você pode usar marcadores, chamadas e declarações do Jelly, mas o HTML funciona exatamente como o XHTML.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null"
>

<j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" >
<h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1>
<p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
</p> <br />
</j:if>
<j:if test = "${current_page.getName()=='IT 3.0'}" >
  <h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1>
  <p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br />
 </j:if>
 </j:jelly>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que todos os marcadores estejam fechados. Se o marcador não for um marcador de fechamento natural, coloque uma barra antes do colchete final. Por exemplo, um `<BR />` ou um `<IMG src="cms.png" />`.

Se você não estiver familiarizado com scripts Jelly, revise estes tópicos:

- Marcadores Jelly
- Extensões à sintaxe do Jelly
- Tipos de escape do Jelly

Inclua o marcador a seguir com todos os scripts do Apache Jelly.

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2= "null" xmlns:g2= "null" >
```

O marcador parece complexo, mas lembre-se das seguintes informações.

- O script Apache Jelly usa vários namespaces.
- Existem dois tipos de prefixos nos marcadores: j e g. O prefixo j é usado para marcadores que fazem parte nativamente do Apache Jelly. O prefixo g é usado para marcadores que a plataforma ServiceNow criou e está usando para fins de plataforma.

Os prefixos j2 e g2 são exatamente como j e g, exceto pelo fato de serem processados em uma segunda fase. O analisador de script Apache Jelly é executado por meio de cada marcador j e g, respectivamente. Por exemplo:

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <j:set var="jvar_phase1" value="Hello" />
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 ${jvar_phase1} $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

Na fase 1, o analisador executa todos os marcadores j e g. Em seguida, ele armazena em cache o resultado. Antes de executar a segunda fase, ele usa os namespaces j e g e move os namespaces para a segunda fase. Ele é semelhante ao código a seguir.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="jelly:core"
 xmlns:g2="glide">
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 Hello $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

Para chamadas subsequentes deste script, somente a fase 2 é analisada.

Nota:
Se você planeja usar marcadores Jelly de fase 2 (g2 e j2) nas tabelas Tipo de conteúdo [content_type] ou Conteúdo dinâmico [content_block_programmetric], selecione a opção **Duas fases** no formulário de conteúdo.

Outro exemplo é criar um relatório de todos os incidentes abertos atribuídos a cada grupo. Para essa finalidade, você pode usar um relatório e economizar tempo, mas é um bom exemplo para aprender Jelly. Comece com o marcador Jelly:

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2= "null" xmlns:g2= "null" >
</j:jelly>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Primeiro, você precisa de uma lista de incidentes em aberto. Use um marcador g2:evaluate. O marcador de avaliação executa o script. Qualquer coisa dentro do marcador é analisada como uma regra de negócio, portanto, por exemplo, você pode chamar regras de negócio globais, inclusões de script e gliderecord.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
</j:jelly>
```

Este script está na fase 1 porque não são esperadas mudanças frequentes nos grupos de atribuição de incidentes. Observe também o atributo var no marcador de avaliação. Este atributo especifica qual variável é definida a partir deste bloco. No final do script, há um gr em uma linha isolada. Essa última linha é o que define a variável.

Você pode omitir a variável jvar_groups, mas todas as variáveis na tag de avaliação se tornam variáveis do Apache Jelly. O object=true especifica que a variável não é um tipo de dados primitivo. Se object=true for omitido, o script será interrompido porque jvar_groups só poderá conter itens como números inteiros e cadeias de caracteres.

Após o marcador de avaliação, percorra esses grupos e encontre os incidentes de cada um.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <table>
  <tr>
   <th>Name</th>
   <th>Incidents</th>
  </tr>
  <j:while test="${jvar_groups.next()}">
   <tr>
    <td>${HTML:jvar_groups.getValue('name')}</td>
    <td></td>
   </tr>
  </j:while>
 </table>
</j:jelly>
```

Você pode incluir XML normal no script Apache Jelly a qualquer momento. Como não há namespace, o script Apache Jelly não tenta analisar os marcadores XML. Observe o loop j:when. É um loop normal e pode iterar por meio de um objeto GlideRecord. Observe também que você gera um valor com ${HTML:jvar_groups.getValue('name')}. Estes são os elementos importantes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os colchetes externos, ${}, especificam a saída da variável e a fase na qual a variável é gerada: ${} significa primeira fase, $[] significa segunda fase.
- O HTML antes da expressão serve para escapar da saída. A expressão jvar_groups.getValue('name') está sendo escapada para HTML. Para outros tipos de escape, há JS (Javascript), NS (sem script) e algumas outras opções.

Para selecionar apenas um registro e não iterar por meio de muitos registros, o código é semelhante ao exemplo a seguir:

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <j:if test="${jvar_groups.next()}">
  We found ${HTML:jvar_groups.getValue('name')}
 </j:if>
</j:jelly>
```

Gestão de conteúdo e exemplos de código Jelly

Exemplos de código

Exemplo de código de cabeçalho

Este bloco de conteúdo dinâmico precisa estar ativo e ter a opção "Duas fases" clicada. O marcador g:requires inclui o script de IU definido no sistema cujo nome é "servicenow.website.globals". A extensão do arquivo na chamada é .jsdbx e é usada somente na chamada para o script de IU, não no nome do script no sistema. Para JSDBX, o arquivo chamado é um JavaScript (.js) definido no banco de dados (db) que precisa ser armazenado em cache (x).

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
 "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

   <g:requires name = "servicenow.website.globals.jsdbx" />

</j:jelly>
```

Título da página e código de exemplo de descrição

Este bloco de conteúdo dinâmico precisa estar ativo. Há duas ações neste snippet de código. O primeiro é um contêiner de cadeia de caracteres voltado para o futuro que permite a tradução do site, a chamada de cadeia de caracteres $ {gs.getMessage ('Your Text')}). A segunda ação extrai o título e a descrição da página, ${current_page.getName()} e ${current_page.getDescription()}.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
 "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

 <j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" ><h1 class = "page_name"
 > <b> <a href = "solutions.do?" title="${gs.getMessage('Solutions')}"
 >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1><p class = "page_description"
 >
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if><j:if test = "${current_page.getName()=='IT
3.0'}" ><h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1><p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if></j:jelly>
```

Bloco de lista que extrai de código de exemplo de artigos de conhecimento

Este exemplo de código contém um dos melhores truques do CMS. Usar o campo de tipo com desenha de várias definições de lista definidas para fazer mudanças pequenas ou muito drásticas na exibição da lista. Como a IU está aberta para configuração e inovação, esta é uma boa oportunidade para usar habilidades de design. Qualquer pessoa que possa usar HTML e CSS sabe que uma lista básica pode ser transformada em uma grade flutuante ou em linha. As combinações são limitadas apenas pelo que o designer pode inventar e codificar.

No exemplo de código, há um campo de logotipo personalizado (u_logo) adicionado ao formulário Conhecimento. O campo personalizado exibe logotipos de clientes, logotipos de parceiros e imagens de gratificações na página de gratificações. Há várias seções diferentes que usam essa definição de lista, portanto, ocorre uma reutilização eficiente.

- div class="cms_knowledge_list customer_success" - Comece criando um contêiner externo com um nome de classe exclusivo que pode ser usado como base para seletores e regras de estilo CSS. No contêiner externo, muitos dos elementos secundários podem ser acessados para temas.
- <g:for_each_record file="${current}" max="${jvar_max_entries}">- Loop para criação de lista que chama o registro da tabela selecionado e as entradas definidas no formulário de lista.
- <a href="knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge, ${current.sys_id}"> - Define a vinculação ao detalhe do artigo na base de conhecimento. Para referência adicional, observe os tipos de conteúdo na definição do site e você verá algumas semelhanças. O knowledge.do? A parte do URL aponta para a página de detalhes de conhecimento que (como mencionado acima) é obrigatória se você planeja chamar a base de conhecimento no site do CMS. O restante do URL representa a sintaxe para chamar um artigo de conhecimento por seu sys_id. Cada item alojado no sistema tem um sys_id exclusivo.
- <ttt>${SP}-${SP}${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_name}</tt> - Este exemplo foi comentado e não foi usado, mas ainda é interessante porque tem uma chamada em Jelly ${SP} e extrai o autor do artigo de conhecimento pelo nome e sobrenome.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
 "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success"
 ><g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}"
 ><br /><table cellspacing = "0" cellpadding = "0" border
 = "0" class = "background_transparent" ><tr><td class =
 "cms_knowledge_list_image" ><j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() !=
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"}" ><div class = "knowledge_article_logo" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
<img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}" alt="${current.text}" width =
"110px" /> </a></div></j:if>

  </td><td width = "100%" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}"
target = "_top" ><span class = "cms_knowledge_list_link"
>${current.short_description}</span></a><p class = "kb_description" >
   "${current.description}"
   <!--${SP}-${SP}<span
class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${current.
author.last_name}</span>--></p></td></tr><tr><td width = "100%" colspan
= "2" class = "kb_learn_more" ><p class = "kb_learn_more" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >Learn
More</a></p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

Tópicos relacionados

Gestão de conteúdo e o mecanismo Apache Jelly

Estilo na Gestão de conteúdo

As páginas de conteúdo podem ser estilizadas com CSS, assim como qualquer site HTML.

Três elementos controlam os estilos CSS:

- Folhas de estilos são registros que contêm declarações de CSS.
- Temas são grupos de folhas de estilos que podem ser invocados juntos.
- Quadros são macros de IU que definem a borda externa de blocos de conteúdo individuais conforme eles aparecem em uma página de conteúdo. As estruturas funcionam invocando definições específicas nas folhas de estilos.

Tópicos relacionados

Definir um quadro em uma folha de estilos

Criar uma macro de IU de quadro

Folhas de estilos

As folhas de estilos são folhas de estilos em cascata (CSS) padrão que definem a aparência de todos os elementos na interface.

As folhas de estilos em cascata (CSS) podem ser internas (armazenadas no banco de dados) ou externas (hospedadas no servidor), com base nas necessidades organizacionais. Para definir uma folha de estilos interna, use CSS padrão no campo de estilo. O uso de CSS externo permite que o Sistema de gestão de conteúdo use o mesmo CSS de um site corporativo ou outro recurso on-line.

Use uma folha de estilos externa definindo um URL que aponte para o arquivo .cssx. Se você carregar um arquivo .cssx na plataforma, poderá fazer referência ao arquivo .cssx usando um URL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As páginas de conteúdo não fazem referência direta a folhas de estilos. Para invocar uma folha de estilos, você atribui a folha de estilos a um tema usando a lista relacionada no formulário de tema.

Tópicos relacionados

Personalizar um tema de design

Temas de design

Os temas de design são a junção de estrutura e estilo, tornando-os uma ferramenta essencial para criar uma interface de usuário poderosa.

Para um projeto bem-sucedido, revise o guia de estilo corporativo e comunique-se com a equipe de criação do site corporativo. Se a organização tiver um departamento de arte ou design que mantém a identidade visual, inclua-o nesse processo.

Um tema é uma coleção de uma ou mais folhas de estilos (arquivos CSS) que definem uma aparência consistente para um conjunto de páginas. Na maioria dos ambientes, muitas páginas compartilham alguns temas. Use vários temas em um site para criar diferenciadores estilísticos entre áreas do site. Você também pode usar um único tema para criar uma aparência unificada para o site.

Tópicos relacionados

Definir um quadro em uma folha de estilos

Criar uma macro de IU de quadro

Personalizar um tema de design

Um tema é uma coleção de uma ou mais folhas de estilos (arquivos CSS) que definem uma aparência consistente para um conjunto de páginas.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os temas podem ser invocados de qualquer uma das maneiras a seguir.

- Diretamente por páginas de conteúdo.
- Como o tema padrão de um site de conteúdo.
- Na página de configuração como um padrão global.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Temas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Digite um nome para o tema e marque-o como Ativo.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**
   A lista relacionada **à folha de estilos** é exibida.
5. Use a lista relacionada **Folha de estilos** para adicionar folhas de estilos ao tema.

Doctypes

O modelo de página html view_content no qual todos os CMS se baseiam é `doctype=html`por padrão.

O código se parece com o código de origem HTML a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
<!DOCTYPE HTML>
```

Se o site do CMS não for renderizado corretamente, remova o doctype da página definindo a seguinte propriedade: *glide.html.doctype.pages* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse

O seguinte é o padrão para esta propriedade: *glide.html.doctype.pages* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse,view_content

A configuração deste doctype oferece estes benefícios para a criação de novos sites:

- Incorporando prática comum: use uma prática que está sendo amplamente adotada na Internet e pode impedir que determinados navegadores sejam executados no modo de quirks.
- CSS e marcação mais limpos: grave mais CSS e marcação baseados em padrões para promover o compartilhamento de código.
- Um passo para a compatibilidade do navegador: encontre soluções que funcionam em todos os navegadores e evite soluções alternativas específicas do navegador.

Formatar um quadro

Os quadros fornecem uma maneira de gerenciar contêineres decorativos para blocos de conteúdo e quaisquer outros elementos no site. Por exemplo, um quadro pode ser um contêiner, feito de marcadores div ou span, que é estilizado com cantos arredondados.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Blocos de conteúdo individuais usam uma macro de IU de quadro para definir os quadros. Ao exibir um formulário de bloco de conteúdo, o campo **Quadro** oferece uma opção entre as diferentes macros de IU de quadro. A macro de IU do quadro não tem, no entanto, a definição do quadro em seu script Jelly. Em vez disso, ele faz referência a um quadro específico conforme definido em uma folha de estilos.

A configuração de um novo quadro é um processo de duas etapas.

Procedimento

1. Defina o quadro em uma folha de estilos.
2. Crie a macro de IU do quadro para invocar a definição do quadro.

Definir um quadro em uma folha de estilos

Adicione definições de estilo para qualquer macro de IU de quadro personalizado que você criar.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada quadro tem seu próprio nome de classe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Folhas de estilo**.
2. Selecione uma folha de estilos para conter a definição do quadro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os temas do sistema base usam uma folha de estilos **de quadros** separada.

3. Adicione o código a seguir, substituindo o nome e o estilo do quadro desejado:

```
div.FRAMENAME{border:STYLE;}
```

4. Clique em **Atualizar**.

Criar uma macro de IU de quadro

Copie uma macro de IU de quadro existente para exibir o conteúdo em um quadro personalizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma macro de IU de quadro personalizado se quiser controlar o estilo do quadro com suas próprias definições de folha de estilos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Quadros** e selecione uma das macros de IU de quadro existentes.
2. Mude o nome para corresponder ao FRAMENAME usado na folha de estilos.
3. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Inserir e permanecer**.
4. Atualize o nome do quadro no campo XML, conforme mostrado:

```
<div class="FRAMENAME">
```

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Em qualquer formulário de bloco de conteúdo, selecione a macro de IU.
- Defina o quadro em uma folha de estilos.

Tópicos relacionados

Blocos de conteúdo

Metatags da Gestão de conteúdo

Metatags são tags especiais em páginas da Web que contêm informações sobre a página, mas não são renderizadas com a página. Você pode definir metatags personalizadas para páginas de conteúdo.

As metatags não são perceptíveis para um visitante da página, a menos que o visitante olhe o código de origem da página. Os mecanismos de pesquisa da Web leem metatags conforme "rastejam" a Web, identificando e organizando o conteúdo. Os designers de sites modernos geralmente usam metatags para incorporar "dicas" aos mecanismos de pesquisa sobre como indexar ou rastrear o site.

Estruturalmente, uma metatag consiste em uma tag e um par de nome/conteúdo e é semelhante ao código a seguir.

```
<meta name="generator" content="MediaWiki 1.16wmf4" />
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Sistema de gestão de conteúdo permite que você defina marcadores no nível do site e no nível da página.

Configurar uma metatag de nível de página

Um marcador de nível de página é um metatag definido em uma página específica e incluído somente nessa página.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma página individual tiver um marcador específico com o mesmo nome do site, o marcador da página terá precedência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Páginas**.
2. Abra a página.
3. Se ainda não estiver incluído, adicione a lista relacionada de **metatags** ao formulário.
4. Na lista relacionada **Metatags**, clique em **Novo**.
5. Digite um **Nome** e **Conteúdo** para o marcador.
6. Clique em **Enviar**.

Configurar uma metatag no nível do site

Um marcador de nível de site é um metatag definido em um site e incluído em todas as páginas desse site.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma página individual tiver um marcador específico com o mesmo nome do marcador do site, o marcador da página terá precedência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Sites**.
2. Abra o site.
3. Se ainda não estiver incluído, adicione a lista relacionada de **metatags** ao formulário.
4. Na lista relacionada **Metatags**, clique em **Novo**.
5. Insira um **Nome** e **Conteúdo** para o marcador.
6. Clique em **Enviar**.

Configurar layouts baseados em DIV

Depois de criar seu site, você pode mudar o layout do site com marcadores DIV.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Muitos layouts de página da Web usam tabelas para uma aparência consistente. As tabelas são eficazes para números e estatísticas, mas podem ser limitantes para projetar outros tipos de informações. Marcadores DIV são marcadores de elemento de bloco flexíveis. Para usar marcadores DIV para layouts, forneça um ID ao marcador e atribua atributos usando CSS.

Alterar para marcadores CSS e DIV ajuda das seguintes maneiras:

- simplificar código
- reduza a quantidade de código
- aumentar a velocidade de carregamento da página
- separar conteúdo da apresentação
- páginas de ajuda se adaptam a diferentes resoluções de dispositivo
- tornar as páginas mais fáceis para os mecanismos de pesquisa rastrearem
- tornar o código mais compatível com os padrões de design de página da web em constante evolução

Um tema chamado **Tema de administração - Carvões** está incluído como um exemplo de layouts orientados por CSS e baseados em DIV. Para exibir o **tema de administração - Layout baseado em DIV de carvões**, conclua as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Design** > **Layouts**.
2. Clique em **Administrador 1 coluna**
3. Revise o código.

Hierarquia de metatags de conteúdo

As metatags de nível de página e site estão incluídas em uma hierarquia de metatags de conteúdo.

Marcadores de nível de site e de página

O CMS oferece suporte a marcadores no nível da página e no nível do site. O comportamento do sistema é mostrar a soma de todos os marcadores de nível de página e de site. Por exemplo, se você tiver dois marcadores no site e um marcador na página, todos com nomes diferentes, verá três marcadores na página. Dois são do site e um é da página. Se o site e a página tiverem um marcador com o mesmo nome, somente o marcador da página será usado.

Nota:
O Sistema de gestão de conteúdo não é compatível com algumas metatags comumente usadas. Por exemplo, você não pode usar a metatag X-UA-Compatible, que permite especificar em qual versão do Internet Explorer um site deve ser renderizado.

Exemplo: todos os marcadores têm nomes exclusivos

```
 Site Level
Name       Content
breakfast   eggs
lunch      sandwich
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
Page Level
Name       Content
dinner     steak

Output
Name       Content
breakfast   eggs
lunch      sandwich
dinner     steak
```

Exemplo: o marcador de nível de página substitui o marcador de nível de site

```
Site Level
Name       Content
breakfast   eggs
lunch      sandwich

Page Level
Name       Content
lunch      tacos <--- overrides site level
dinner     steak

Output
Name       Content
breakfast   eggs
lunch      tacos
dinner     steak
```

Pontos de integração da Gestão de conteúdo

Os pontos de integração usam blocos de conteúdo no CMS para vincular diferentes aplicações usando métodos estáticos e dinâmicos.

Usando pontos de integração, os usuários podem se conectar a diferentes sistemas a partir de uma única página. O poder do CMS é que ele pode exibir todos os dados na plataforma ServiceNow. O portal ESS, por exemplo, conecta usuários a um catálogo de serviços, uma base de conhecimento e um site de relatórios de ajuda e incidentes. Cada seção contém um conjunto de links para conteúdo adicional. Os blocos de lista oferecem a maneira mais fácil de exibir dados dinamicamente. Os tipos de conteúdo definem como as listas se vinculam aos dados detalhados aos quais fazem referência.

Gerar listas da plataforma ServiceNow é simples, especialmente se você usar filtragem. Quando o CMS foi introduzido pela primeira vez, as listas eram o único método disponível para criar sistemas de navegação para sites. Os tipos de conteúdo definem links de registro do sistema usando modelos específicos para definir a lista e os detalhes.

- Modelo de resumo: define a lista
- Modelo de detalhe: define o detalhe conforme ele é renderizado em uma página.

Os modelos funcionam juntos para passar atributos de dados ou identificador de registro exclusivo (sys_id) (sysid) para uma única página de detalhes que gerencia os dados. Todas as variações de atributo usam o URL enviado para a página.

Entender como os tipos de conteúdo funcionam pode significar a diferença entre um site com 20 páginas e um site com 200 páginas. Há um tempo para ambos os tipos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

chamadas de dados. Dependendo da tarefa, há horários apropriados para usar conteúdo estático e horários para métodos dinâmicos.

Exibir links entre elementos do sistema e URLs

Você pode exibir os links entre os elementos do sistema e seus URLs para renderizar conteúdo mais específico em seu site.

Antes de Iniciar

Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Consulte a página Navegar até um registro ou módulo usando uma URL para obter uma visão geral da sintaxe da URL na plataforma ServiceNow.

A lista Incidentes oferece um exemplo rápido de exibição de um formulário em sua própria guia. Este método de exibição ilustra como anexar a cadeia de caracteres da URL para renderizar conteúdo mais específico em seu site.

Procedimento

1. Navegar até **Incidente** > **Tudo**.
2. Clique com o botão direito do mouse em uma área em branco no quadro de conteúdo e selecione **Abrir quadro em nova janela** ou **Abrir quadro em nova guia**.
   O URL retornado é semelhante a este exemplo.

   ```
   <instance_name>/incident_list.do?
   sysparm_userpref_module=b55b4ab0c0a80009007a9c0f03fb4da9
   ```

   O URL é composto pelos seguintes elementos.

   - incident_list.do? é a chamada para a lista sem parâmetros passados para ela. Explore as opções do menu de contexto e as variações de filtragem de lista para ver como a cadeia de caracteres da URL é anexada a cada ação.
   - incident_list.do?sysparm_query=&sysparm_view=ess é um exemplo de como a exibição é passada na cadeia de caracteres da URL.
   - incident_list.do?sysparm_query=GROUPBYactive&sysparm_view= é a aparência do URL quando a opção **agrupar por** é escolhida no menu de contexto.
   - incident_list.do?sysparm_query=category%3Dsoftware é o resultado da aplicação de um filtro **de categoria é software** à lista.

   Explore todas as opções disponíveis no menu do botão direito do mouse. Clique no próprio formulário de Incidente (incident.do) para ver o que a cadeia de caracteres da URL faz quando os parâmetros são passados para ela.

Exemplos de link de elemento

Veja exemplos que mostram como criar um site apontando para vários dados do sistema em várias tabelas de dados diferentes.

Os exemplos a seguir ilustram a configuração do acesso aos seguintes dados do sistema.

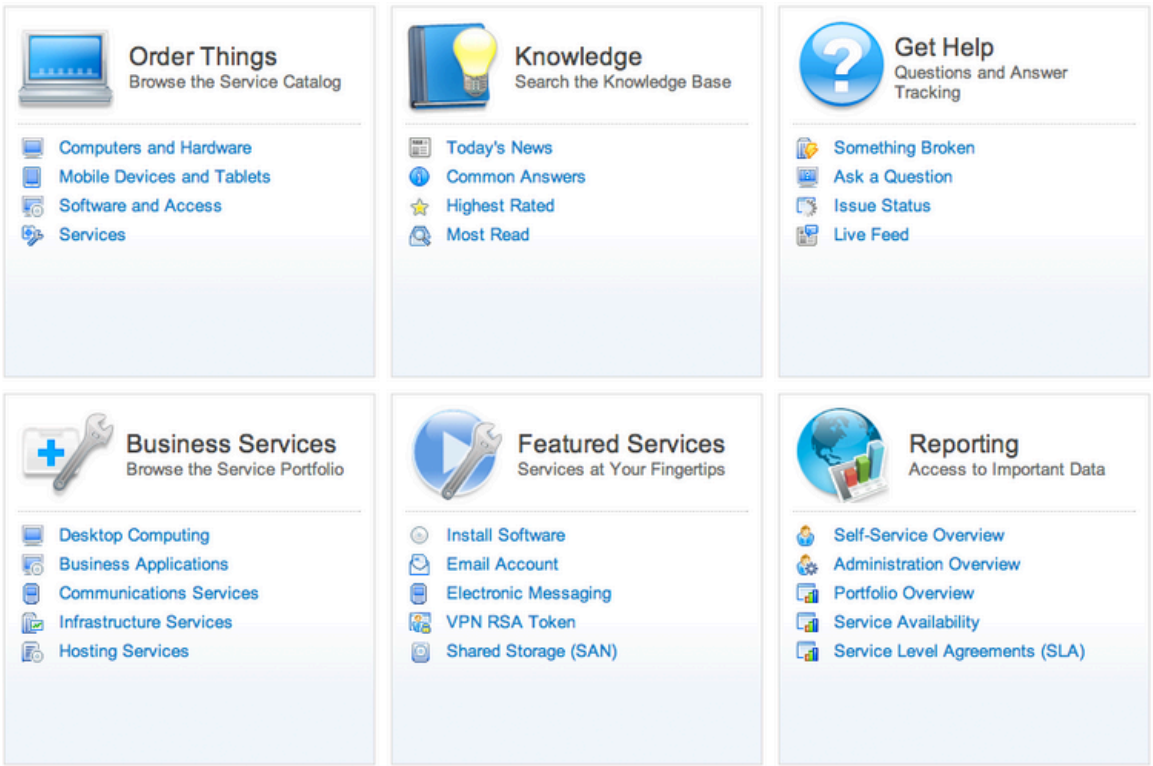
- Conhecimento: criar um front-end versátil para uma base de conhecimento, desde a página de visão geral até variações nas definições de lista usadas no site.
- Catálogo: ideias para uma experiência de compra entre empresas e consumidores que extrai vários itens e formulários do catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Portfólio de serviços: usando o portfólio de serviços de negócios para conter todos os serviços definidos oferecidos pela sua organização.
- Relatórios em destaque: métodos para vincular aos relatórios mais importantes.

Links de exemplo para dados do sistema



Exibição de origem da página

Use as ferramentas disponíveis no navegador para exibir a página de origem do quadro e entender quais barras de endereço URL são passadas entre os conjuntos de quadros do sistema.

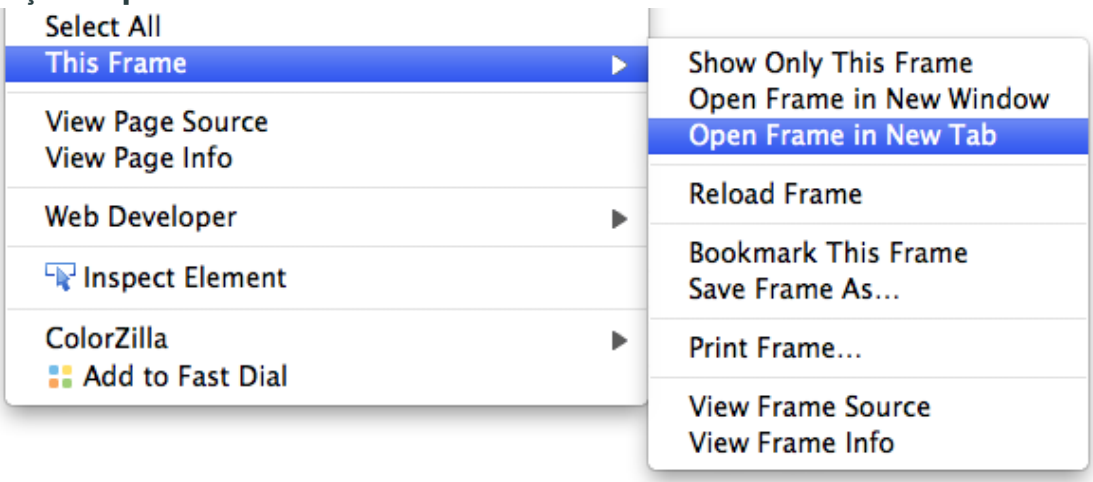
O navegador Firefox, por exemplo, tem a opção de ferramentas de desenvolvedor. Esta opção fornece uma maneira fácil de exibir registros que são renderizados dentro do quadro de conteúdo principal (gsft_main) da plataforma ServiceNow. Além disso, o Firefox cria rapidamente menus e links para registros no sistema.

Essa funcionalidade do Firefox é útil ao percorrer a seção de itens de menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição do quadro

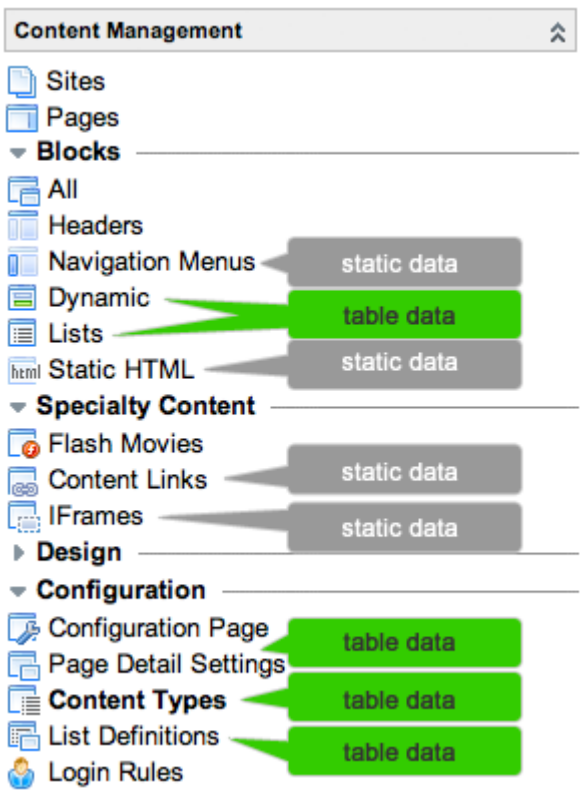


Métodos estáticos

Métodos estáticos na aplicação CMS foram criados para facilitar o uso.

O gerenciamento de menus baseado em formulário e a edição de código WYSYWIG podem ser úteis para usuários avançados e de nível de entrada. A capacidade técnica dos especialistas no assunto (SMEs) que gerenciam o idioma do seu site pode variar consideravelmente. Permitir que as SMEs gravem o conteúdo e ter um recurso técnico para gerenciar a vinculação agiliza o menu e a criação de links no sistema.

Métodos estáticos e dinâmicos



Links do Menu de Navegação

Use modelos do sistema de base para agrupar links semelhantes para posicionamento na página. Embora a terminologia seja diferente (seções de menu e itens de menu), esse tipo de vinculação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

se comporta da mesma maneira que os links de conteúdo. Para obter mais informações sobre como criar um bloco de menu de navegação, consulte Criar um bloco de menu de navegação.

Detalhes de HTML estático

Blocos de conteúdo que são úteis para áreas administradas por desenvolvedores não familiarizados com HTML ou marcação. Qualquer pessoa familiarizada com marcação pode usar blocos dinâmicos porque eles são extensíveis. Para obter mais informações sobre HTML estático, consulte Como usar blocos de conteúdo.

Links de conteúdo

Os predecessores dos menus de navegação de quando o CMS foi introduzido pela primeira vez. Use links de conteúdo para criar links de navegação definindo vários links de conteúdo na mesma categoria. Em seguida, chame os links como uma lista que faz referência à tabela Link de conteúdo [content_link].

Detalhes do iFrame

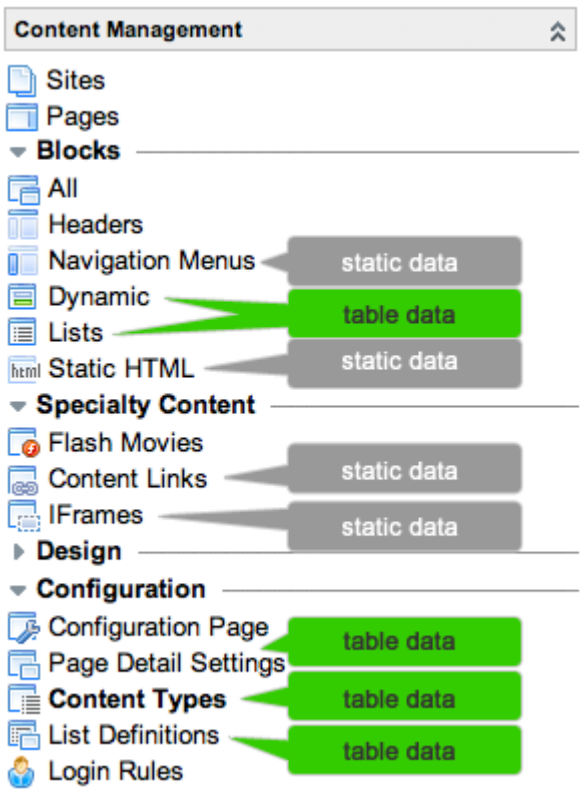
Usado dinâmica e estaticamente em todo o sistema. Usá-los é uma maneira fácil de trazer qualquer formulário ou lista para as páginas do CMS. Para obter mais informações sobre métodos iFrame, consulte Como usar blocos de conteúdo.

Métodos dinâmicos

Embora os métodos estáticos sejam uma ferramenta de navegação poderosa, você tem mais controle sobre a renderização de dados usando os métodos dinâmicos.

Código comum de referência no sistema para facilitar a manutenção a longo prazo do site. As habilidades de codificação são úteis ao implementar métodos dinâmicos.

Métodos estáticos e dinâmicos



Blocos dinâmicos

Esses blocos são onde reside a maior parte do seu trabalho. Para obter mais informações, consulte Configurar blocos dinâmicos.

Quadros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os quadros devem ser wrappers decorativos em torno de qualquer bloco no sistema. Eles são mencionados com blocos dinâmicos porque os quadros são essencialmente macros de IU com a categoria de **Quadro**. Os quadros aplicam a variável `${body}` a um bloco e definem onde o bloco é inserido quando renderizado na página.

Listas

As listas geram links para registros com base nas regras de filtragem definidas por você. As listas podem ser classificadas para apresentação por qualquer campo no registro correspondente. As listas ajudam a suplementar a navegação e a extrair dados de fora do CMS. Para obter mais informações, consulte Personalizar o bloco de lista.

Tipos de conteúdo

Os tipos de conteúdo fornecem controle específico do site sobre como os dados do sistema definidos como modelos são renderizados. A renderização de listas é considerada primeiro (modelos de resumo). A próxima consideração é o modelo de detalhe, que permite o controle sobre a renderização do registro.

Definições de Lista

As definições de lista permitem estender os padrões do modelo de resumo definidos no nível do site. Usadas com quadros, as definições de lista renderizam os mesmos dados de forma diferente com base no posicionamento na página ou no site. Para obter mais informações, consulte Configurar definições de lista.

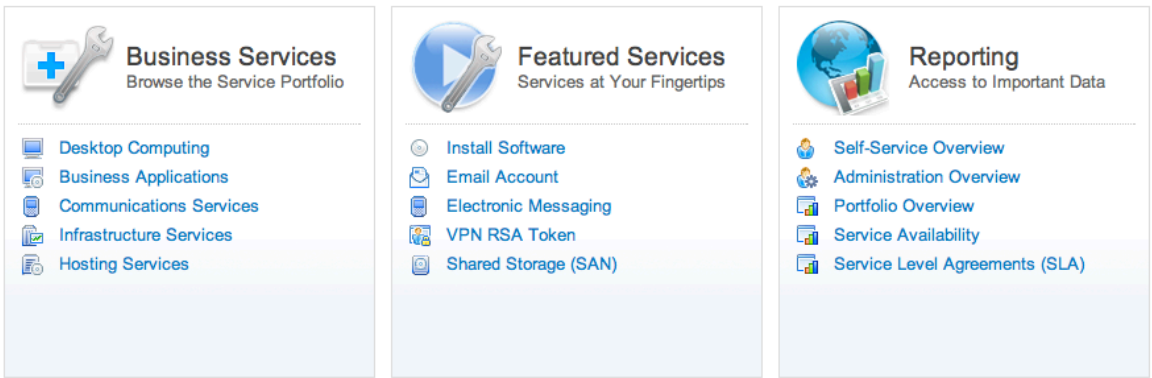
Conteúdo Detalhado

Conteúdo detalhado nas configurações de detalhes da página) são blocos que exibem o conteúdo de um documento existente como um bloco em uma página de conteúdo. Para obter mais informações, consulte Configurar um bloco de conteúdo detalhado.

Exemplo de pontos de integração

Cada elemento na página está vinculado a um ponto de URL específico.

Pontos de integração



Links**de serviços de negócio** para uma página de conteúdo (página do CMS referenciada: Portfólio de serviços de negócio, URL: (business_service_category.do) que extrai a página inicial do catálogo de serviços do sistema para um quadro dentro da área de conteúdo. Cada link nesta seção usa a página de navegação por categoria, na qual você passa o nome da categoria para retornar resultados.

- URL do iFrame da página de destino: catalog_home.do?sysparm_nameofstack=aabdae07ef221000914304167b22567d&sysparm_view=business&sysparm_clear_stack=
- Nome do quadro de página de destino: gsft_main
  - URL**de Computação para desktop** : category_browse.do?category=Desktop Computing
  - URL**de aplicações de negócios** : category_browse.do?category=Business Applications

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- URL **dos serviços de comunicação** : category_browse.do?category=Communications Services
- URL **de serviços de infraestrutura** : category_browse.do?category=Infrastructure Services
- URL **dos serviços de hospedagem** : category_browse.do?category=Hosting Services

Serviços em destaque vinculam a uma página de conteúdo que extrai um pequeno subconjunto de serviços para um iFrame.

- URL do iFrame: com.glideapp.servicecatalog_category_view.do?sysparm_parent=d67c446ec0a80165000335aa37eafbc1&sysparm_view=
- Nome do quadro: `gsft_main`
  - URL **de instalação do software** : catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=10d69689c611227600ffeba41c664824
  - URL **da conta de e-mail** : catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67a86b6c0a80165009386c752cd4a09
  - URL **de envio de mensagens eletrônicas** : catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=533798810a0a0b2600f1a03593e19058
  - URL **do Token RSA da VPN** : catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=d67b099ac0a80165019d0c276b772502
  - URL **do armazenamento compartilhado (SAN)** : catalog.do?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do?sysparm_id=cedd458a0a0a0b8300c3b1e32e7a3ac2

A emissão de relatórios vincula a uma página de conteúdo que extrai a página de relatórios para um iFrame. Todos os links neste menu aproveitam as páginas iniciais no sistema, o que cria um problema com o URL home.do. Observe nos links a seguir que ../ é usado para criar uma URL relativa fora da definição de home.do do site do CMS. Sem esse caminho, a página inicial do site seria renderizada no iFrame.

- URL do iFrame: `report_home.do`
- Nome do quadro: `gsft_main`
  - URL **de visão geral da Gestão de custos** : ../home.do?sysparm_userpref_homepage=fa81ea91c0a805c64c0942ab2e4b852b
  - URL **de visão geral da administração** : ../home.do?sysparm_userpref_homepage=8b7b11f6c611228901ff3fcfbdb3cc8f
  - URL **da visão geral do portfólio** : catalog_home.do?sysparm_view=business
  - URL **de disponibilidade de serviço** : ../home.do?sysparm_userpref_homepage=8ee772000a0a0bad00c38eb7e68b93d0
  - URL **do Acordo de nível de serviço (ANS)** : ../home.do?sysparm_userpref_homepage=757e86a30a0006d4010a6851639498d1

Testes da Gestão de conteúdo

Teste seu site para garantir que todas as páginas sejam exibidas corretamente, que os links vão para o endereço especificado e que as imagens não estejam quebradas. É importante testar o site conforme você o cria. Não espere até um pouco antes do lançamento para começar a testar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Além disso, teste os modelos ao criá-los para que todos os problemas sejam resolvidos antes de criar outro conteúdo com base nos modelos. Recrute o maior número possível de pessoas para ajudá-lo a testar.

Aqui estão algumas diretrizes gerais de teste de site:

- Teste nos navegadores e plataformas que os visitantes do site usam
- Teste em vários monitores (por exemplo, LCD e CRT)
- Exibir páginas usando diferentes resoluções de tela
- Exibir páginas usando diferentes configurações de cores
- Testar toda a navegação e links
- Itens de teste que podem ser baixados (por exemplo, arquivos PDF)
- Testar a funcionalidade de pesquisa
- Testar segurança do site
- Se necessário, teste a acessibilidade (para obter diretrizes, consulte a Iniciativa de acessibilidade de site do W3C)

Pesquisa global na Gestão de conteúdo

Quando você adiciona pesquisa global a um site do CMS, dois blocos de resultado de pesquisa diferentes podem ser exibidos, dependendo da função do usuário: global ou não global.

As funções são definidas em **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de Texto Global**.

- Resultados da pesquisa (global): para usuários com permissão para usar a pesquisa global dentro do conjunto de quadros normal. O conjunto de quadros normal é definido como a interface do usuário padrão não CMS com o conjunto de quadros.
- Resultados de pesquisa (sem global): para usuários sem permissão para usar a pesquisa global. Pesquisa somente a base de conhecimento e o catálogo.

A barra de pesquisa de cabeçalho e o bloco dinâmico de pesquisa no sistema de base tratam automaticamente das permissões e direcionam o usuário para os resultados de pesquisa apropriados. No sistema base, os blocos de resultados da pesquisa são implantados na mesma página de conteúdo de resultados de pesquisa.

Para que a pesquisa global funcione corretamente, é importante garantir que DEFAULT direcione os usuários para uma página de conteúdo de trabalho. Caso contrário, os resultados da pesquisa global serão vinculados ao conjunto de quadros, não às páginas do site do CMS.

Nota:
A pesquisa global é semelhante à interface do usuário do conjunto de quadros normal e está vinculada às mesmas funções (Definir propriedades de pesquisa de texto global).

Resultados da Pesquisa (Globais)

Antes de usar o bloco dinâmico **Resultados da pesquisa (Global)**, defina Configurar tipos de conteúdo para controlar o comportamento em que o resultado da pesquisa é clicado. Se nenhum tipo de conteúdo estiver definido para uma tabela, a seleção de um link nessa tabela renderizará os resultados de acordo com o tipo de conteúdo **PADRÃO**. É uma prática recomendada apontar o tipo de conteúdo **PADRÃO** para uma página com um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

bloco detalhado de "Documento atual" normal. Defina o detalhe do tipo de conteúdo (campo**Modelo de detalhe**) para ter apenas um iFrame.

O bloco dinâmico **Resultados da pesquisa (sem global)** não requer nenhuma configuração adicional.

Tradução do CMS

Você pode traduzir sites do CMS ativando plug-ins de internacionalização e traduzindo manualmente cadeias de caracteres de interface personalizada.

Duas tabelas oferecem suporte à tradução de um site do CMS para outros idiomas.

- Nome/campo traduzido [sys_translated]: armazena cadeias de caracteres que são compartilhadas ou comumente usadas em um site. Isso inclui nomes de seção de menu, nomes de item de menu, nomes de trilhas de site, nomes de link e links de menu de rodapé. Os plug-ins de internacionalização normalmente fornecem traduções para essas cadeias de caracteres. Consulte System Localization .
- Texto traduzido [sys_translated_text]: armazena traduções de cadeias de caracteres exclusivas que você cria ao traduzir manualmente os elementos da interface. Consulte Exportar e editar registros de tradução .

Exibir um site do CMS traduzido

Ative um plug-in de internacionalização, que fornece uma maneira rápida de ver cadeias de caracteres traduzidas para menus, trilhas e links do CMS. Para uma tradução completa, você deve traduzir a instância manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este exemplo explica como exibir um site traduzido em japonês.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. No filtro **Ir para**, selecione **Nome**, insira I18Ne pressione a tecla Enter.
3. Ative os plug-ins **I18N - Japonês Traduções** e **I18N: Plug-in Internacionalização da Gestão de conhecimento v2**.
4. Atualize o navegador.
5. No seletor **de idioma** em Configurações do sistema, selecione **Japonês**.
6. Navegue pelo site para ver as cadeias de caracteres de idioma traduzidas.
7. Navegue até o Portal ESS em http://Instance Name.service-now.com/ess/.
8. Navegue pelo site para ver as cadeias de caracteres de idioma traduzidas no Portal ESS.

Tópicos relacionados

Suporte à internacionalização de idioma

Portal de serviços

Portal de serviços permite que você crie uma experiência de portal de autoatendimento otimizada para dispositivos móveis para seus funcionários ou clientes. Portal de serviços é um

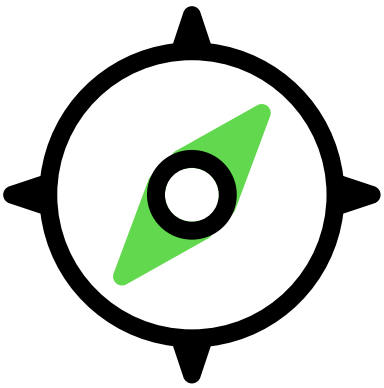
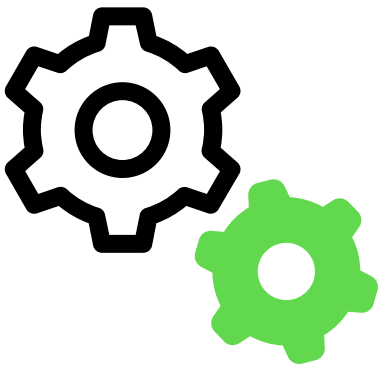
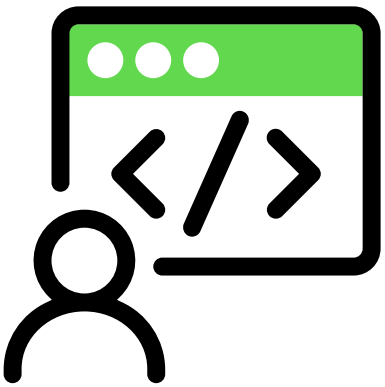
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

recurso Now Platform que está ativo por padrão e interage com partes da plataforma para que os usuários possam acessar os recursos da plataforma por meio de portais.

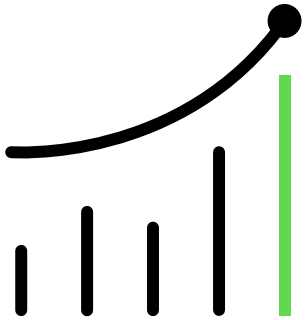
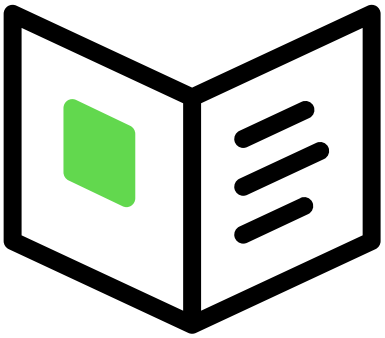
Desenvolvedores novatos e especialistas podem configurar portais usando Portal de serviços. Usuários menos técnicos podem fazer mudanças de configuração básicas na IU usando o Editor de Identidade Visual e outros componentes de Portal de serviços. Usuários mais avançados podem editar e estender portais, páginas e widgets. Usuários especialistas podem usar a ferramenta Editor de widget para escrever scripts para potencializar um portal e até mesmo criar aplicações da Web avançadas no Now Platform.

Iniciar

Explorar	Configurar	Desenvolver widgets
		
Saiba mais sobre como administradores, desenvolvedores e usuários finais usam portais criados com Portal de serviços.	Planeje e configure seu portal.	Desenvolva widgets personalizados usando AngularJS, Bootstrap e a API da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Melhorar SEO	Analisar	Referência
		
Torne as páginas do portal público mais localizáveis, melhorando a forma como os mecanismos de pesquisa externos indexam e classificam as páginas.	Obtenha informações para otimizar seu portal.	Veja detalhes sobre propriedades, variáveis SCSS e muito mais.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Para saber mais sobre o que há de novo e o que mudou em Yokohama, consulte Service Portal release notes .
- Fazer ou responder a perguntas no fórum da comunidade da Now Platform
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Portal de serviços

Esteja você adaptando um portal do sistema de base ou desenvolvendo um portal personalizado, saiba mais sobre os recursos disponíveis que ajudam a fornecer um portal de autoatendimento que gera produtividade e satisfação para seus funcionários ou clientes.

Benefícios

Benefício	Funcionalidade	Função
Crie rapidamente um portal de autoatendimento com uma experiência do usuário envolvente e otimizada para dispositivos móveis usando uma IU modular fácil de usar.	• Designer do portal de serviços • Identidade visual e estilos • Widgets	Desenvolvedor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Funcionalidade	Função
Capacite os usuários com autoatendimento, evite problemas e aumente a produtividade e a satisfação do usuário, fornecendo acesso simples e imediato aos recursos.	• Catálogos de serviços • Bases de conhecimento • Bate-papo do agente	Administrador
Conecte os usuários ao que eles estão procurando em uma experiência de pesquisa avançada e de nível de consumidor.	Pesquisa com IA	Administrador
Melhore a forma como os mecanismos de pesquisa externos indexam e classificam as páginas do portal público para torná-las mais localizáveis.	Otimização do mecanismo de pesquisa	Administrador
Monitore métricas e interações para entender melhor a experiência do usuário de um portal e identificar como melhorá-la.	Análise da experiência do usuário	Administrador
Controle quem acessa seu portal e o que eles podem ver.	Segurança	Administrador

Noções básicas sobre o Portal de serviços

Portal de serviços O fornece uma estrutura de interface do usuário modular para a criação rápida e fácil de portais de aplicações e painéis para a plataforma. Ele ajuda os desenvolvedores e administradores não técnicos a criar experiências de usuário atraentes e envolventes que impulsionam a adoção de aplicações corporativas críticas pelos funcionários.

Como usar Portal de serviços

Portal de serviços é uma aplicação incluída na IU da plataforma, no entanto, inclui uma camada visual para você fazer a maior parte da configuração. No navegador de aplicações, navegue até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** para exibir a página de configuração.

A página de configuração Portal de serviços fornece uma maneira exclusiva e intuitiva de exibir todas as partes do seu portal e como elas interagem umas com as outras. A página de configuração permite que você aproveite uma visualização em tempo real ao definir as configurações do portal. Use cada um dos blocos na página inicial de configuração para montar os diferentes componentes do seu portal.

Se você preferir o layout da plataforma para configurar Portal de serviços, ainda terá a opção de criar os componentes do portal na IU da plataforma. As duas opções não estão separadas. Tudo o que você cria na página de configuração Portal de serviços também aparece em uma tabela na IU da plataforma.

Quem pode usar Portal de serviços

Vários tipos diferentes de usuários podem configurar um portal.

- Codificação limitada: Portal de serviços foi projetado para que até mesmo usuários com capacidade de codificação limitada ou conhecimento da IU da plataforma possam configurar um portal.
- ServiceNow Especialistas: usuários com conhecimento da plataforma ServiceNow podem criar portais, configurar redirecionamentos de URL e exibir todos os componentes do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

portal em uma tabela. A maior parte da configuração do portal ocorre na página de configuração Portal de serviços, mas, em circunstâncias específicas, os administradores Portal de serviços podem precisar fazer configurações adicionais diretamente na plataforma.

- Desenvolvedores: personalizações avançadas e criação de novo widget são tarefas para um desenvolvedor ou alguém que entenda de AngularJS e inicialização do Twitter.

Em todos os casos, o usuário que configura um portal deve ter a função **admin** ou **sp_admin**.

Conceitos básicos

Você deve ter uma compreensão básica de todos os seguintes componentes que compõem um portal:

- Temas: os temas definem a aparência de todo o portal, mas podem ser substituídos por outras configurações de estilo.
- Páginas: as páginas controlam onde e como você armazena o conteúdo do portal. As páginas não têm um relacionamento definido com os registros do portal, elas simplesmente existem.
- Widgets: os componentes em Portal de serviços são chamados de widgets. Você pode usar modelos HTML, CSS, client scripts, scripts de servidor e quaisquer dependências JavaScript para definir o que um widget faz. Do ponto de vista do AngularJS, os widgets são essencialmente um superconjunto de uma diretiva angular.
- A maioria dos dados no Portal de serviços é gerenciada em diferentes locais em todo o sistema.

  Por exemplo, se você estiver criando um portal de conhecimento, os dados existirão no Portal de serviços, mas os artigos de conhecimento serão criados e gerenciados na aplicação Conhecimento. O mesmo se aplica a qualquer outro tipo de conteúdo que você planeja aproveitar. Reserve um tempo para entender quais tabelas contêm e controlam os dados com os quais você está trabalhando em Portal de serviços.

Antes de começar

Leve o seguinte em consideração antes de configurar Portal de serviços:

- Para quem você está criando seu site e por quê?
- Quais informações você deseja incluir em seu site?
- O que você deseja que a experiência móvel seja para os usuários?
- Quais aplicações da plataforma você planeja usar em seu portal?

  Você pode usar partes da plataforma, como artigos de conhecimento e itens do catálogo, como o conteúdo do seu portal.

  Por exemplo, se você estiver criando um portal de conhecimento, o conteúdo será exibido em Portal de serviços, mas os artigos de conhecimento serão criados e gerenciados na aplicação Conhecimento. O mesmo se aplica a qualquer outro tipo de conteúdo que você planeja aproveitar. É importante reservar um tempo para entender a estrutura da tabela de dados para se familiarizar com o conteúdo.

- O quão personalizado é o seu catálogo de serviços? Os client scripts de catálogo e as políticas de IU só funcionarão em Portal de serviços se usarem a API GlideForm para dispositivos móveis, portanto, talvez seja necessário fazer algumas mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos adicionais

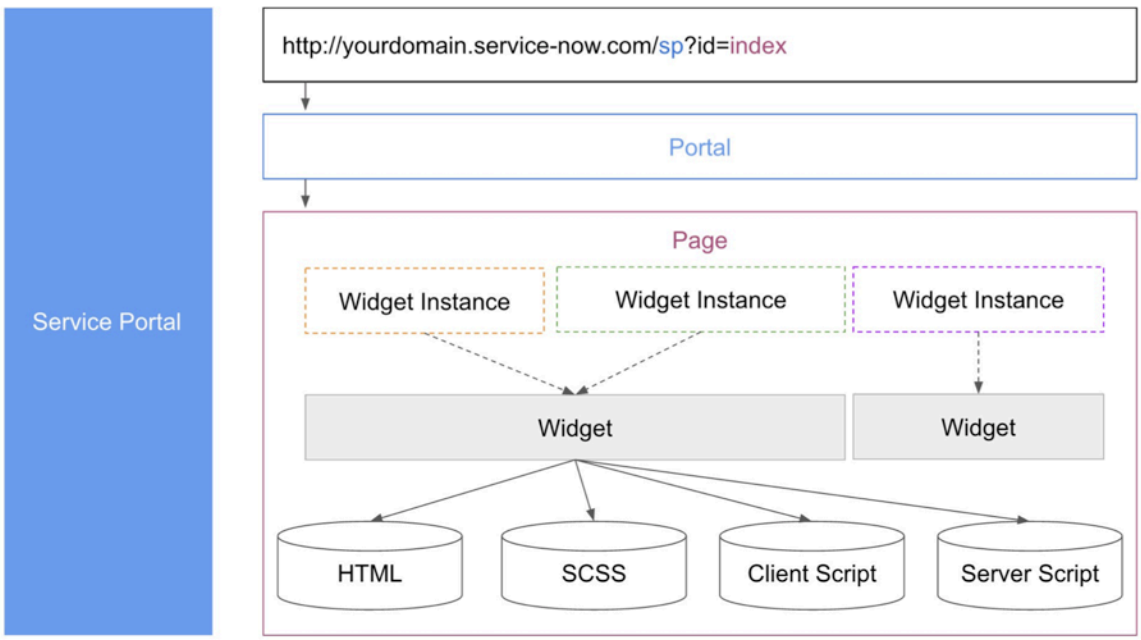
Portal de serviços foi criado usando várias tecnologias conhecidas. Use os seguintes sites como recursos para ajudá-lo a entender e configurar seu portal:

- Inicialização do Twitter
- CSS 3 Flexbox
- AngularJS

Principais conceitos do Portal de serviços

Portal de serviços contém duas partes: uma estrutura e um portal. A estrutura é composta por um conjunto de APIs, serviços angulares, diretivas e ferramentas que ajudam a criar portais. O portal é um grupo de páginas vinculadas por IDs de página.

Portal de serviços diagrama de visão geral



Depois de inserir um URL, a estrutura usa o sufixo e escolhe o portal apropriado para determinar o tema e as configurações. Em seguida, ele carrega a página inicial do portal padrão configurada, a menos que o URL tenha um ID especificado.

Cada widget adicionado a uma página se torna sua própria instância. Uma instância de widget é basicamente a aplicação de um widget em uma página. Como os widgets são reutilizáveis e podem aparecer em páginas diferentes para fazer coisas diferentes, a expressão de um widget em uma página é chamada de Instância de widget. A página é carregada com conteúdo representado por widgets.

As instâncias de widget obtêm sua lógica do modelo de widget base, client scripts, scripts de servidor e, dependendo do widget, CSS.

Página de configuração do Portal de serviços

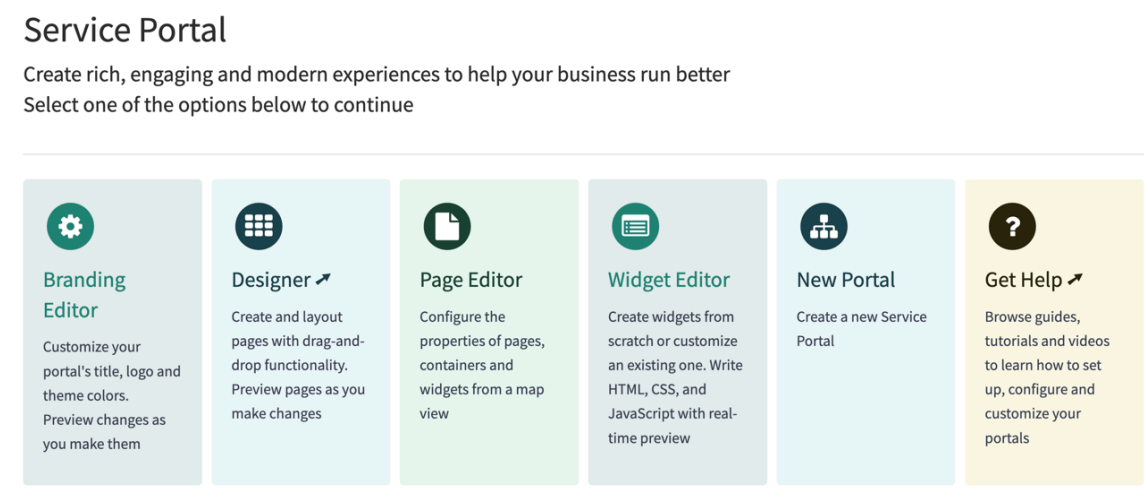
A maioria das configurações Portal de serviços pode ser acessada por meio da página principal da página de configuração Portal de serviços.

Em sua instância, acesse a página de configuração Portal de serviços navegando até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**. A página de configuração do Portal de serviços é aberta em uma nova guia no navegador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de configuração do Portal de serviços



Você também pode acessar a página de configuração anexando seu URL com sp_config. Por exemplo, https://<instance name> .service-now.com/sp_config .

Use cada opção na página de configuração Portal de serviços para configurar as diferentes partes do seu portal.

Navegação de página em Portal de serviços por URL

Você pode navegar até um portal ou uma página em Portal de serviços usando um URL.

Portal de serviços Os URLs têm a seguinte estrutura:

```
https://<instance>/<portal suffix>/<guest language>/<keywords>?id=<page id>&lang=<language>&<page parameters>
```

Elemento	Descrição
instância	Endereço da Web exclusivo e seguro para cada instância. O formato padrão é https://<instance name> .service-now.com .
sufixo do portal	Sufixo estabelecido para o portal. Por exemplo, /sp.
idioma convidado	O ID do idioma do portal. Por exemplo, es para espanhol. A página retorna no idioma especificado se o idioma estiver ativo e o usuário que acessa a página for um usuário convidado.
palavras-chave	Palavras-chave legíveis que melhoram a otimização do mecanismo de pesquisa (SEO) e as taxas de cliques para páginas públicas. URLs legíveis também ajudam os usuários a entender o que esperar de uma página para páginas públicas e não públicas. Por exemplo, https://<instance> /kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007 . Para obter mais informações, consulte Adicionar palavras-chave legíveis a URLs de página.
id	O ID da página para a qual navegar dentro do quadro do portal. Por exemplo, ?id=index.
idioma	O ID do idioma do portal. Por exemplo, lang=es para espanhol. A página retornará no idioma solicitado se o idioma estiver ativo e o usuário que acessar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento	Descrição
	a página for um usuário convidado ou um usuário autenticado sem um conjunto de preferências de idioma.
parâmetros de página	Parâmetros adicionais são necessários para algumas páginas carregarem conteúdo dinâmico pesquisando um registro (tabela, sys_id). Encontre as chamadas $sp.getParameter em um script de servidor de widget para ver os parâmetros que um widget usa. Para obter mais detalhes sobre esse método, consulte GlideSPScriptable - Scoped . Se você não incluir esses parâmetros adicionais quando necessário, poderá receber uma mensagem de erro Você não está autorizado ou o registro não é válido.

Por exemplo, o URL de uma página da base de conhecimento pública em espanhol em Portal de serviços pode ser https://<instance> /sp/es/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article&sys_id=KB0000007 .

Nota:
Se você usar o controle de versões de artigo com o plug-in Gestão de conhecimento - Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), deverá adicionar o número da versão do artigo ao URL para abrir um artigo de conhecimento no sistema de base ou nos portais de conhecimento. Por exemplo, em vez de acessar um artigo usando o URL https://<instance> /sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005 , você deve incluir o número da versão do artigo: https:///sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0 . Para saber mais, consulte Controle de versões do artigo .

Como fazer referência a um ID de página

Widgets e opções de instância de widget fazem referência a páginas Portal de serviços usando o ID de página. Por exemplo, um link para a página sc_home em um modelo HTML de widget pode aparecer da seguinte forma:

```
<div><a href="?id=sc_home">${Order something...}</a></div>
```

Content Management e Portal de serviços

Portal de serviços é uma alternativa atraente para o Sistema de Gestão de Conteúdo (CMS) com uma experiência do usuário refinada. Ele não duplica a funcionalidade do CMS ou da IU da plataforma. Os usuários que têm experiências sofisticadas fornecidas por meio do CMS podem precisar investir tempo na transição para Portal de serviços, especialmente se a implementação do CMS incluir formulários Catálogo de serviços complexos e personalizados.

Portal de serviços compatibilidade com sites CMS existentes

ServiceNow continua a oferecer suporte ao CMS nas versões atuais e futuras. Se você tiver sites do CMS e ativar Portal de serviços na sua instância, os sites do CMS continuarão a funcionar, já que o CMS e o Portal de serviços são aplicações separadas.

Diferenças entre Portal de serviços e CMS

Portal de serviços é uma alternativa ao CMS baseada em tecnologias mais modernas. As principais diferenças incluem:

Tecnologia subjacente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O CMS usa Jelly, que não é uma tecnologia amplamente usada. Portal de serviços em vez disso usa AngularJS , JavaScript do lado do servidor, HTML e CSS. Quaisquer scripts que usam Jelly não funcionam em Portal de serviços. Criar widgets em Portal de serviços requer conhecimento de AngularJS.

Camada visual

O CMS usa iFrames que podem ser difíceis de trabalhar, limitados em termos de estilo e suscetíveis a problemas de atualização. Como alternativa, Portal de serviços é uma aplicação autocontida que acessa dados de outras tabelas na plataforma. Isso permite um controle preciso sobre o estilo e o design dinâmico.

Móvel

Ao contrário do CMS, Portal de serviços é otimizado para um ambiente móvel. Por esse motivo, o seguinte se aplica ao ambiente Portal de serviços :

- Todos os scripts usados em Portal de serviços só podem usar APIs compatíveis com um ambiente móvel. Por exemplo, algumas APIs usadas em seus scripts de cliente Catálogo de serviços podem não ser compatíveis. Para obter uma lista de APIs compatíveis, consulte Portal de serviços e client scripts.
- Portal de serviços os formulários aceitam no máximo duas colunas. Como resultado, todos os formulários Catálogo de serviços altamente personalizados, como itens de catálogo e produtores de registro que usam contêineres e conjuntos de variáveis, devem ser simplificados para funcionar em um layout de duas colunas.

Se estiver fazendo a transição para o Portal de serviços, revise o seguinte recurso: Scripts e migração do GlideForm do cliente móvel (formulário g) .

Para entender como os principais componentes do CMS são configurados em Portal de serviços, consulte a tabela a seguir.

CMS e componentes do Portal de Serviço

componente CMS	Portal de serviços equivalente
Site de conteúdo	Portal
Página de conteúdo	Página
Tipos de conteúdo	Os tipos de conteúdo vinculam uma tabela a uma página de conteúdo. Em Portal de serviços, os tipos de conteúdo não são mais necessários. Os dados do registro são consultados e exibidos usando widgets do sistema de base. Você pode adicionar widgets a qualquer número de Portal de serviços páginas. Saiba mais: Como usar widgets do portal.
Layout e dropzones	Em Portal de serviços, as páginas são compostas de contêineres, linhas e colunas. Saiba mais: Páginas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CMS e componentes do Portal de Serviço

componente CMS	Portal de serviços equivalente
Bloco de conteúdo	Um bloco de conteúdo é uma parte reutilizável de conteúdo. Em Portal de serviços, os blocos de conteúdo são substituídos por widgets. Saiba mais: Como usar widgets do portal.
Catálogo de serviços	Catálogo de serviços páginas são renderizadas usando o widget de Item do Catálogo SC em Portal de serviços. Por esse motivo, Catálogo de serviços formulários como itens de catálogo e produtores de registro são compartilhados entre a implementação do CMS e Portal de serviços. Se você tiver um Catálogo de serviçosaltamente personalizado, talvez precise investir tempo na simplificação de seus itens Catálogo de serviços e scripts de cliente para que eles sejam renderizados conforme o esperado em Portal de serviços. Saiba mais: Catálogo de serviços formulários em Portal de serviços.
Tema	Tema
CSS	CSS

Personalizações do CMS e Catálogo de serviços

Portal de serviços vem com widgets do sistema de base para lidar com casos de uso comuns e para exibir dados de registro. Mesmo que não haja nenhum caminho de migração direto do CMS para Portal de serviços, pode haver alguns itens, como itens de catálogo ou artigos de conhecimento, que são renderizados conforme o esperado em Portal de serviços sem qualquer esforço.

No entanto, como Portal de serviços é compatível com um ambiente móvel, talvez você precise modificar formulários e scripts personalizados. Esta abordagem garante que os itens sejam exibidos bem em um dispositivo móvel e apresentem uma melhor experiência do usuário. Antes de fazer a transição para Portal de serviços, talvez você precise:

- Refatorar scripts de cliente usados em seu CMS/Catálogo de serviços para usar APIs móveis e objetos globais compatíveis. Para obter uma lista de APIs compatíveis, consulte Portal de serviços e client scripts.
- Crie widgets para substituir macros de IU e outros scripts sem suporte. Se estiver usando uma Macro de IU em um formulário de item do catálogo e fazendo referência a valores no formulário, você poderá usar a seguinte solução alternativa: Substitua um script de formulário Catálogo de serviços por um widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Simplifique todos os formulários complexos usados em Catálogo de serviços para caber no layout de formulário de duas colunas Portal de serviços.
- Considere qual versão oferece suporte à funcionalidade necessária. Convém atualizar sua instância antes da transição para garantir que você tenha os recursos do sistema de base necessários.

CMS para Portal de serviços transição

Seu CMS pode incluir formulários complexos e personalizações que não são renderizados conforme o esperado em Portal de serviços. Use este guia para entender a melhor forma de modificar sua implementação de CMS e Catálogo de serviços para adoção de Portal de serviços e para entender como uma conversão pode afetar os usuários.

Se você está considerando fazer a transição do CMS para Portal de serviços, certifique-se de entender o impacto da mudança para um ambiente móvel. Revise o script e a migração do GlideForm do cliente móvel (formulário g) .

Nota:
Para obter informações sobre como redirecionar usuários do CMS para Portal de serviços, consulte o artigo Como redirecionar automaticamente usuários que navegam para qualquer página do CMS para o Portal de serviços [KB0722455] na Base de conhecimento do Now Support.

Nível de suporte e ações de transição

componente CMS	Suporte **Portal de serviços**	Possíveis ações de transição
Pesquisas de dados	O componente do lado do cliente de uma pesquisa de dados não é compatível com Portal de serviços. No entanto, a pesquisa de dados é aplicada na plataforma quando um registro é enviado ou atualizado em Portal de serviços.	Embora as pesquisas de dados não sejam aplicadas no Portal de serviços, o registro é atualizado conforme o esperado na IU da plataforma quando enviado ou atualizado no Portal de serviços. Se o seu CMS for usado somente por solicitantes, essa limitação pode não afetar sua implementação.
Blocos de conteúdo	Como os blocos de conteúdo usam Jelly, eles não são compatíveis com Portal de serviços .	No Portal de serviços, os blocos de conteúdo são substituídos por widgets. Widgets são componentes altamente personalizáveis que podem consultar dados de registro, exibir e atualizar registros e coletar entradas do usuário. Os widgets do sistema de base geralmente cobrem a maioria dos casos de uso. Assim como você adiciona blocos de conteúdo a uma página no seu CMS, você pode adicionar widgets a uma página usando o Portal de serviços Designer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

componente CMS	Suporte Portal de serviços	Possíveis ações de transição
Macros de IU	Como as Macros de IU usam Jelly, elas não são compatíveis com Portal de serviços.	• Em Portal de serviços, você pode usar widgets em vez de Macros de IU. Os widgets do sistema base geralmente cobrem a maioria dos casos de uso, mas para soluções personalizadas, você pode desenvolver novos widgets usando o AngularJS. • Se a sua implementação incluir Macros de IU em formulários Catálogo de serviços que fazem referência a outros campos ou variáveis no formulário, você pode incorporar o widget dentro de uma variável Catálogo de serviços. Saiba mais: Substitua um script de formulário Catálogo de serviços por um widget.
Ações de IU	Todas as ações de IU do lado do servidor são compatíveis com Portal de serviços, embora as operações `setRedirectURL()` sejam ignoradas porque os formulários Portal de serviços lidam com o redirecionamento de uma maneira diferente da plataforma. O widget de formulário ignora todas as ações de IU marcadas como Cliente.	• Refatore todas as ações de IU para remover operações `setRedirectURL()`. • Verifique se as ações de IU não estão marcadas como cliente.
Client scripts de catálogo	Somente as opções de tipo de IU **Móvel/Portal de serviços** e **Todos** são compatíveis. O tipo de IU **Desktop** não é compatível com Portal de serviços. Para obter uma lista de APIs compatíveis, consulte Portal de serviços e client scripts.	• Atualize seus scripts para remover APIs de cliente incompatíveis. • Verifique se o Tipo de IU do script está definido como **Móvel/Portal de serviços** ou **Todos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

componente CMS	Suporte Portal de serviços	Possíveis ações de transição
	Nota: Chamadas JavaScript síncronas não são compatíveis com Portal de serviços e devem ser substituídas por chamadas assíncronas. Por exemplo, o método `getXMLWait()` da classe GlideAjax não é compatível com Portal de serviços. Em vez disso, use um dos seguintes métodos assíncronos compatíveis: • `getXML (retorno de chamada da função)` • `getXMLAnswer(retorno de chamada da função)` Para obter informações adicionais sobre o GlideAjax, consulte GlideAjax. Para entender o impacto da atualização do seu CMS para funcionar em um ambiente móvel, revise o script e a migração do GlideForm (formulário g) do cliente móvel.	
Políticas de IU	As políticas de IU com script só podem usar APIs compatíveis com Portal de serviços. Para obter uma lista de APIs compatíveis, consulte Portal de serviços e client scripts.	Atualize seus scripts para remover APIs de cliente incompatíveis.

Variáveis do Catálogo de serviços	Catálogo de serviços variáveis são compatíveis com Portal de serviços com as seguintes exceções:
	• Macros de IU e tipos de variáveis de páginas de IU não são compatíveis.
	• Scripts de validação para variáveis não são compatíveis. Os tipos de validação compatíveis incluem:
	  ○ O campo **obrigatório** no formulário de variável.
	  ○ Variáveis somente leitura.
	  ○ Todos os campos na guia **Disponibilidade** do formulário de variável.
		• Se estiver incorporando um widget em um formulário de item do catálogo, você poderá usar o tipo de variável Macro de IU. Saiba mais: Substitua um script de formulário Catálogo de serviços por um widget.
		• Se estiver usando variáveis com anotações, certifique-se de testar os itens do catálogo em Portal de serviços para garantir que o texto de ajuda seja exibido conforme o esperado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

componente CMS	Suporte Portal de serviços	Possíveis ações de transição
	• O tamanho de variável padrão não é compatível. • Não há suporte para expandir e recolher o texto de ajuda. Em vez disso, os campos **Texto de ajuda** e **Instruções** definidos na guia Anotações no formulário de variável são sempre expandidos. O **marcador da Ajuda** não é exibido. • A variável List Collector é exibida como uma lista de seleção em vez de um slushbucket no Portal de serviços.	
Guias de pedidos	Guias de pedido em Portal de serviços usam o widget Guia de pedido.	Guias de pedido grandes podem causar problemas de desempenho no Portal de serviços. Se você tiver guias de pedido grandes, poderá: • Divida-os em vários guias de pedido. • Simplifique as variáveis usadas nos guias de pedido. • Como solução temporária, você pode renderizar o item Catálogo de serviços usando um iFrame. Consulte Catálogo de serviços formulários em Portal de serviços.
Produtores de registro	Produtores de registro são usados em Portal de serviços com as seguintes diferenças: • A ordem de classificação dos itens do catálogo nos produtores de registro não é respeitada. • Os valores de data não respeitam o fuso horário quando o produtor de registro envia um registro.	Certifique-se de testar todos os produtores de registro usados em Portal de serviços para garantir que eles se comportem conforme o esperado.
Cenários de login e redirecionamentos	No CMS, você usou a inclusão de script CMSEntryPage para definir cenários de login. Em vez disso, Portal de serviços usa a inclusão de script SPEntryPage e as propriedades do sistema relacionadas para definir cenários de login. Redirecionamentos	Em Portal de serviços, defina o comportamento de login modificando a inclusão de script SPEntryPage e definindo as propriedades do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

componente CMS	Suporte Portal de serviços	Possíveis ações de transição
	não são compatíveis com Portal de serviços.	Para obter mais informações, consulte Single Sign-on, logins e redirecionamentos de URL.
Catálogo de serviços formulários	Catálogo de serviços formulários como itens do catálogo e produtores de registro são renderizados em widgets em um layout de duas colunas. Formulários complexos podem não ser exibidos conforme o esperado. • Somente as configurações de contêiner de nível superior são respeitadas. Se houver outros contêineres no contêiner de nível superior, eles serão renderizados como uma única coluna. Se houver divisões de contêiner ou contêineres aninhados nesses contêineres adicionais, eles serão renderizados como uma única coluna. Um contêiner de nível superior não é secundário de nenhum outro contêiner. • Pode haver no máximo duas colunas em Portal de serviços. Se a sua implementação incluir formulários com mais de duas colunas, os campos serão reorganizados em duas colunas em Portal de serviços. • Conjuntos de variáveis são tratados como contêineres. Todas as regras listadas anteriormente se aplicam a conjuntos de variáveis, bem como a todos os contêineres dentro deles. • O tamanho de variável padrão não é compatível com Portal de serviços.	• Simplifique todos os formulários complexos em seu Catálogo de serviços. • Como solução temporária, você pode renderizar o item Catálogo de serviços usando um iFrame. Consulte Catálogo de serviços formulários em Portal de serviços.
Carrinho	O Portal de serviços inclui um widget de carrinho de compras do sistema de base.	Use o widget Carrinho de compras.

Recursos compatíveis no Portal de serviços

Portal de serviços é uma camada de apresentação alternativa para a plataforma. Como tal, nem todos os recursos da plataforma foram estendidos para Portal de serviços. Considere sua aplicação completa e as habilidades de Portal de serviços antes de fazer investimentos consideráveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sem suporte no momento

Separação de domínios nos níveis 1-3. No entanto, Portal de serviços inclui suporte para Domain Separation no nível **Somente dados**. Para obter mais informações, consulte Suporte de aplicações para Domain Separation e Separação de domínios e Portal de serviços.

Não há planos para oferecer suporte

- @ Menções
- Cliques de referência/pop-ups
- HTML incorporado fora dos campos HTML
- Listas integradas
- Macros de IU
- Formatadores
- Ações de IU marcadas como **Cliente**
- Variáveis do catálogo de contêineres aninhados
- Assistentes de pesquisa
- OpenFrame

Catálogo de serviços formulários em Portal de serviços

Catálogo de serviços formulários são renderizados em Portal de serviços widgets em um layout de duas colunas. Formulários complexos podem não ser exibidos conforme o esperado.

Recomendações ao criar Catálogo de serviços formulários

Use as recomendações a seguir como um guia para criar formulários escalonáveis que podem ser usados em ambas as aplicações:

- Mantenha os formulários simples. Como os formulários com vários contêineres, conjuntos de variáveis e scripts de cliente nem sempre são exibidos conforme o esperado em Portal de serviços, mantenha os formulários curtos para eliminar problemas de conversão e depuração.
- Pense em dispositivos móveis. Qualquer suporte para Client scripts de catálogo ou Políticas de IU de catálogo é o mesmo que em dispositivos móveis. Revise o seguinte recurso: Scripts e migração do GlideForm do cliente móvel (formulário g) .

Renderização de formulário no Portal de serviços

Contêineres e conjuntos de variáveis em Catálogo de serviços formulários são convertidos em um layout de duas colunas quando implementados em Portal de serviços. Catálogo de serviços formulários são renderizados em Portal de serviços usando as seguintes regras:

- Somente as configurações de contêiner de nível superior são respeitadas. Se houver outros contêineres no contêiner de nível superior, eles serão renderizados como uma única coluna. Se houver divisões de contêiner ou contêineres aninhados nesses contêineres adicionais, eles serão renderizados como uma única coluna. Um contêiner de nível superior não é secundário de nenhum outro contêiner.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pode haver no máximo duas colunas em Portal de serviços. Se a sua implementação incluir formulários com mais de duas colunas, os campos serão reorganizados em duas colunas em Portal de serviços.
- Conjuntos de variáveis são tratados como contêineres. Todas as regras listadas anteriormente se aplicam a conjuntos de variáveis, bem como a todos os contêineres dentro deles.
- O tamanho de variável padrão não é compatível com Portal de serviços.

Para outros formulários na plataforma, a exibição determina como o formulário é exibido em Portal de serviços. Para tabelas do sistema base, o formulário é aberto em Portal de serviços usando as exibições de formulário Tabela **do Portal de serviços**.

Exemplo de conversões de layout

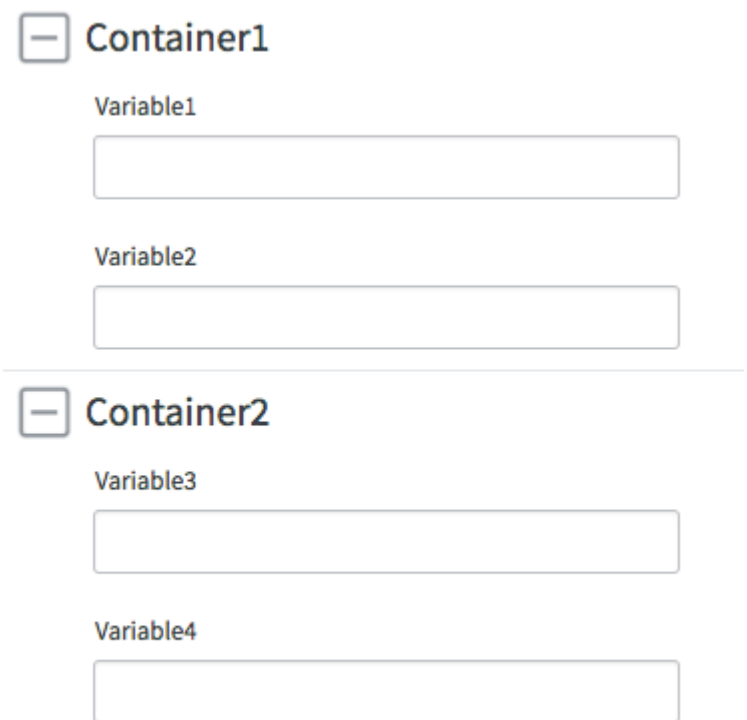
Os exemplos a seguir demonstram como os formulários Catálogo de serviços são exibidos em Portal de serviços.

Formulário de coluna única

Um formulário Catálogo de serviços com:

- Dois contêineres.
- Um layout de coluna única.

Catálogo de serviços formulário



Em Portal de serviços, o layout de coluna única é renderizado conforme o esperado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

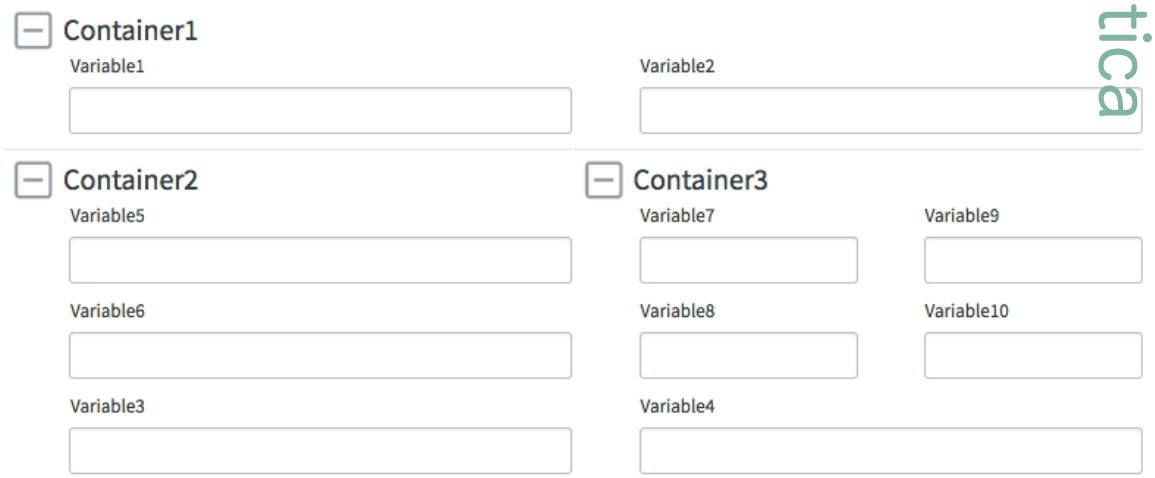
Resultado do Portal de serviços

Layout de duas colunas com subcontêiner

Um formulário Catálogo de serviços com:

- Um contêiner com um layout de duas colunas.
- Um subcontêiner com um layout de coluna única.
- Um subcontêiner com um layout de duas colunas.

Catálogo de serviços formulário

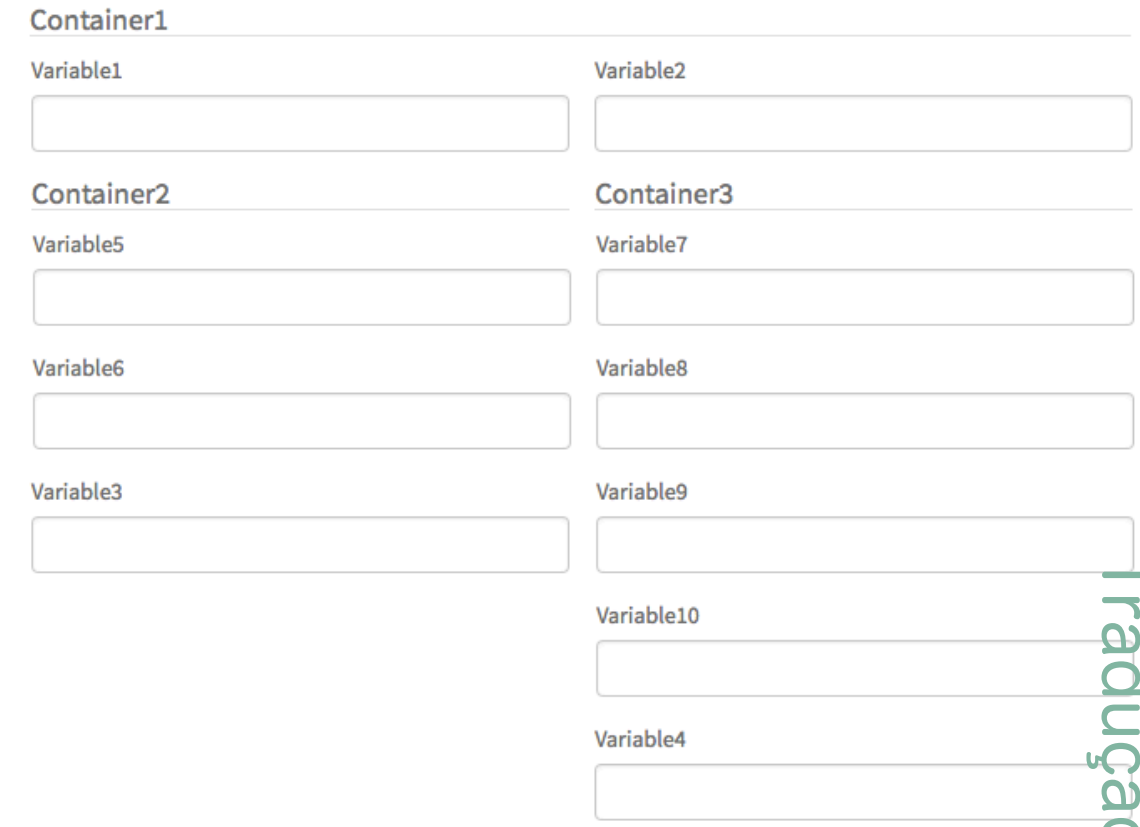


Em Portal de serviços, a configuração de layout de duas colunas do subcontêiner é ignorada. O subcontêiner é renderizado como uma única coluna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado do Portal de serviços



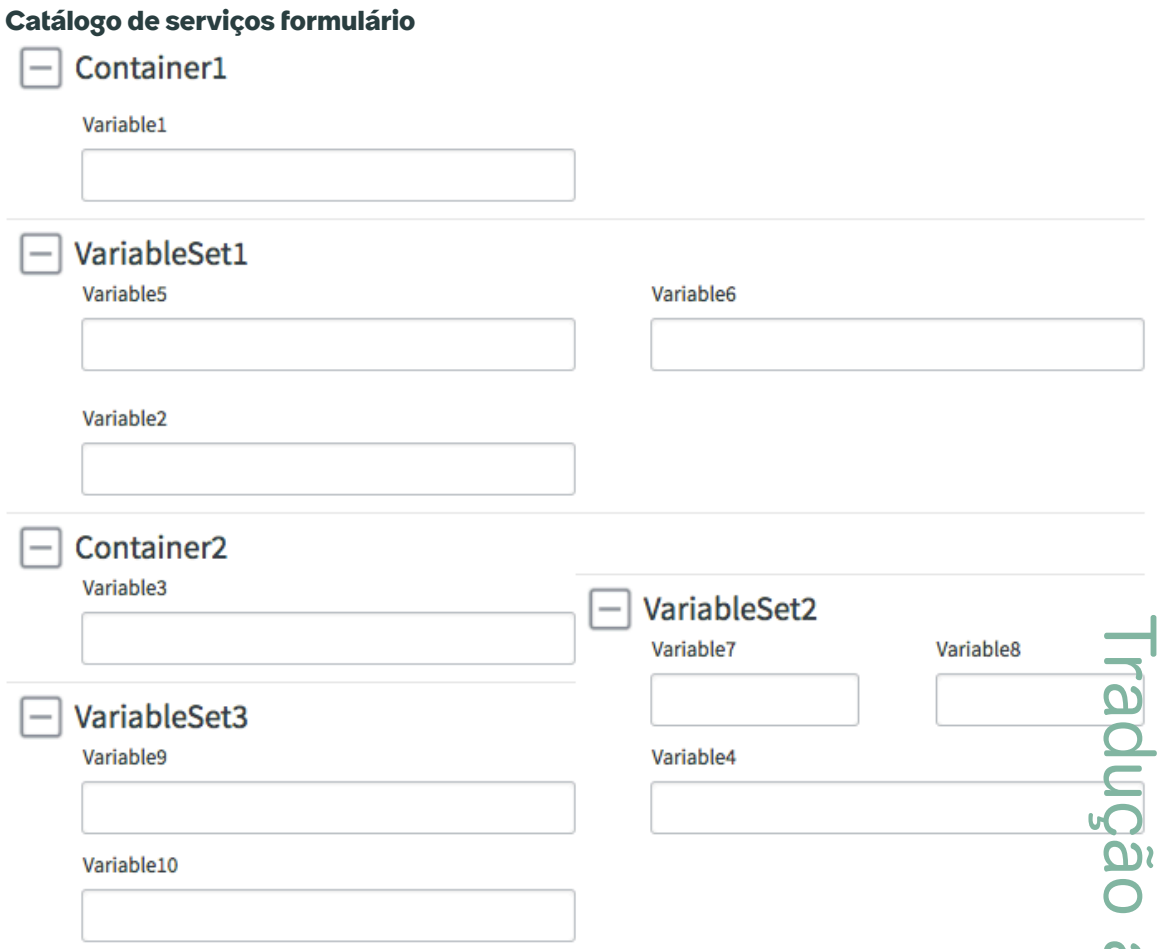
Layout de duas colunas com conjuntos de variáveis e subcontêineres

Um formulário Catálogo de serviços com:

- Contêineres com layouts de coluna única e duas colunas.
- Conjuntos de variáveis com um layout de duas colunas em contêineres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

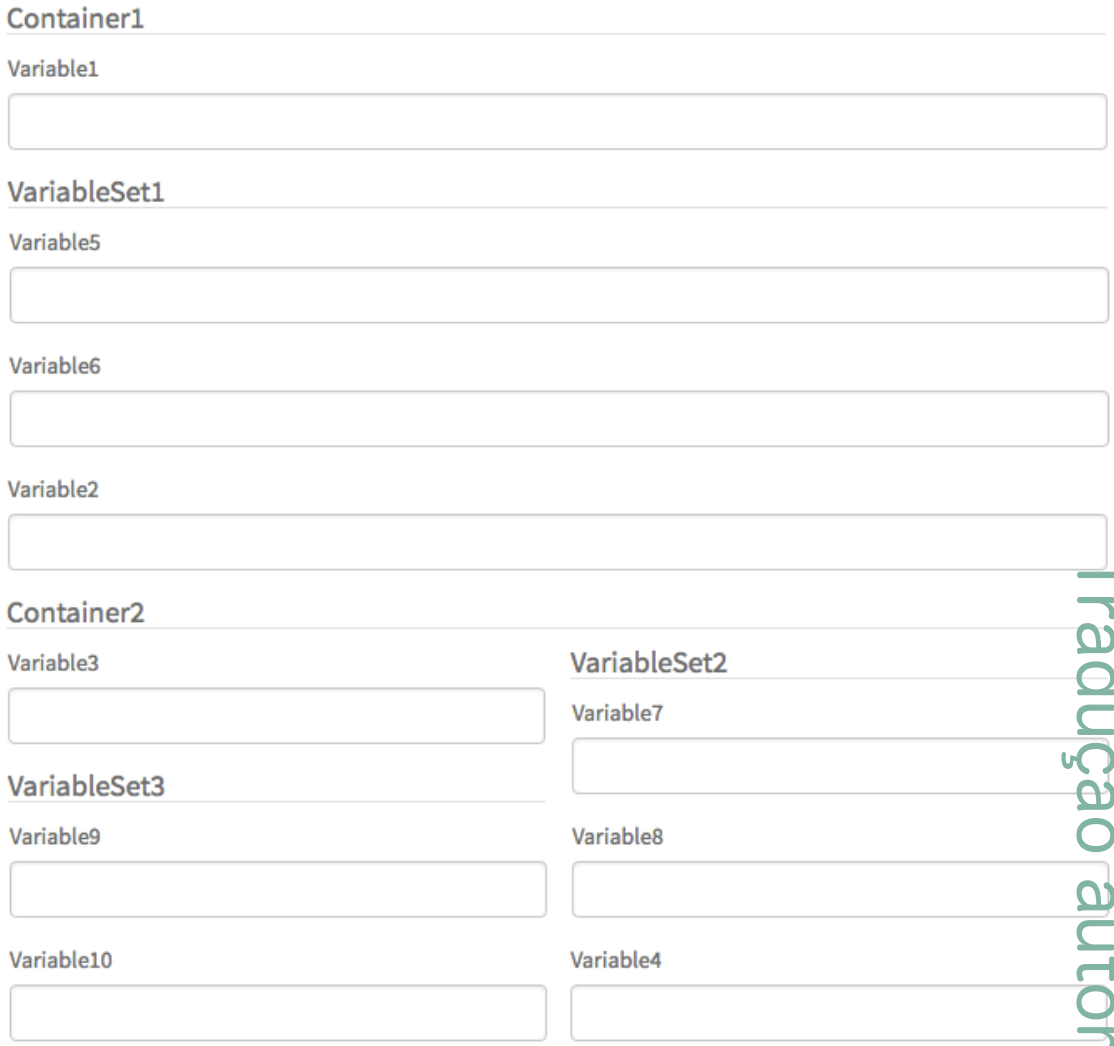


Em Portal de serviços, as configurações de layout de duas colunas dos conjuntos de variáveis são ignoradas quando dentro de uma coluna de contêiner.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado do Portal de serviços



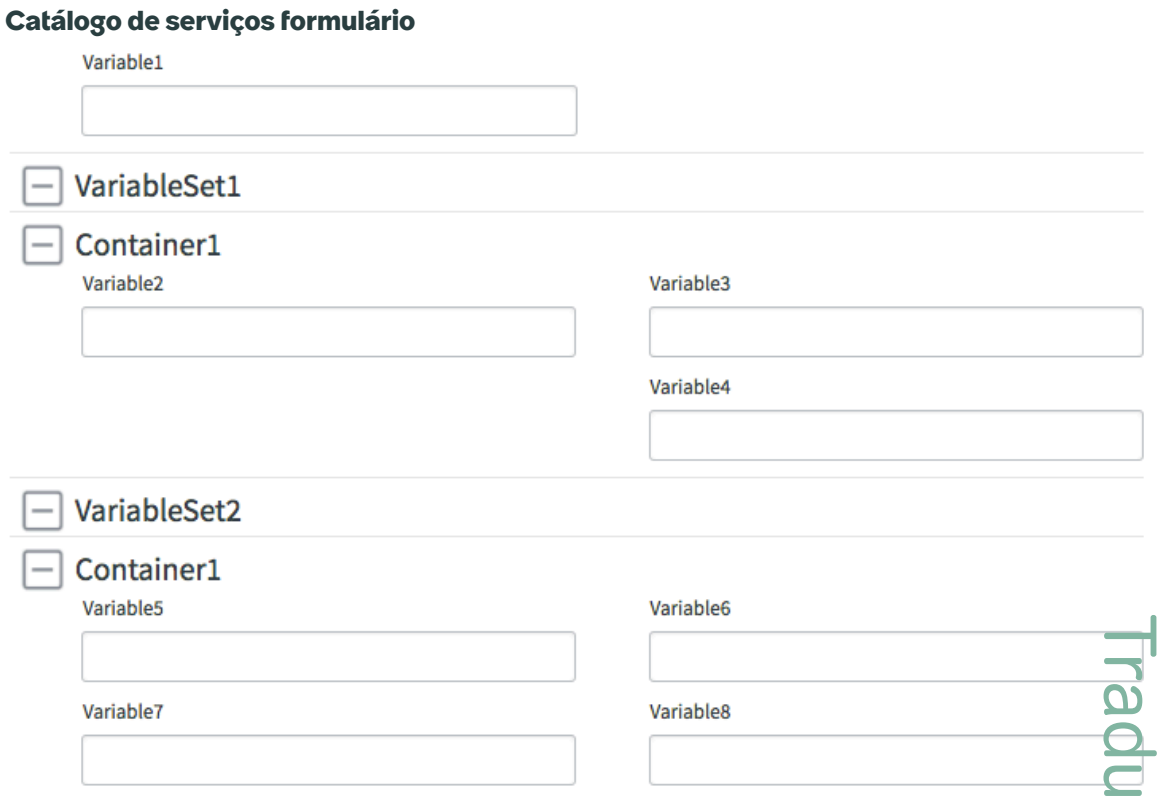
Tradução automática

Contêineres em conjuntos de variáveis

Um formulário Catálogo de serviços com:

- Conjuntos de variáveis com layouts de coluna única.
- Um contêiner com um layout de coluna única com uma divisão de contêiner em um conjunto de variáveis de coluna única.
- Um contêiner com um layout de duas colunas em um conjunto de variáveis de coluna única.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

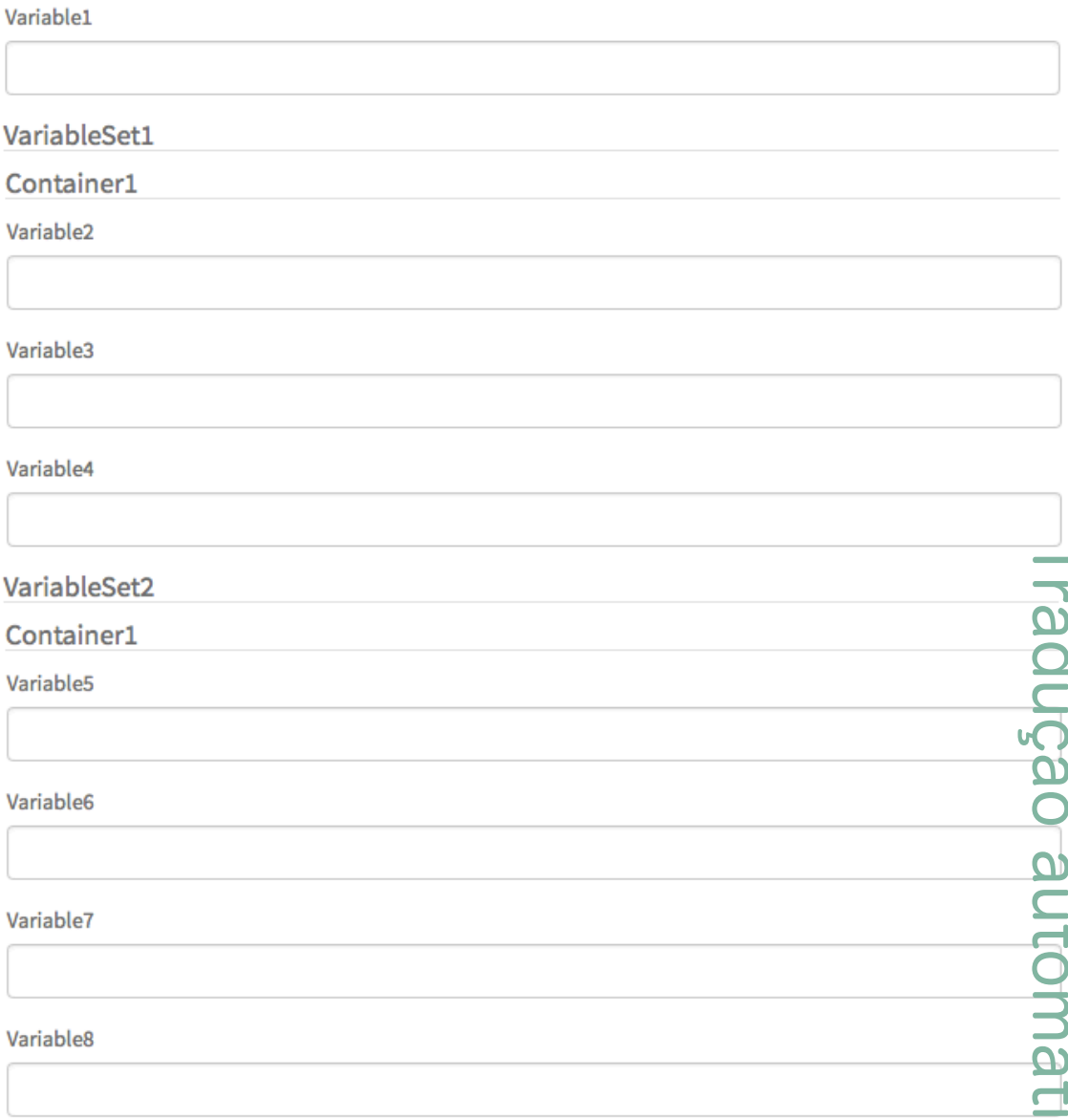


Em Portal de serviços, a divisão de contêiner e as configurações de contêiner de duas colunas são ignoradas quando dentro de um conjunto de variáveis de coluna única.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado do Portal de serviços



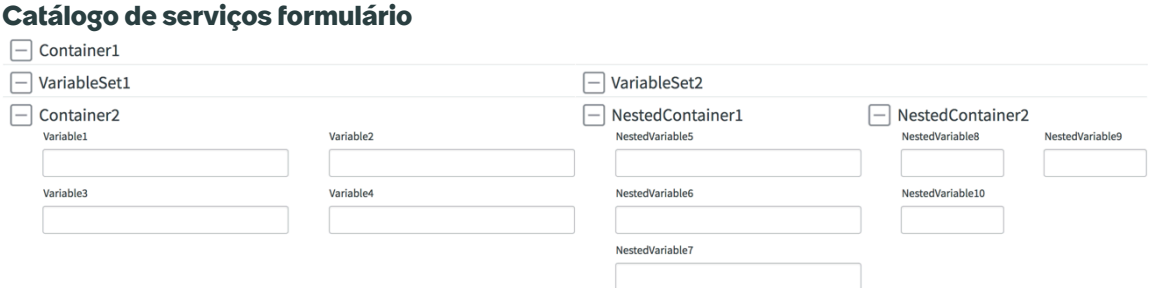
Tradução automática

Contêineres aninhados

Um formulário Catálogo de serviços com:

- Contêineres que contêm conjuntos de variáveis.
- Conjuntos de variáveis que contêm contêineres aninhados.

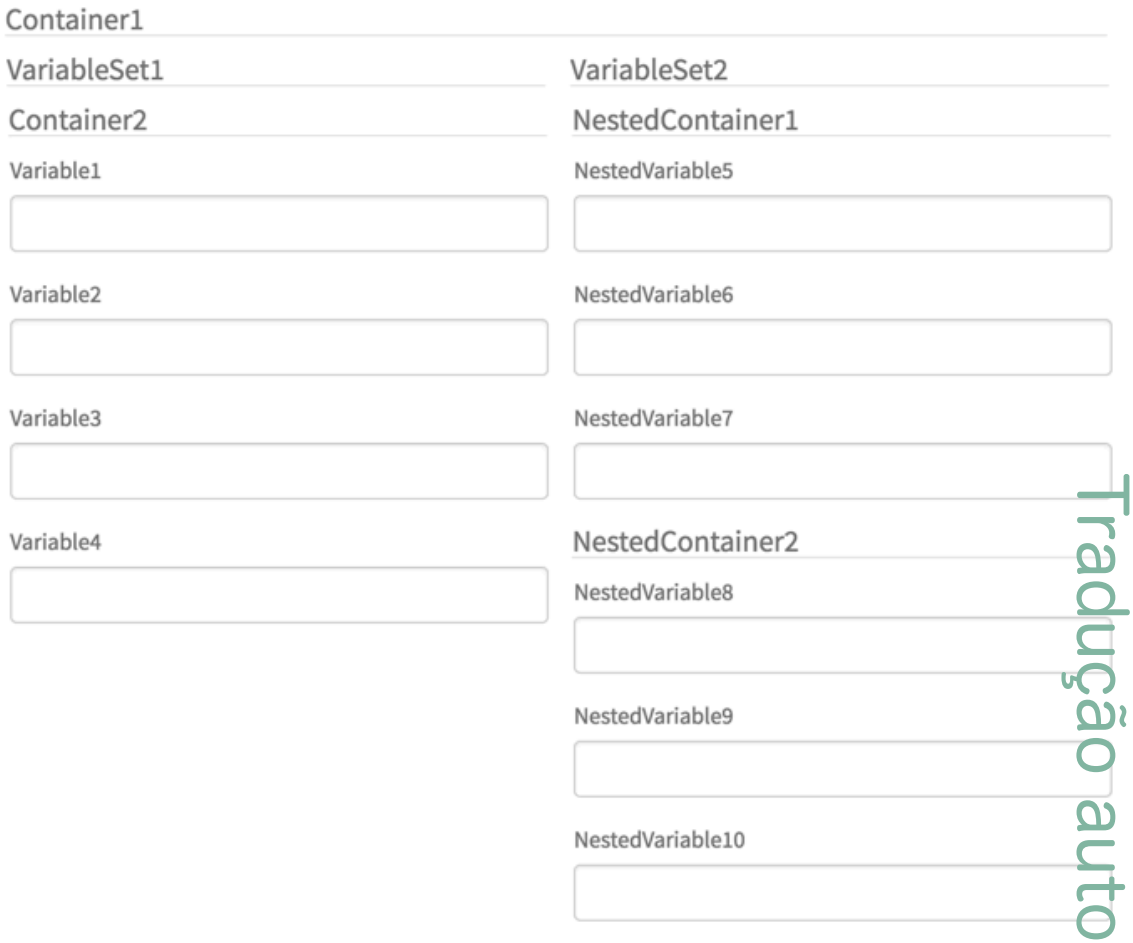
Catálogo de serviços formulário



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em Portal de serviços, a formatação de contêiner aninhado é ignorada e exibida como uma coluna única.

Resultado do Portal de serviços



Renderizar um formulário complexo em Portal de serviços usando um iFrame

Como os formulários complexos não são exibidos conforme o esperado em Portal de serviços, você pode renderizar itens do catálogo, produtores de registro e guias de pedido em Portal de serviços usando um iFrame. Esta solução alternativa é uma solução temporária para permitir que seu Portal de serviços funcione conforme o esperado enquanto você simplifica todos os formulários Catálogo de serviços complexos.

Ao renderizar itens em um iFrame em Portal de serviços, as seguintes limitações se aplicam:

- Em itens do catálogo e produtores de registro, o ícone de anexo não está visível. Como resultado, os usuários não podem anexar arquivos durante o envio. Como solução alternativa, você pode adicionar o botão de anexo ao seu formulário.
- O clique de referência para o ícone de foco não está disponível.
- Os formulários não são otimizados para um ambiente móvel.

Para obter mais informações, consulte a publicação do Catálogo de serviços no Portal de serviços em Comunidade ServiceNow.

Nota:
Certifique-se de fazer mudanças em um ambiente de testes antes de atualizar sua instância de produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços e client scripts

Você pode usar scripts de cliente e scripts de cliente de catálogo no Portal de serviços se o Tipo de IU estiver definido como **Móvel/Portal de serviços** ou **Todos**. Scripts de cliente e scripts de cliente de catálogo são usados com o widget de formulário e o widget de item do catálogo SC, em oposição a um controlador de cliente de widget.

Antes de sinalizar um script como **Mobile/Portal de serviços** ou **Todos**, certifique-se de usar somente as APIs móveis. Definir um client script como **Mobile** não garante que ele funcionará, ele simplesmente sinaliza que o script deve ser tentado pelo aplicativo para celular ou pelo Portal de serviços. Muitos de seus scripts de cliente existentes podem ser definidos como **Todos**, desde que as chamadas de API sejam compatíveis com o ambiente de scripts de cliente móvel.

Os tópicos nesta seção exigem conhecimento avançado de codificação e uma compreensão das Portal de serviços APIs.

Verificando o tempo de execução da área de trabalho versus móvel

Você pode marcar um client script compatível com desktop e dispositivos móveis, mas incluir um comportamento que depende do tempo de execução. Você pode usar este script:

```
if (window === null)
  // Write your mobile compatible code here
else
  // Write your desktop compatible code here
```

Scripts de cliente globais incompatíveis

Os seguintes globais e APIs não estão disponíveis em scripts de cliente e scripts de cliente de catálogo usados no Portal de serviços:

- $
- $$
- $j
- angular
- controle
- documento
- jQuery
- janela

Nota:
Os controladores de cliente de widget são controladores angulares completos e não estão sujeitos aos scripts de cliente globais incompatíveis listados aqui. Use jQuery e Angular conforme necessário.

Widgets integrados e g_form

Ao usar o tipo de variável do Catálogo de serviços **Macro** e **Macro com rótulo**, você pode escolher um widget para incorporar em um formulário de item do catálogo. No controlador do cliente do widget incorporado, você pode acessar o objeto de campo e a instância g_form do item do catálogo usando:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- $scope.page.field
- $scope.page.g_form()

Example: Scripts de cliente usados com Portal de serviços

O global *g_list* ajuda a definir o filtro de um elemento de lista do Glide ou uma variável do coletor de lista. Use esta API no lugar da API g_filter em client scripts de desktop.

```
function onLoad() {
  var myListCollector = g_list.get("my_list_collector");
  myListCollector.reset();
  myListCollector.setQuery("active=true^category=8c7b22230b402200b0b02c6317673a62");
  myListCollector.addItem('3a700d39af5f4fc0aab978df90f4c692', 'Power Supply');
  myListCollector.addItem('1cb93419a3a248318da8f814140b42f6', 'Backpack');
}
```

g_service_catalog está disponível somente em Portal de serviços scripts de item do catálogo de serviços. Use esta API para saber se o script do item do catálogo é executado como parte de um guia de pedido ou por conta própria.

```
function onLoad() {
  if (window) // if CMS, don't run this
    return;

   // g_service_catalog api for Service Portal and Mobile
   var isOrderGuide = g_service_catalog.isOrderGuide();
   g_form.setValue("is_order_guide", isOrderGuide ? "Yes!" : "Nope :(");
}
```

Tipos de client script e APIs compatíveis

Alguns scripts de cliente não são compatíveis com Portal de serviços. Outros devem ter um tipo de IU definido como **Todos** ou **Mobile/Portal de serviços**. Se estiver usando um client script no Portal de serviços, somente as APIs do lado do cliente compatíveis em um ambiente móvel poderão ser usadas.

Suporte a client script no Portal de serviços

Client script	Descrição
Client scripts de catálogo	Portal de serviços requer que o campo **Tipo de IU** seja definido como **Todos** ou **Mobile/ Portal de serviços**. Scripts de cliente marcados como **Desktop** dependem de APIs legadas que não têm suporte em Portal de serviços. Antes de sinalizar um script como Mobile / Portal de serviços ou Todos, certifique-se de usar somente APIs do lado do cliente com suporte.
Scripts de validação	Portal de serviços requer que o campo **Tipo de IU** seja definido como **Todos** ou **Mobile/ Portal de serviços**. Scripts de cliente marcados como **Desktop** dependem de APIs legadas que não têm suporte em Portal de serviços. Antes de sinalizar um script como Mobile / Portal de serviços ou Todos, certifique-se de usar somente APIs do lado do cliente com suporte. Valide a entrada do usuário para um tipo de campo específico usando um script de validação. Em novas instâncias, Portal de serviços inclui XML, Script, Script (simples), E-mail e scripts de validação de versão por padrão. Se estiver fazendo atualização de uma versão anterior, as versões Mobile e Portal de serviços não estarão ativas por padrão. Você deve ativar as versões

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Client script	Descrição
	Mobile e Portal de serviços do script de validação para validar a entrada do usuário em Portal de serviços. Consulte Como ativar scripts de validação do Portal de serviços. **Nota:** Para chamar um script de IU em um script de validação, use o objeto global g_ui_scripts. Para obter mais informações, consulte GlideUIScripts . Verifique se o script de IU tem o campo **Global** definido como falso e **o Tipo de IU** definido como Móvel / Portal de serviços ou Todos.
Scripts da IU	Portal de serviços requer que o campo **Tipo de IU** seja definido como **Todos** ou **Mobile/ Portal de serviços**. Scripts de cliente marcados como **Desktop** dependem de APIs legadas que não têm suporte em Portal de serviços. Antes de sinalizar um script como Mobile / Portal de serviços ou Todos, certifique-se de usar somente APIs do lado do cliente com suporte.
Ações de IU	Todas as ações de IU do lado do servidor são compatíveis com Portal de serviços, embora as operações setRedirectURL() sejam ignoradas porque os formulários Portal de serviços lidam com o redirecionamento de uma maneira diferente da plataforma. O widget de formulário ignora todas as Ações de IU marcadas como **Cliente**.
Políticas de IU	Compatível, embora você deva usar somente Políticas de IU declarativas. Evite scripts, a menos que o resultado não possa ser obtido por meio do construtor de condições.
Macros de IU	Sem suporte, pois as macros de IU usam Jelly.
Formatadores	Sem suporte, pois os formatadores usam Jelly.

APIs do lado do cliente compatíveis

APIs de client scripting compatíveis para uso em client scripts onLoad, onChange e onSubmit.

Para obter informações detalhadas de classe e método, consulte Client API reference .

Classe	Métodos disponíveis
g_form	• addDecoration(fieldName, ícone, título) • addErrorMessage(message) • addInfoMessage(message) • addOption(fieldName, valor, rótulo, índice) • clearOptions(fieldName) • getActionName () • getBooleanValue(fieldName) • getDecimalValue(fieldName) • getEncodedRecord () • getFieldNames()

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classe	Métodos disponíveis
	• getIntValue(fieldName) • getLabel(fieldName) • getReference(fieldName, retorno de chamada) • getRelatedListNames() • getSectionNames () • getSysId() • getTableName() • getValue(fieldName) • hasField(fieldName) • hideAllFieldMsgs(tipo: "informações | erro") • hideErrorBox(fieldName) • hideFieldMsg(fieldName, clearAll) • hideRelatedList(listTableName) • ocultarListasRelacionadas() • isMandatory(fieldName) • isNewRecord() • isReadOnly(fieldName) • isVisible(fieldName) • removeDecoration(fieldName, ícone, título) • removeOption(fieldName, valor) • salvar () • serialize (onlyDirtyFields) • setFieldPlaceholder(fieldName, espaço reservado) • setLabel(fieldName, rótulo) • setMandatory(fieldName, isMandatory) • setReadOnly(fieldName, isReadOnly) • setSectionDisplay(sectionName, isVisible) • setValue(fieldName, value, displayValue) • setVisible(fieldName, isVisible) • showErrorBox(fieldName, message, rollForm) • showFieldMsg(fieldName, message, type: "info | error", rollForm) • showRelatedList(relatedTableName) • mostrarListasRelacionadas() • submit(submitActionName)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classe	Métodos disponíveis
	Nota: O uso da notação variáveis.var_name com a API g_form não é compatível com Portal de serviços. g_form como um objeto global não pode ser usado em um controlador de cliente de widget ou em um script de IU.
g_list	• get(fieldName) • addItem(value, displayValue) • removeItem(value) • redefinir () • setQuery(queryString) • setDefaultOperator(operador) • getDefaultOperator()
g_service_catalog	isOrderGuide()
GlideAjax	• addParam (nome, valor) • getParam (nome) • getXML (retorno de chamada) • getXMLAnswer(retorno de chamada) • getJSON (retorno de chamada) • setErrorCallback (retorno de chamada de erro) • getURL() • getParams () • executar () • sucessoCalback (dados, status, xhr) • errorCallback(xhr) • setScope(escopo) **Nota:** • Como a plataforma móvel não permite chamadas GlideAjax síncronas, o método getXMLWait() em uma chamada GlideAjax não funciona no Portal de serviços. Em vez disso, use uma das chamadas assíncronas, como getXML(Function callback) ou getXMLAnswer(Function callback). • GlideAjax não pode ser usado em um controlador de cliente de widget.
GlideRecord	• addQuery(encodedQuery) • addQuery(fieldName, operador, valor)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classe	Métodos disponíveis
	• getEncodedQuery () • get(id) • getTableName() • temPróximo() • inserir (retorno de chamada) • ir para o topo() • próximo () • loadRow(rowObj) • getValue(fieldName) • setValue(fieldName, valor) • isDotWalkField(fieldName) • addOrderBy(fieldName) • setDisplayFields(fieldNames) • consulta (retorno de chamada) • setRows(rowsArray) • setTableName (tableName) • setLimit(maxInt) • getLimit()
i18NV3	getMessage(cadeia de caracteres messageKey, retorno de chamada da função)

Varredura antivírus em Portal de serviços

Exiba o status de integridade de anexos de arquivo em Portal de serviços. Varredura antivírus verifica arquivos na tabela Anexos [sys_attachments] por padrão. Quando exibidos em uma página de Portal de serviços, os anexos podem não estar disponíveis para download, dependendo de seu status de integridade.

Nota:
Varredura antivírus é um recurso Now Platform. Para obter mais informações, consulte Varredura antivírus .

Cenários de verificação

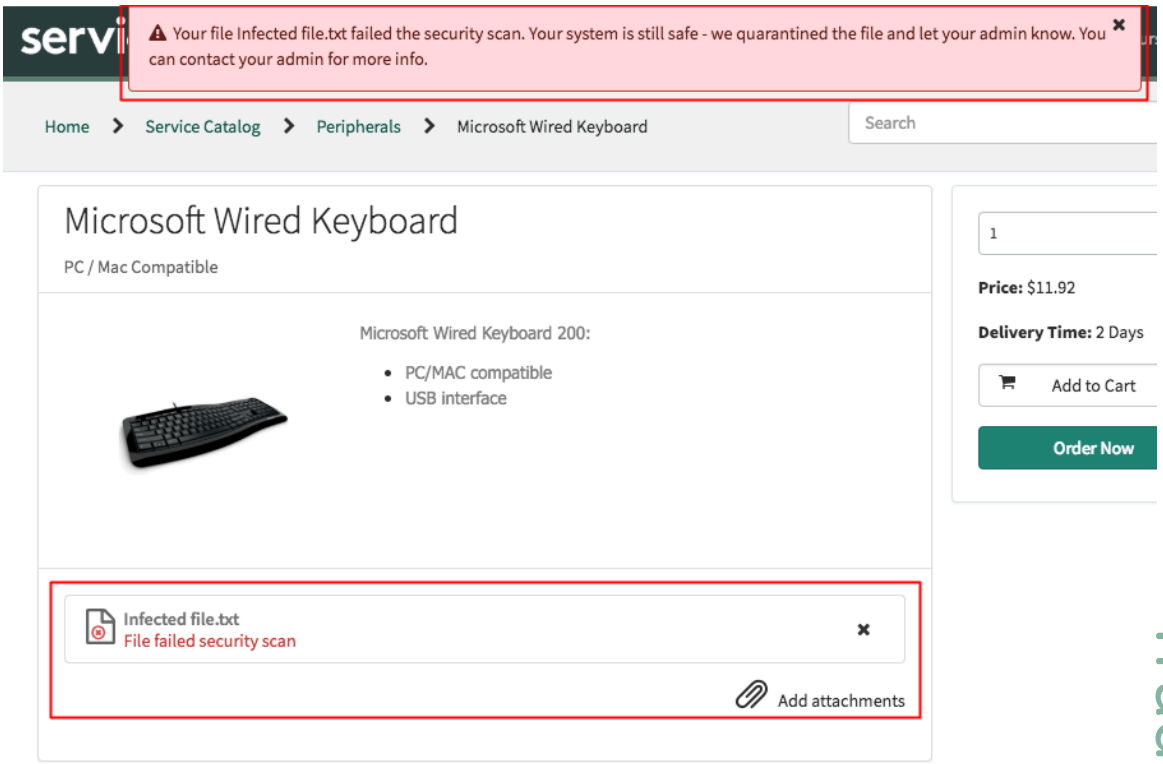
Revise esses cenários de verificação para entender como Varredura antivírus interage com anexos em Portal de serviços.

Carregar um arquivo

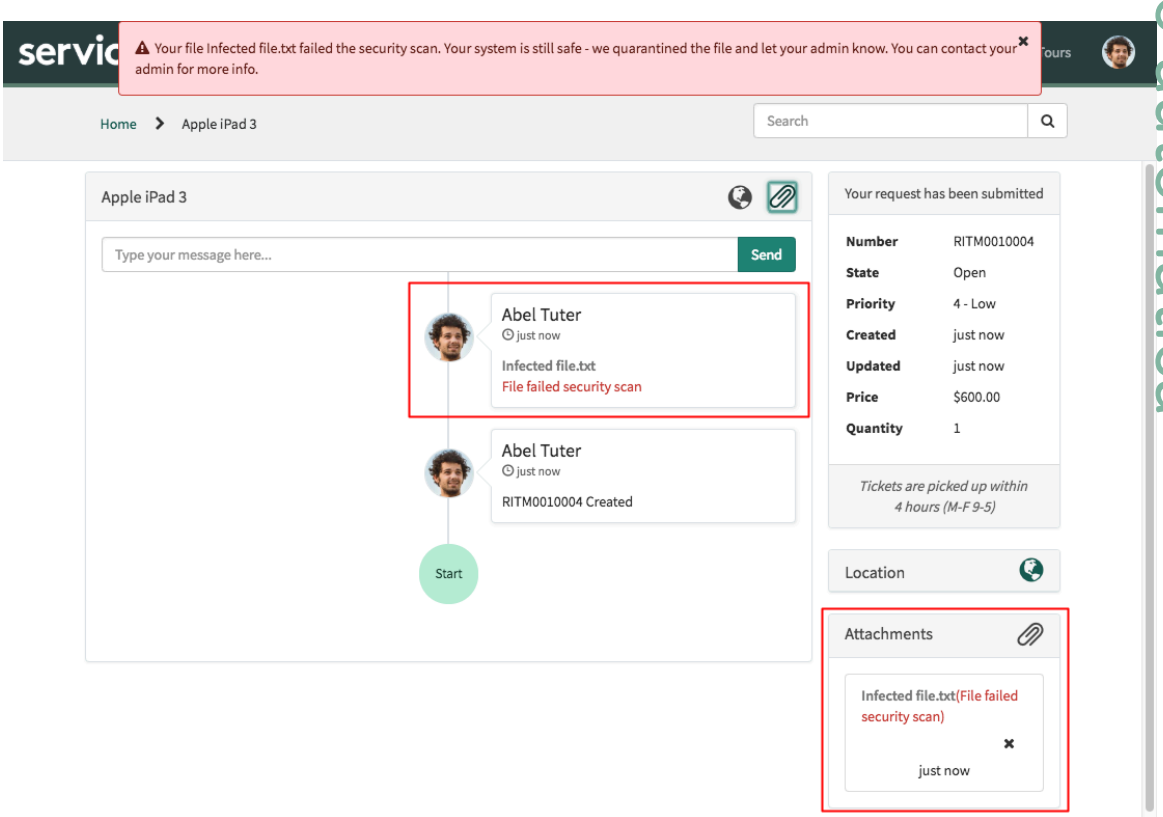
1. Um usuário carrega um arquivo infectado em um registro em Portal de serviços.
2. O sistema verifica o arquivo, move-o para a quarentena e exibe uma mensagem. O arquivo não está disponível para download.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se o registro for exibido na página do formulário de tíquete, a miniatura não será exibida.



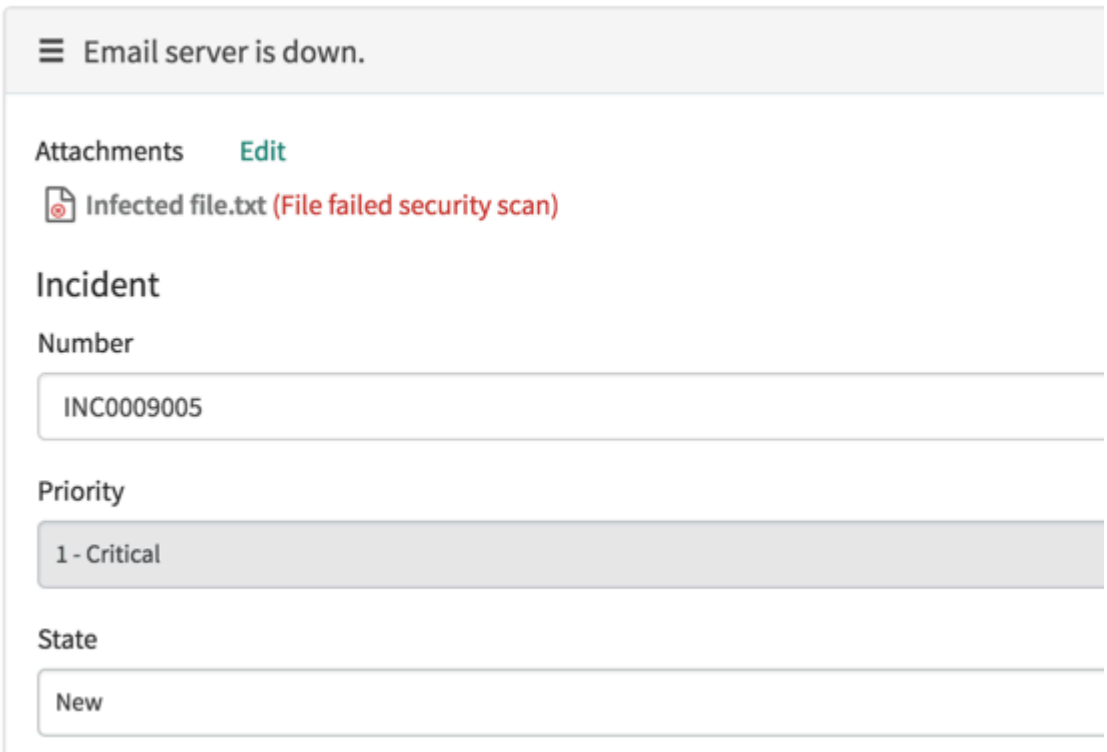
3. O sistema envia uma notificação por e-mail ao usuário e ao administrador do antivírus.

Baixar um arquivo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Um usuário abre um registro com um anexo em Portal de serviços.
2. O sistema verifica o arquivo e o deixa em quarentena. O arquivo não está disponível para download. Se o registro for exibido na página do formulário de tíquete, a miniatura não será exibida.
3. O sistema envia uma notificação por e-mail ao usuário e ao administrador do antivírus.



Exibir um arquivo

1. Um usuário abre um registro com um anexo infectado.
2. O arquivo não está disponível para download. Se o registro for exibido na página do formulário de tíquete, a miniatura não será exibida.

Configuração da Portal de serviços

Planeje e configure um portal de autoatendimento para seus funcionários ou clientes.

Visão geral da configuração

A lista a seguir é uma visão geral de alto nível do fluxo de trabalho para começar a configurar um portal. No entanto, pode haver casos de uso em que é preferível executar essas etapas em uma ordem diferente.

1. Fazer upgrade do Portal de serviços

   Se você atualizou de uma versão anterior, talvez precise executar tarefas adicionais para aproveitar as vantagens da funcionalidade nova ou atualizada em Portal de serviços.

2. Criar um novo portal ou atualizar um portal do sistema de base

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um portal é o mecanismo que hospeda todas as referências ao conteúdo do seu site. O registro do portal define a extensão da URL de um site, bem como itens como a base de conhecimento, o catálogo e a página inicial. Você também pode usar o registro do portal para definir o menu de cabeçalho e a identidade visual do portal. Você pode criar um novo portal ou atualizar um portal do sistema de base existente para atender às suas necessidades.

3. Configurar identidade visual do portal

   Com o Editor de identidade visual, você pode configurar os estilos e o tema do seu portal em uma exibição com atualizações em tempo real. Você pode ver como o portal aparece para os usuários com o clique de um botão. Usuários mais avançados ainda têm a opção de criar folhas de estilos CSS para o tema do portal. No entanto, eles não aproveitarão a atualização em tempo real fornecida pelo Editor de identidade visual. As mudanças feitas no Editor de identidade visual ou em componentes específicos do portal (como um widget ou um contêiner de página) substituem todas as personalizações feitas no tema. Se você precisar de mais personalizações do que as que o Editor de identidade visual pode oferecer, consulte Criar um tema de portal.

4. Criar novas páginas ou atualizar páginas do sistema de base e configurar widgets

   As páginas são a peça central da experiência do usuário final. As definições de página não apenas controlam o layout do conteúdo, mas também criam a experiência do usuário. As páginas também ajudam a definir a capacidade de resposta móvel, que é um componente-chave na experiência do usuário. Use as páginas do sistema base existentes como um exemplo para sua própria criação ou crie novas páginas a partir do zero.

   Widgets são o que define o conteúdo de suas páginas. Você pode usar os widgets do sistema de base fornecidos com Portal de serviços para começar a configurar as páginas.

5. Configurar pesquisa em um portal

   Os dados de pesquisa são exibidos em um widget na página de pesquisa. Para tornar os dados pesquisáveis de um portal, crie uma origem de pesquisa que busque dados de uma única tabela em sua instância, de várias tabelas ou de um site externo. Habilite Pesquisa com IA para aproveitar os recursos de consulta inteligente e encontrar rapidamente as respostas de que precisam.

6. Gerenciar o acesso a um portal

   Gerencie quem pode acessar seu portal tornando as páginas públicas, configurando logins de usuários e single sign-on, limitando o acesso à página por função ou habilitando a autenticação multifator. Você também pode usar critérios avançados do usuário para acessar páginas, widgets e muito mais.

Example: Configurações comuns do portal

Consulte este vídeo para obter exemplos de configurações comuns para portais. Saiba mais sobre como configurar o redirecionamento, a identidade visual da página principal e a seleção de idioma em portais.

Atualizando Portal de serviços

Depois de atualizar uma instância ServiceNow de uma versão anterior, talvez você precise executar tarefas adicionais para aproveitar as funcionalidades novas ou atualizadas em Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Consulte os tópicos nesta seção para obter informações sobre as mudanças a serem implementadas para usar a funcionalidade mais recente em Portal de serviços.

Ativar a página de exibição de artigos de conhecimento no upgrade

Se estiver atualizando de uma versão anterior, aproveite os recursos de exibição do artigo mais recente ativando o mapa de rotas da página **de exibição de artigos de conhecimento**. Os novos recursos incluem o controle de versões do artigo e o uso de links e imagens no feedback do artigo. Este mapa está ativo por padrão em novas instâncias e se aplica a todos os portais do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O mapa de rotas da página **de exibição de artigos de conhecimento** roteia a página **kb_article** para a página **kb_article_view**. Por padrão, os usuários com a função pública não podem acessar a página **kb_article_view**. No entanto, o administrador pode modificar esse comportamento. Para obter mais informações, consulte Como habilitar usuários externos ou públicos para exibir artigos de conhecimento no Portal de serviços da Gestão de conhecimento.

Depois de ativar o mapa de rotas da página **de exibição de artigos de conhecimento**, você pode:

- Como fazer um comentário em um artigo de conhecimento
- Criação de uma versão de artigo importando um documento do Word
- Criar uma versão de um artigo de conhecimento a partir de um documento gerenciado

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Abra o registro **Exibição de artigos de conhecimento**.
3. Selecione **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Seus usuários finais exibem artigos de conhecimento no Portal de serviços usando a página **kb_article_view**.

Ativar Portal de serviços scripts de validação

Valide a entrada do usuário para um tipo de campo específico usando um script de validação. Em novas instâncias, Portal de serviços inclui XML, Script, Script (simples), E-mail e scripts de validação de versão por padrão. Se estiver fazendo atualização de uma versão anterior, as versões Mobile e Portal de serviços não estarão ativas por padrão. Você deve ativar as versões Mobile e Portal de serviços do script de validação para validar a entrada do usuário em Portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Portal de serviços requer que o campo **Tipo de IU** seja definido como **Todos** ou **Mobile/Portal de serviços**. Scripts de cliente marcados como **Desktop** dependem de APIs legadas que não têm suporte em Portal de serviços. Antes de sinalizar um script como Mobile / Portal de serviços ou Todos, certifique-se de usar somente APIs do lado do cliente com suporte. Consulte Tipos de client script e APIs compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para mudar o tipo de IU de **Mobile / Portal de serviços** para **Todos**, exclua a versão Desktop da instância para evitar a ativação de scripts conflitantes. Antes de excluir a versão Desktop, faça um backup, caso precise reverter alguma mudança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de Validação**.
2. Abra a versão Mobile / Portal de serviços do script de validação que você deseja usar no Portal de serviços.
3. Clique no sinalizador **Ativo** para ativar o script de validação.
4. **Opcional:** Defina o Tipo de IU como **Todos** para usar o script de validação em ambientes desktop, móveis e Portal de serviços.
   Para evitar a ativação de scripts de validação conflitantes, você deve primeiro excluir a versão Desktop do script.

   a. Navegue até a versão para desktop do script de validação que você deseja substituir.
   As versões para desktop têm o campo **Tipo de IU** definido como **Desktop**.

   b. Abra o registro.

   c. Clique com o botão direito do mouse no menu do cabeçalho e selecione **Exportar** > **XML (Este registro)** para criar um backup do registro.

   d. Quando a exportação for concluída, clique em **Excluir** e confirme a seleção.

   e. Navegue de volta para o script de validação definido como **Ativo** nas etapas anteriores e altere o **Tipo de IU** para **Todos**.

Resultado
A entrada do usuário no tipo de campo designado nos ambientes Portal de serviços e Mobile é validada para a formatação correta. Por exemplo, se você ativou o script de validação de e-mail para uso em Portal de serviços, a entrada de usuário inválida em um campo de e-mail gerará um erro e impedirá que o navegador envie o formulário.

Nota:
Em um navegador de desktop, o campo é validado quando você envia o registro. Em um navegador móvel, o campo é validado quando você sai do campo.

Criar um portal

Crie um portal para que os usuários naveguem pelos recursos da empresa, descubram artigos e obtenham ajuda.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Título	Nome para definir seu portal. No cabeçalho do navegador e nos marcadores, o título aparece como<Page Title> -<Portal Title> .
Sufixo da URL	Valor que aparece anexado a um URL de instância quando você acessa um portal. Por exemplo, se você usar `sp`, o URL da instância desse portal será<instance name> `.service-now.com/sp`. Certifique-se de que este valor seja exclusivo e não seja o mesmo que qualquer outro portal. **Nota:** Evite usar palavras reservadas em sua URL para evitar erros ao navegar para a página do portal. Evite palavras como `portal` e `cms`. Evite também termos protegidos por JavaScript.
Página inicial	Página que os usuários veem primeiro depois de entrarem.
Página inicial da base de conhecimento	Página inicial personalizada que os usuários veem quando acessam uma base de conhecimento.
Página de login	Página personalizada para autenticar usuários.
Logotipo	Logotipo que aparece no cabeçalho da página. Você também pode configurar o logotipo no Editor da Identidade Visual.
Ícone	Ícone que aparece na barra de endereço do seu portal. Cada portal criado pode ter um ícone diferente.
Padrão	Portal a ser usado como seu portal principal.
Aplicação	Escopo da aplicação do portal. Este campo é não editável e **Global** por padrão.
Página 404	Página padrão que os usuários veem sempre que uma página não pode ser carregada corretamente. Você também pode definir uma página 404 padrão usando a propriedade do sistema *`glide.service_portal.default_404_page`*.
Página inicial do catálogo	Página personalizada para representar o Catálogo de serviços.
Página inicial da categoria do catálogo	Página para exibir categorias de catálogo no portal.
Menu principal	Referência ao menu na tabela Instâncias com menu [sp_instance_menu] que aparece no cabeçalho.
Tema	Refere-se a um tema na tabela Temas [sp_theme] que define o estilo e a identidade visual do portal. O tema é o nível mais baixo de configuração de estilo. Todas as mudanças feitas no Editor da Identidade Visual ou em componentes específicos do portal (como widget ou CSS de contêiner) substituem esses estilos.
Inativo	Desative o acesso a um portal que você não deseja mais que os usuários visitem e, opcionalmente, redirecione-os para outro portal. Para obter mais informações, consulte Desativação de um portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Configuração de início rápido	Esquema que define itens de configuração no Editor da Identidade Visual. No formato JSON, você pode definir os campos e registros usados para gerar suas opções de identidade visual. `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
Variáveis CSS	Variáveis Sass específicas do portal. Você pode substituir as variáveis de tema existentes aqui. **Nota:** Use o campo Variáveis de CSS para definir somente variáveis de CSS. Use Inclusões de CSS para definir regras de CSS. A partir da versão Madrid, o Sass e o LESS podem ser usados em Inclusões de CSS.
Ocultar o nome do portal	Opção para ocultar o nome do portal no título da página.
Compatível com idiomas da direita para a esquerda	Opção para espelhar a direção do portal quando o idioma da sessão for da direita para a esquerda, como o hebreu. A seleção desta opção gera automaticamente o CSS necessário, mas você também pode fornecer seu próprio CSS para idiomas da direita para a esquerda que substitui o CSS gerado automaticamente. Para fornecer seu próprio CSS para idiomas da direita para a esquerda, consulte Criar um tema de portal. Para obter mais informações sobre o suporte a idiomas da direita para a esquerda, consulte Estilização de idiomas da direita para a esquerda em portais.
Habilitar favoritos	Opção para habilitar a funcionalidade Meus favoritos no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	○ Exibe o ícone favorito (☆) para todos os itens do catálogo e artigos da base de conhecimento no portal. ○ Exibe o item de menu **Meus Favoritos** no cabeçalho do portal. Este item de menu exibe uma lista de todos os itens do catálogo ou artigos da base de conhecimento marcados como favoritos para referência rápida. **Nota:** ▪ Somente itens do catálogo pesquisáveis ou artigos da base de conhecimento selecionados como favoritos são exibidos nesta lista. ▪ Isso se aplica somente ao Portal de serviços. Para outros portais, você pode clonar o item de menu **Meus Favoritos**. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esta caixa de seleção.
Pesquisa com IA	
Habilitar AIS	Opção para habilitar Pesquisa com IA no seu portal. Para obter mais informações, consulte Pesquisa com IA em Portal de serviços.
Aplicação de pesquisa	Define as configurações de experiência de pesquisa do seu portal, como o mecanismo de pesquisa, o limite de resultados de pesquisa e o limite de sugestões. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa .
Configuração de resultados da pesquisa	Define como os resultados da pesquisa são exibidos no portal. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de resultados de pesquisa, consulte Definir um conjunto de dados composto .

3. Salve o formulário.
4. Na lista relacionada Bases de conhecimento, selecione **Editar** e selecione quais bases de conhecimento serão exibidas na página da base de conhecimento.
   Por exemplo, se você selecionar **Central de segurançade TI**e instância, somente as categorias de artigo definidas para essas bases de conhecimento serão exibidas no widget de categorias da base de conhecimento.
5. Na lista relacionada **Catálogos**, clique em **Editar** para selecionar um ou mais catálogos listados na tabela sc_catalog a serem usados no portal.

Atribuir uma página inicial a um portal

Edite o registro do portal para especificar qualquer página como sua página inicial.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um portal é referenciado pelo sufixo URL, ele é direcionado para uma página inicial. Essa página inicial geralmente é rotulada como índice no idioma do site. A página inicial é provavelmente a página mais importante do seu portal, pois contém as principais informações e ações que os usuários veem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar qualquer página do portal como página inicial do portal. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas** para ver a tabela Páginas [sp_page]. Para exibir ou criar páginas no Designer do Portal de serviços, consulte Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione o portal.
3. No campo **Página inicial**, selecione a página desejada para a página inicial do portal e selecione **Atualizar**.

Atribuir uma página de erro padrão

Crie uma página de erro 404 padrão para o seu portal usando uma propriedade do sistema.

Você pode atribuir uma página de erro a um portal usando o formulário do portal. Se você não atribuir uma página de erro usando esse formulário, o sistema usará a página 404 padrão que contém o widget de jogo de discussão. Use a propriedade de página 404 padrão [`glide.service_portal.default_404_page`] para configurar a página de erro padrão.

Crie uma página antes de adicioná-la como a página de erro padrão.

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Propriedades**.
2. Na **página Padrão 404 para Portais de serviços**, digite o ID da página encontrado no campo ID do formulário da página.

Configurar um menu de cabeçalho do portal

Defina a aparência e o comportamento do menu de cabeçalho do portal e atribua itens de menu a serem exibidos no cabeçalho. O menu de cabeçalho é um dos controles de navegação primários para usuários Portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configurar um cabeçalho de portal com um menu envolve várias etapas.

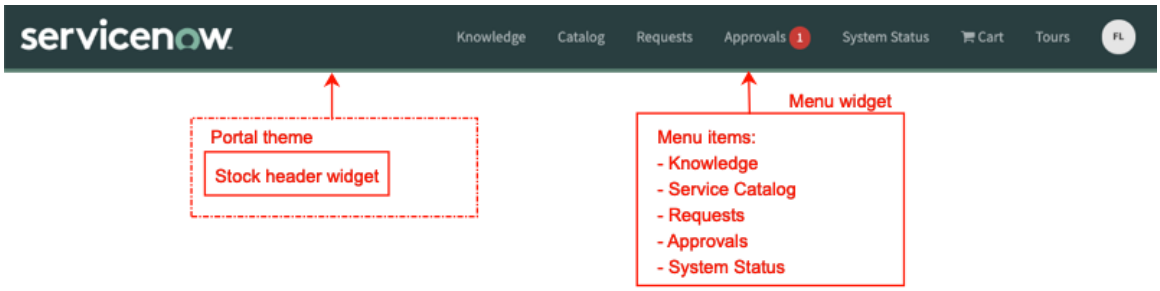
Procedimento

1. Crie um cabeçalho e adicione-o a um tema.
   Até que você adicione um tema com um cabeçalho a um portal, o menu de cabeçalho não será exibido.
2. Crie um menu principal com itens de menu e atribua-o ao portal.
   O registro do menu principal é onde você atribui quais opções de navegação aparecem no cabeçalho. Por exemplo, você pode adicionar um item de menu que se vincula a outra página no portal, como o catálogo de serviços.

Resultado
O menu principal e o cabeçalho formam um menu de cabeçalho quando associados a um tema e a um portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Adicionar um cabeçalho ou rodapé a um portal

Use o tema para adicionar um cabeçalho ou rodapé ao seu portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: (administrador ou nenhum)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecionar **Tabelas do Portal** > **Temas** e selecione o tema ao qual você deseja adicionar o cabeçalho ou rodapé.
3. No campo de cabeçalho ou rodapé, selecione o cabeçalho ou rodapé que você deseja usar para o portal.
   Se você está apenas começando, pode reutilizar os widgets de Cabeçalho de Estoque ou Rodapé de Amostra do sistema base.
4. **Opcional:** Selecione **Cabeçalho fixo** ou **Rodapé fixo** para bloquear o cabeçalho ou o rodapé em um local para que, quando os usuários rolarem para cima ou para baixo, eles permaneçam no mesmo local na página.
5. Para configurar a aparência do cabeçalho, na página de configuração do Portal de serviços, abra o Editor da Identidade Visual.
6. Na guia **Cores do tema**, use os seletores de cores na seção Navbar para controlar as cores no cabeçalho.

Criar um menu de cabeçalho do portal

Crie um menu com itens de menu a serem exibidos no cabeçalho de um portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: (administrador ou nenhum)

Procedimento

1. Na página de configuração do Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**), navegue até **Tabelas do Portal** > **Instância com Menu** e selecione **Novo**.
2. Preencha os campos no formulário de menu.

Campos de menu

Campo	Descrição
Título	Nome do menu de cabeçalho. Você precisa saber disso ao associar o menu ao seu portal.
Opções adicionais (formato JSON)	Opções avançadas de configuração. Por exemplo, use este campo para habilitar o carrinho de compras no menu de cabeçalho com o seguinte código: `{ "enable_cart": {`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	<pre>"displayValue": "true",
	"value": true
	}
	}</pre>

Aplicação	O escopo do registro. O registro do menu de cabeçalho e a tabela de origem devem ter o mesmo escopo da aplicação.
Widget	O widget no qual o menu de cabeçalho se baseia. Selecione um widget do tipo de menu na lista. Por exemplo, o widget do menu de cabeçalho que está incluído como um widget do sistema de base.

3. Salve o formulário e selecione **Itens de menu** nas listas relacionadas.
4. Selecione **Novo** e preencha o formulário de item de menu.

Campos de item de menu

Campo	Descrição
Rótulo	Nome que aparece para o item no menu
Menu primário	Este campo já deve conter o nome do menu ao qual você está adicionando itens. Você pode alterar o valor conforme necessário para outros menus
Item de menu primário	Use este campo para aninhar itens de menu em outros itens de menu
Ordem	Valor que determina onde o item aparece no menu em relação a outros itens de menu
Tipo	O tipo de página à qual o item está vinculado. Os campos de formulário variam de acordo com a opção selecionada nesta lista. Escolha entre: ◦ Página: link para outra página no Portal de serviços. ◦ URL: link para um site externo. Para que a URL seja aberta em uma nova guia ou janela do navegador, insira `_blank` no campo **de destino da URL**. ◦ Catálogo de serviços: link para Catálogo de serviços. ◦ Categoria do catálogo: link para uma categoria do catálogo específica dentro de Catálogo de serviços. ◦ Item do catálogo: link para um item do catálogo específico. ◦ Base de conhecimento: link para a base de conhecimento que você configurou anteriormente como a base de conhecimento padrão do portal. ◦ Tópico da base de conhecimento: link para uma página de tópico da base de conhecimento. ◦ Artigo da base de conhecimento: link para um artigo da base de conhecimento por número. ◦ Categoria da base de conhecimento: link para uma categoria específica da base de conhecimento na base de conhecimento. ◦ Lista filtrada: defina condições para determinar a qual página vincular. ◦ Lista com script: insira um script para determinar a qual página vincular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Página	Nome da página do portal à qual o item está vinculado. Esta opção estará disponível se você selecionar **Página** como o tipo de item de menu.
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam mostrados no cabeçalho. Por exemplo, a condição `gs.hasRole("sp_admin")` restringe o acesso aos itens de menu a usuários com a função sp_admin. Oculte um item de menu definindo este valor como **falso**. Para obter mais informações sobre quais condições usar no campo **Condição**, consulte Criação de uma ação de IU.
Glifo	Ícone que aparece ao lado do item de menu

5. Selecione **Enviar**.
6. Depois de criar um menu e itens de menu, adicione o menu a um portal.
   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais** e abra o portal ao qual você deseja adicionar um menu.
   b. No campo **Menu principal**, selecione o ícone de pesquisa de referência e selecione o menu apropriado por nome.
   c. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Associe o menu que você criou a um portal e crie um cabeçalho com um tema para o seu menu.

Habilitar um seletor de idioma nos cabeçalhos do portal

Permita que todos os usuários selecionem suas preferências de idioma, habilitando o seletor de idioma no cabeçalho do portal.

Antes de Iniciar

Ative os idiomas que os usuários do portal precisam e configure um menu de cabeçalho do portal. Para obter mais informações, consulte Activate a language e Configurar um menu de cabeçalho do portal.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para todos os portais, exceto os portais de Conhecimento (/kb), Suporte ao cliente (/csm) e Atendimento ao cliente (/csp), o seletor de idioma está incluído, mas desativado por padrão. Para exibir o seletor de idioma no cabeçalho do portal para outros portais, você deve habilitá-lo de acordo com este procedimento.

Nos cabeçalhos do portal, o seletor de idioma exibe a seleção de idioma atual do usuário e um menu de idiomas que o usuário pode escolher. Se o agrupamento de regiões estiver habilitado, os idiomas serão exibidos de acordo com os grupos de regiões configurados. Para obter mais informações sobre como agrupar idiomas, consulte Create regions for language selection in portals.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
2. Abra a propriedade *`glide.sp.portals.language_selector_enabled`*.
3. No campo **Valor**, insira o sys_ID do portal para exibir o widget do seletor de idioma.
4. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O seletor de idioma é exibido no menu do cabeçalho para usuários autenticados e não autenticados.

Configurar um catálogo no Portal de serviços

Associe um portal a vários catálogos. Por padrão, o Portal de serviços está associado ao Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Clique no registro **do Portal de serviços**.
3. Para associar um portal a um catálogo, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada **Catálogos**, clique em **Editar**.
   b. Selecione um ou mais catálogos para adicionar ao portal.
   As categorias e itens do catálogo associados aos catálogos selecionados são exibidos no Portal de serviços.

   Nota:
   - Se nenhum catálogo for selecionado, todos os catálogos ativos acessíveis ao solicitante estarão disponíveis no Portal de serviços.
   - Independentemente dos catálogos associados ao portal, os itens são pesquisados somente nos catálogos configurados na origem de pesquisa na Pesquisa com IA. Para obter informações sobre como configurar a experiência de pesquisa de catálogo baseada em IA, consulte Configurar experiência de pesquisa de catálogo baseada em IA .
4. **Opcional:** Para editar o rótulo de um catálogo, execute as etapas a seguir.
   a. No campo **Menu principal**, clique em **Abrir registro**.
   b. Na seção **Itens de menu**, clique no registro **do catálogo**.
   c. No campo **Rótulo**, especifique o rótulo do catálogo.
   O rótulo do catálogo é exibido no menu principal do Portal de serviços.
5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Catálogo de serviços no Portal de serviços

Automação da gestão de acesso

Automatize o cumprimento da solicitação de gestão de acesso usando Catálogo de serviços ou Portal de serviços. Os itens do catálogo e fluxos oferecem suporte a solicitações em Okta, Microsoft Entra ID (anteriormente Microsoft Entra ID) e Microsoft Active Directory.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os apps lançados, consulte as notas da versão de histórico de versões da ServiceNow Store .

Versão da aplicação

Automação da gestão de acesso v2.1.0 é a versão mais recente.

Itens do catálogo e fluxos

A aplicação Automação da gestão de acesso fornece itens de catálogo e fluxos para automatizar tarefas. Quando um item do catálogo é enviado, o fluxo relacionado é acionado e a tarefa é executada. Os itens do catálogo disponíveis incluem:

Serviço	Item do catálogo	Descrição
Microsoft Active Directory	Criar grupo no Active Directory	Cria um grupo no Microsoft Active Directory com os detalhes fornecidos.
	Criar usuário do Active Directory	Cria um usuário no Microsoft Active Directory.
	Remover usuário do Active Directory dos grupos	Remove o usuário especificado dos grupos no Microsoft Active Directory.
	Habilitar usuário do Active Directory	Habilita o usuário especificado no Microsoft Active Directory.
	Desabilitar usuário do Active Directory	Desabilita o usuário especificado no Microsoft Active Directory.
	Adicionar um usuário no Active Directory aos grupos	Adiciona o usuário especificado a grupos no Microsoft Active Directory.
	Desbloquear usuário do Active Directory	Desbloqueia o usuário especificado no Microsoft Active Directory.
Microsoft Entra ID (anteriormente Microsoft Entra ID)	Excluir usuário do Microsoft Entra ID	Exclui o usuário especificado do Microsoft Entra ID.
	Adicionar usuário do Microsoft Entra ID a grupos	Adiciona o usuário especificado a grupos no Microsoft Entra ID.
	Criar grupo de segurança do Microsoft Entra ID	Cria um grupo de segurança no Microsoft Entra ID.
	Remover responsável do grupo do Microsoft Entra ID	Remove um proprietário do grupo do Microsoft Entra ID especificado.
	Criar grupo do O365 do Microsoft Entra ID	Cria um grupo do Office 365 no Microsoft Entra ID.
	Desativar usuário do Microsoft Entra ID	Desabilita o usuário especificado no Microsoft Entra ID.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Serviço	Item do catálogo	Descrição
	Ativar usuário do Microsoft Entra ID	Habilita o usuário especificado no Microsoft Entra ID.
	Remover usuário dos grupos do Microsoft Entra ID	Remove o usuário especificado dos grupos no Microsoft Entra ID.
	Adicionar responsável ao grupo do Microsoft Entra ID	Adiciona um proprietário ao grupo do Microsoft Entra ID.
	Criar usuário do Microsoft Entra ID	Cria um usuário no Microsoft Entra ID.
Okta	Redefinir fatores do usuário do Okta	Redefine os fatores do usuário do Okta especificado.
	Adicionar usuário do Okta aos grupos do Okta	Adiciona o usuário especificado a grupos no Okta.
	Desbloquear usuário do Okta	Desbloqueia o usuário especificado no Okta.
	Retirar suspensão do usuário Okta	Retira a suspensão do usuário especificado no Okta.
	Criar grupo no Okta	Cria um grupo no Okta.
	Criar usuário no Okta	Cria um usuário no Okta.
	Suspender usuário do Okta	Cancela o usuário especificado no Okta.
	Remover usuário do Okta de grupos do Okta	Remove o usuário especificado dos grupos no Okta.
	Ativar usuário do Okta	Ativa o usuário especificado no Okta.

Subfluxos

A aplicação Automação da gestão de acesso fornece subfluxos para automatizar tarefas. Os subfluxos disponíveis incluem:

Subfluxo	Descrição
Criar Incidente	Cria um incidente se a automação falhar.
Criar Evento	Cria um evento se a automação falhar.
Modelo de fluxo dinâmico	Modelo para usar os subfluxos Criar evento e Criar incidente.
Buscar aprovadores e designados	Recupera os detalhes de aprovadores, designados e grupos de atribuição para o item solicitado, a tarefa de catálogo e o incidente das tabelas de decisão.

Ações

A aplicação Automação da gestão de acesso fornece ações para automatizar tarefas. Os subfluxos disponíveis incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
Converter máscara em password2	Converte um campo de máscara em um campo password2.
Converter cadeia de caracteres em matriz de cadeias de caracteres	Converte uma cadeia de caracteres de valores separados por vírgula em uma matriz de cadeias de caracteres.

Tabelas de decisão

A aplicação Automação da gestão de acesso usa tabelas de decisão para salvar as informações do aprovador e do designado. As tabelas de decisão incluem:

Tabela de decisão	Descrição
Gestão de acessos Política de atribuição de grupo de tarefas de catálogo	Usado para escolher os grupos aos quais atribuir a tarefa do catálogo de execução, se a automação falhar.
Gestão de acessos Política de atribuição de usuário de tarefa de catálogo	Usado para escolher os usuários aos quais atribuir a tarefa do catálogo de execução, se a automação falhar.
Gestão de acessos Política de fluxo de automação com falha	Usado para escolher o subfluxo que deve ser executado se a automação falhar.
Gestão de acessos Política de atribuição de grupo de incidentes	Se o subfluxo que é executado quando a automação falha for Criar incidente, esta tabela de decisão será usada para escolher os grupos aos quais o incidente será atribuído.
Gestão de acessos Política de atribuição de usuário de incidente	Se o subfluxo que é executado quando a automação falha for Criar incidente, esta tabela de decisão será usada para escolher os usuários aos quais o incidente será atribuído.
Gestão de acessos Política de aprovação do grupo de itens solicitados	Usado para escolher os grupos atribuídos como aprovadores para as solicitações do catálogo.
Gestão de acessos Política de aprovação do usuário do item solicitado	Usado para escolher os usuários atribuídos como aprovadores para as solicitações do catálogo.

Funções de usuário

A aplicação Automação da gestão de acesso fornece a função sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user. Usuários com esta função podem exibir itens do catálogo de automação de gestão de acesso.

Nota:
O usuário deve ter as funções sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL e Administrador de catálogo para criar e enviar itens do catálogo.

Configurar Automação de gestão de acesso

Configure a aplicação Automação da gestão de acesso configurando a página Portal de serviços para usar os itens do catálogo padrão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Esta aplicação requer uma assinatura do Hub de integração ou do Mecanismo de automação. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos — Visão geral do IntegrationHub .
- Ative e configure um dos spokes necessários.
  - Okta spoke
  - Spoke do Microsoft Entra ID (anteriormente Microsoft Entra ID Spoke)
  - Microsoft Active Directory spoke

Nota:
Configure somente os spokes necessários. Por exemplo, se você quiser gerenciar o acesso em Okta, configure o spoke Okta.

- Ativar o app Automação da gestão de acesso
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Configure as tabelas de decisão para executar estas tarefas:
   - Atribua usuários, grupos ou ambos para aprovar itens solicitados.
   - Atribua usuários, grupos ou ambos para agir em incidentes e tarefas de catálogo.
   - Acione subfluxo(s) se a automação falhar.

   Os fluxos nesta aplicação usam tabelas de decisão para permitir que os administradores configurem aprovadores, atribuições e roteamento de subfluxo sem modificar nenhum dos fluxos em Workflow Studio. Em cada tabela de decisão, por padrão, você pode modificar o registro de decisão para selecionar uma opção (grupo, usuário ou subfluxo) que se aplica a todos os itens do catálogo na aplicação. Se você quiser ter atribuições, aprovadores ou subfluxos diferentes por item do catálogo, poderá adicionar novas decisões para cada item do catálogo nas tabelas de decisão.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas de Decisão**.

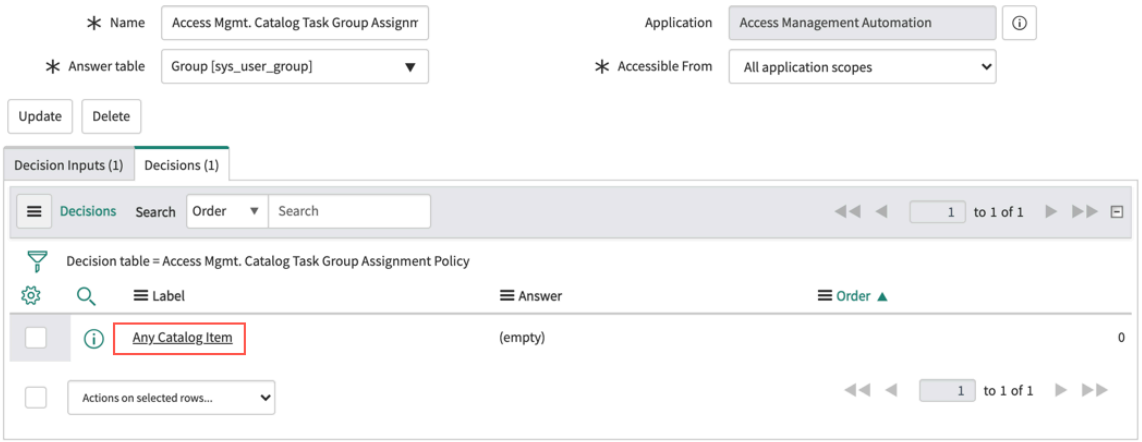
   b. Abra o registro de tabela de decisão Automação da gestão de acesso necessário.
   Essas etapas devem ser repetidas para cada tabela de decisão.

   c. Clique na guia **Decisões**.

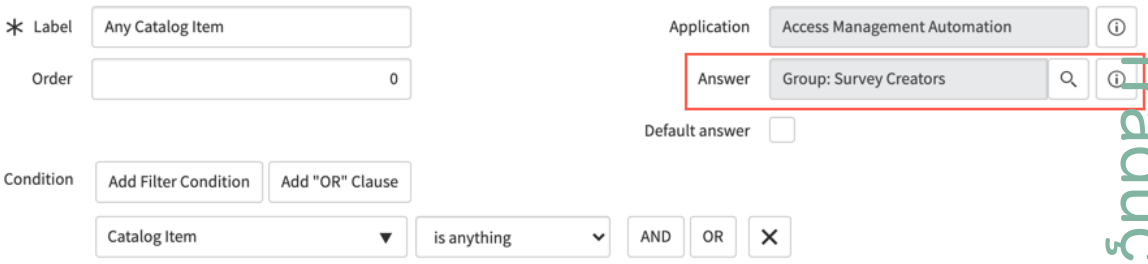
   d. Clique no registro de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



e. Selecione o grupo, usuário ou subfluxo necessário em **Resposta**, dependendo do uso da tabela de decisão.



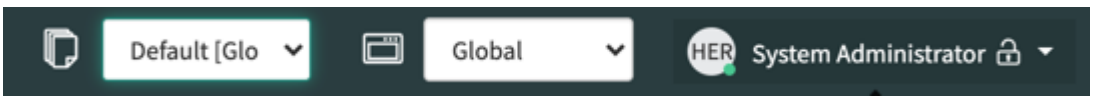
Nota:
Configure essas sete tabelas de decisão e atribua **a resposta** de acordo com seus requisitos.

- Gestão de acessos Política de atribuição de grupo de tarefas de catálogo
- Gestão de acessos Política de atribuição de usuário de tarefa de catálogo
- Gestão de acessos Política de fluxo de automação com falha
- Gestão de acessos Política de atribuição de grupo de incidentes
- Gestão de acessos Política de atribuição de usuário de incidente
- Gestão de acessos Política de aprovação do grupo de itens solicitados
- Gestão de acessos Política de aprovação do usuário do item solicitado

Se selecionar o subfluxo Criar incidente no Gerenciamento de acesso. Falha na tabela de decisão da Política de fluxo de automação. Configure as tabelas de decisão de atribuição de incidentes. Se você escolher o subfluxo Criar evento, poderá ignorar as tabelas de decisão de atribuição de incidentes.

2. Configure a página Portal de serviços.

Nota:
Certifique-se de selecionar **Padrão [Global]** e **Global** para o conjunto de atualizações e a aplicação atuais.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

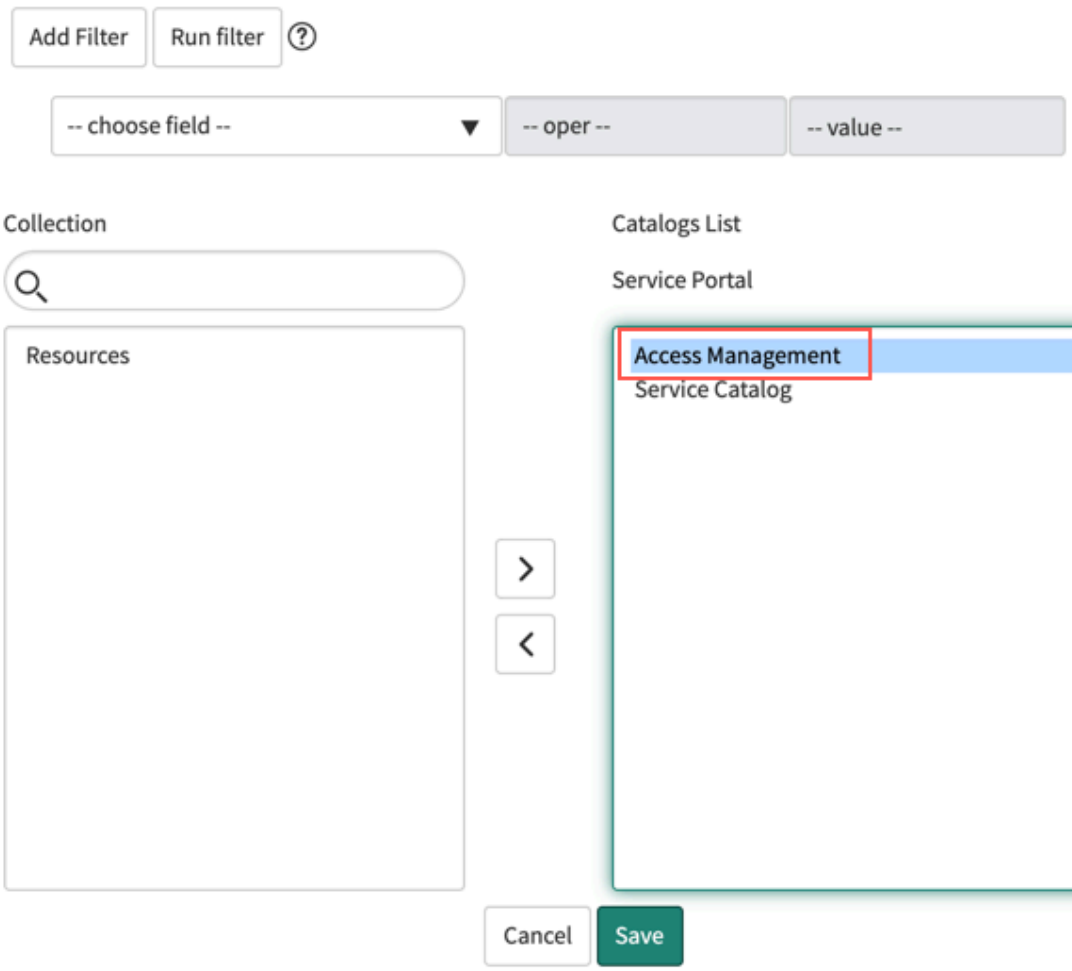
a. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.

b. Abra o registro **do Portal de serviços**.

c. Clique na guia **Catálogos**.

d. Clique em **Editar**.

e. Adicione **a Gestão de acesso** à lista **do Portal de serviços**.



f. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

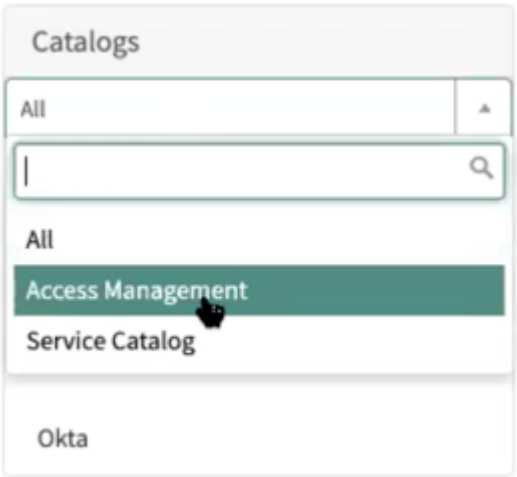
- Para exibir os itens do catálogo, navegue até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Catálogos** e clique em **Gestão de acesso**.
- Para solicitar um item do catálogo:

> **Nota:**
> O usuário deve ter as funções sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL e Administrador de catálogo para criar e enviar itens do catálogo.

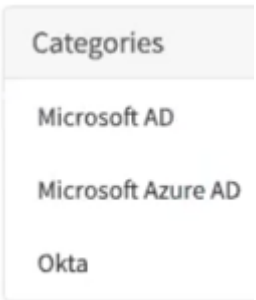
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegue até o Portal de serviços.
2. Clique na guia **Catálogo**.
3. Clique em **Procurar por categorias**.



4. Selecione **Gestão de acesso**.



5. Selecione o serviço necessário nas categorias exibidas.
6. Selecione a ação necessária e envie o item do catálogo. Quando a solicitação é aprovada, o fluxo associado é acionado e o usuário necessário pode fornecer a aprovação. As atividades são registradas no item do catálogo.

- Se você estiver usando a aplicação para gerenciar o acesso em Okta, certifique-se de que o usuário tenha a função de administrador Okta para recuperar dados no módulo de grupos do Okta. Além disso, o usuário deve ter a função de administrador Okta para enviar uma solicitação usando o item do catálogo.
- Para obter informações sobre como personalizar o widget e a macro, consulte o artigo da base de conhecimento Automação de gestão de acesso - Personalizações de widget e macro .

Automação de instalação de nuvem

Automatiza a implantação e o provisionamento dos serviços do AWS CloudFormation usando Catálogo de serviços ou Portal de serviços.

Solicitar apps na Store

Visite o ServiceNow Store site para exibir todos os aplicativos disponíveis e para obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas para todos os apps lançados, consulte ServiceNow Store notas da versão do histórico de versões .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependências do spoke

Você deve ativar e configurar o spoke do AWS CloudFormation para usar esta aplicação.

Itens e fluxos do catálogo

A Automação de implantação em nuvem fornece itens de catálogo e fluxos para automatizar tarefas. Quando um item do catálogo é enviado, o fluxo associado é acionado e a tarefa é executada. Para personalizar um fluxo, crie uma cópia dele em um novo escopo da aplicação. Os itens do catálogo e fluxos disponíveis incluem:

Item do catálogo ou fluxo	Descrição
Criar pilha	Cria uma pilha na conta do AWS CloudFormation.
Criar e executar conjunto de mudanças	Cria e executa um conjunto de mudanças na conta do AWS CloudFormation.
Criar conjunto de pilhas	Cria um conjunto de pilhas na conta do AWS CloudFormation.
Excluir Pilha	Exclui uma pilha na conta do AWS CloudFormation.
Excluir conjunto de pilhas	Exclui um conjunto de pilhas na conta do AWS CloudFormation.
Atualizar conjunto de pilhas	Atualiza um conjunto de pilhas na conta do AWS CloudFormation.

Subfluxos

A Automação de implantação em nuvem fornece subfluxos para demonstrar a automação de tarefas. Para personalizar um subfluxo, crie uma cópia dele em um novo escopo da aplicação. Os subfluxos disponíveis incluem:

Subfluxo	Descrição
Criar Evento	Cria um evento se a automação falhar.
Criar Incidente	Cria um incidente se a automação falhar.
Modelo de fluxo dinâmico	Modelo de subfluxo para criar evento e incidente.
Buscar aprovadores e atribuídos	Recupera detalhes dos aprovadores (grupos e usuários), atribuído e grupo de atribuição para o item solicitado, tarefa de catálogo e incidente das tabelas de decisão.
Obter motivo do status do resultado da operação do conjunto de pilhas	Recupera o motivo do status do resultado da operação do conjunto de pilhas do AWS CloudFormation.
Obter status da operação do conjunto de pilhas	Recupera o status da operação do conjunto de pilhas do AWS CloudFormation.
Obter status da pilha	Recupera o status da pilha do AWS CloudFormation.

Ações

A automação de implantação em nuvem fornece uma ação, Mudar nomes internos de Array.Object para mudar uma matriz de objetos para outra matriz de objetos com base no par de valores de chave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de decisão

A aplicação Cloud Deployment Automation usa tabelas de decisão para salvar as informações necessárias. As tabelas de decisão incluem:

Tabela de decisão	Descrição
Política de aprovação do usuário do item solicitado do CDA	Política usada para atribuir um item solicitado ao usuário relevante para aprovação.
Política de aprovação do grupo de itens solicitados do CDA	Política usada para atribuir um item solicitado ao grupo relevante para aprovação.
Política de atribuição de usuário de incidente do CDA	Política usada para atribuir um incidente ao usuário relevante.
Política de atribuição de grupo de incidentes do CDA	Política usada para atribuir um incidente ao grupo relevante.
Política de fluxo de automação com falha de CDA	Política usada para escolher entre criar um incidente ou um evento quando ocorre uma falha de automação.
Política de atribuição de usuário de tarefa de catálogo do CDA	Política usada para atribuir uma tarefa de catálogo ao usuário relevante.
Política de atribuição de grupo de tarefas de catálogo do CDA	Política usada para atribuir uma tarefa de catálogo ao grupo relevante.

Funções de usuário

A aplicação Cloud Deployment Automation fornece a função sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user. Usuários com esta função podem exibir itens do catálogo de automação de implantação em nuvem.

Nota:
O usuário deve ter as funções sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user _mgmt_user, ITIL e Administrador de catálogo para criar e enviar itens do catálogo.

Propriedades do sistema

A aplicação Automação de implantação em nuvem fornece propriedades do sistema que você pode configurar de acordo com seus requisitos.

Propriedade do sistema	Descrição
sn_cloud_dpmt_atmn.exclude_aws_regions	Lista de regiões adicionais que devem ser excluídas das mencionadas na inclusão de script CloudDeploymentAutomationUtils.
sn_cloud_dpmt_atmn.include_aws_regions	Lista de regiões adicionais que devem ser incluídas nas mencionadas na inclusão de script CloudDeploymentAutomationUtils.
sn_cloud_dpmt_atmn.flow_loop_limit	Número de horas que os fluxos devem ser executados em loop antes de serem encerrados.

Navegar até **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades** para configurar os valores dessas propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Automação de instalação de nuvem.

Configure a aplicação Automação de instalação de nuvem configurando a página Portal de serviços para usar os itens do catálogo padrão.

Antes de Iniciar

- Solicitar assinatura do Integration Hub. Para obter mais informações, consulte Cronogramas jurídicos - Visão geral do IntegrationHub .
- Ative e configure o spoke do AWS CloudFormation .
- Ativar o app Automação de instalação de nuvem
- Função necessária: administrador

Procedimento

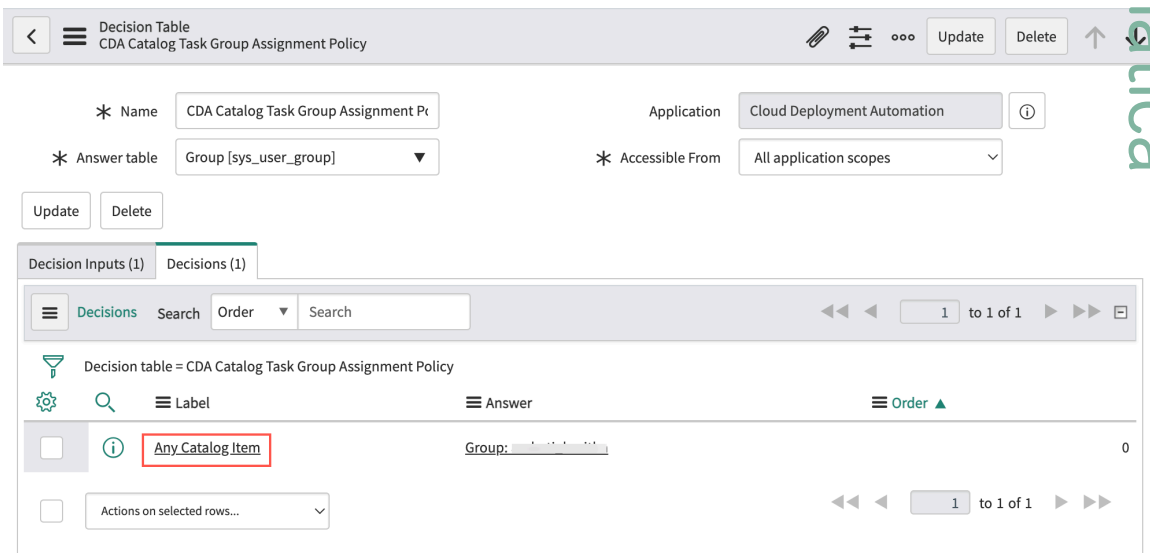
1. Configure as tabelas de decisão para executar as tarefas necessárias.
   Os fluxos nesta aplicação usam tabelas de decisão para permitir que os administradores configurem aprovadores, atribuições e roteamento de subfluxo sem modificar nenhum dos fluxos em Workflow Studio. Em cada tabela de decisão, por padrão, você pode modificar o registro de decisão para selecionar uma opção (grupo, usuário ou subfluxo) que se aplica a todos os itens do catálogo na aplicação. Se você quiser ter atribuições, aprovadores ou subfluxos diferentes por item do catálogo, poderá adicionar novas decisões para cada item do catálogo nas tabelas de decisão.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas de Decisão**.

   b. Abra o registro de tabela de decisão Automação de instalação de nuvem necessário.
   Essas etapas devem ser repetidas para cada tabela de decisão.

   c. Clique na guia **Decisões**.

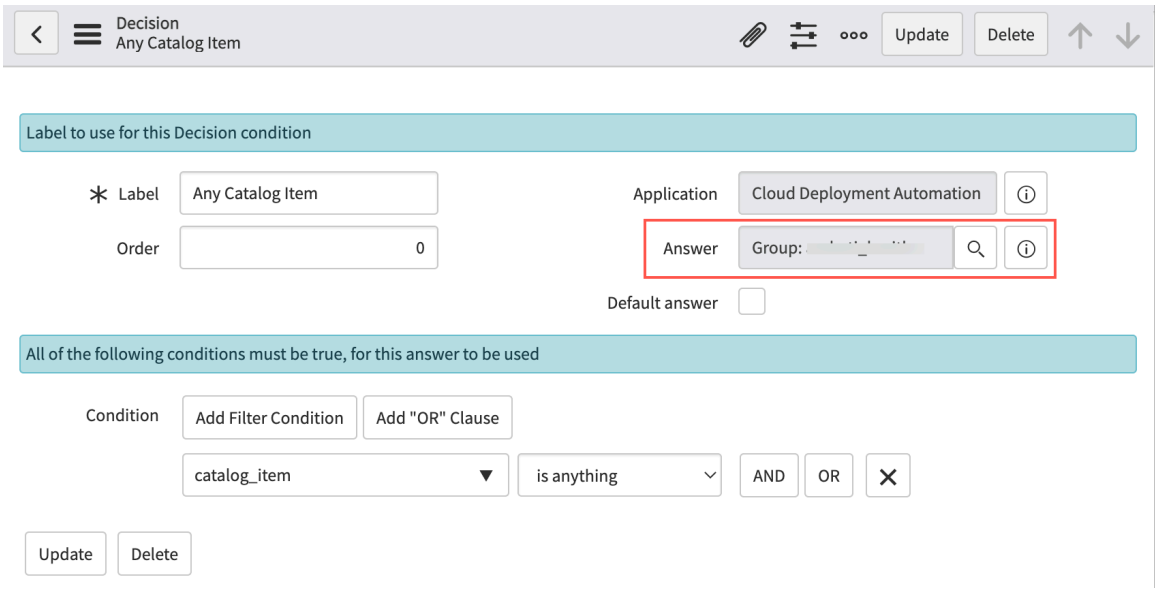
   d. Clique no registro de decisão.



   e. Selecione o grupo, usuário ou subfluxo necessário em **Resposta**, dependendo do uso da tabela de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

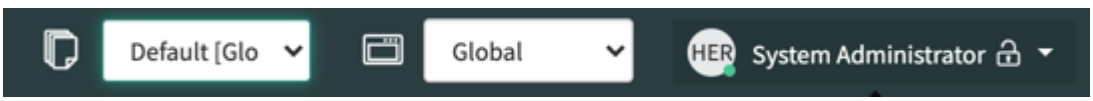


Nota:
Configure essas sete tabelas de decisão e atribua **a resposta** de acordo com seus requisitos.

- Política de atribuição de grupo de tarefas de catálogo do CDA
- Política de atribuição de usuário de tarefa de catálogo do CDA
- Política de fluxo de automação com falha de CDA
- Política de atribuição de grupo de incidentes do CDA
- Política de atribuição de usuário de incidente do CDA
- Política de aprovação do grupo de itens solicitados do CDA
- Política de aprovação do usuário do item solicitado do CDA

2. Configure a página Portal de serviços.

Nota:
Certifique-se de selecionar **Padrão [Global]** e **Global** para o conjunto de atualizações e a aplicação atuais.



a. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.

b. Abra o registro **do Portal de serviços**.

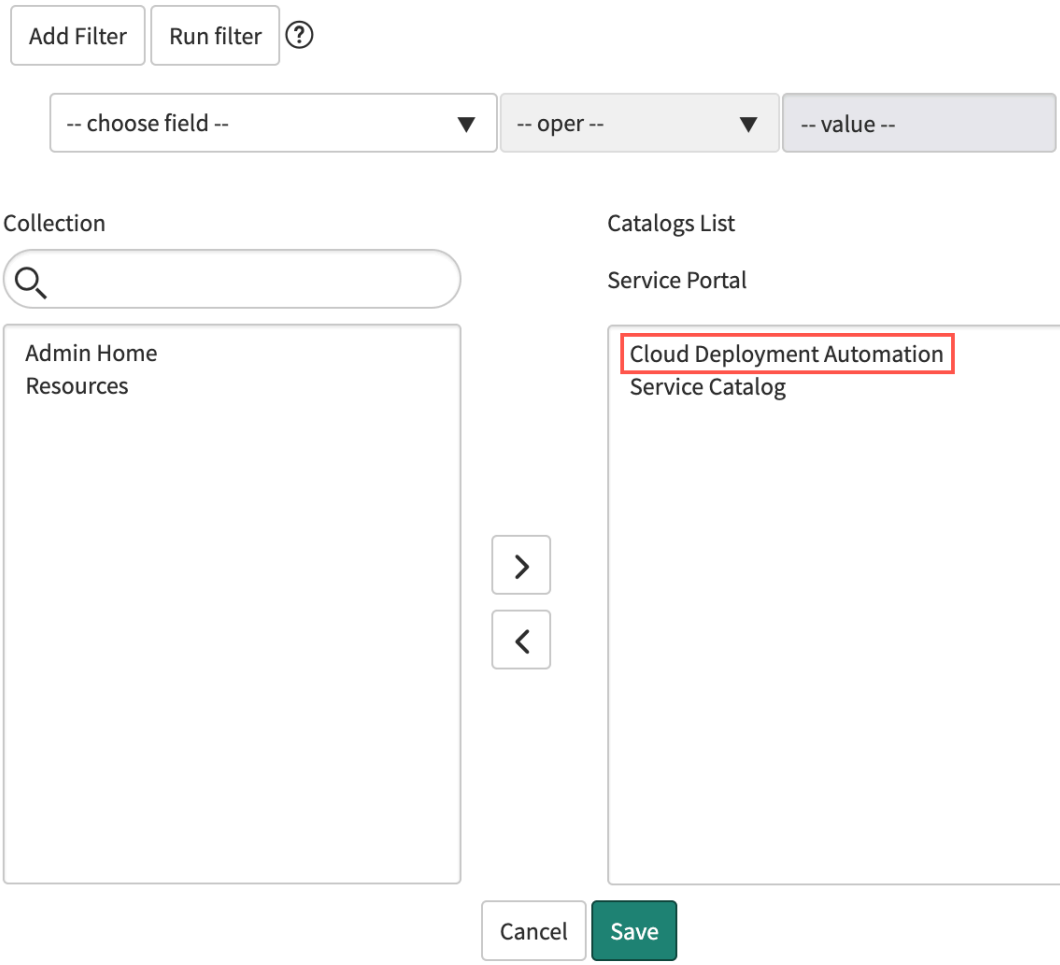
c. Clique na guia **Catálogos**.

d. Clique em **Editar**.

e. Adicione **o Cloud Deployment Automation** à lista **do Portal de serviços**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



f. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

- Para exibir os itens do catálogo, navegue até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Catálogos** e clique em **Automação de implantação em nuvem**.
- Para solicitar um item do catálogo:

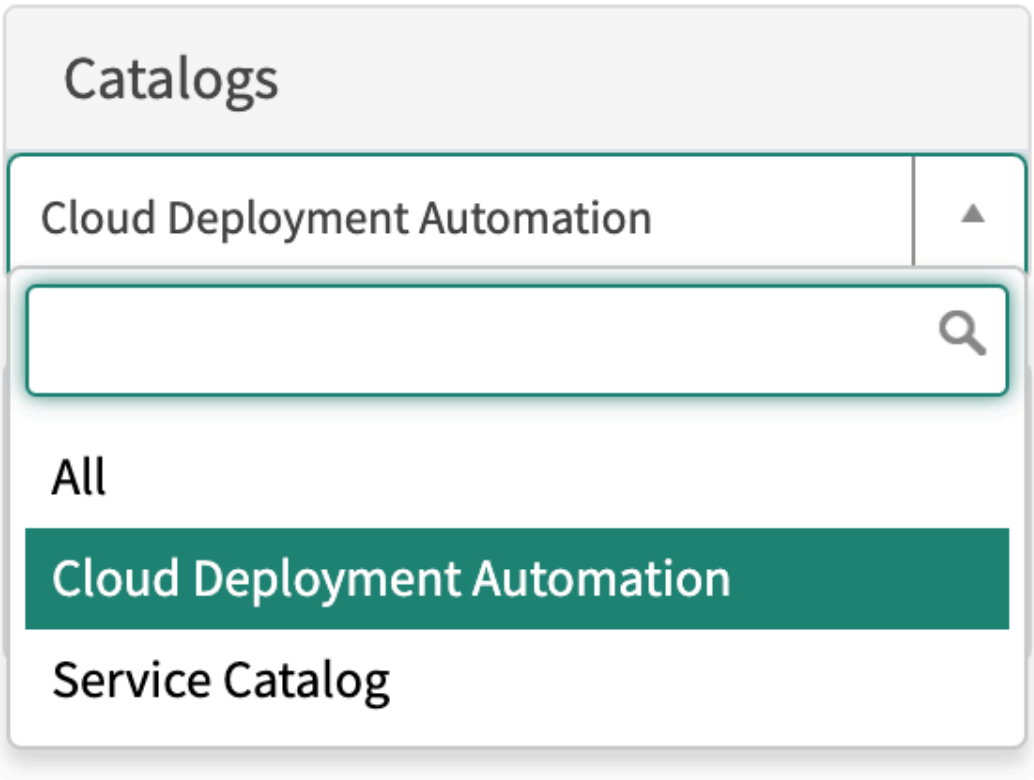
> **Nota:**
> O usuário deve ter as funções sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL e Administrador de catálogo para criar e enviar itens do catálogo.

1. Navegue até o Portal de serviços.
2. Clique na guia **Catálogo**.
3. Clique em **Procurar por categorias**.

Tradução automática

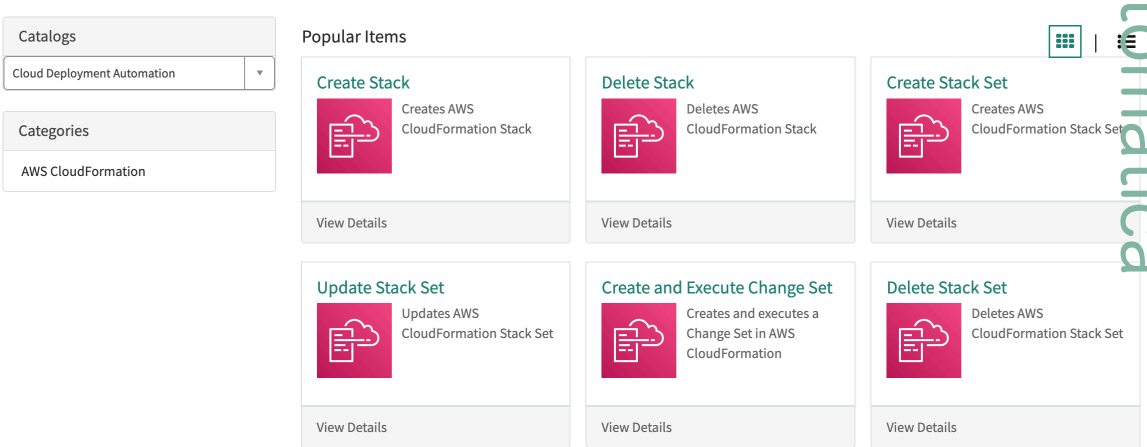
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Automação de implantação em**



nuvem.

5. Selecione a ação necessária e envie o item do catálogo. Quando a solicitação é aprovada, o fluxo associado é acionado e o usuário necessário pode fornecer a aprovação. As atividades são registradas no item do catálogo.



Associar um portal a uma base de conhecimento

Você pode associar um portal a qualquer base de conhecimento. Várias bases de conhecimento podem ser associadas a um portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Na lista relacionada **Bases de conhecimento**, selecione **Editar**.

> **Dica:**
> Se você não vir a opção **Editar**, confirme se o escopo da aplicação correto está selecionado no seletor de aplicações.

3. Selecione uma ou mais bases de conhecimento para adicionar ao portal.
   As bases de conhecimento são exibidas na página do Portal de serviços listada na **página inicial da base de conhecimento** do portal. Se nenhuma base de conhecimento for selecionada, todas as bases de conhecimento estarão disponíveis no portal.
4. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configuração do Portal de serviços da Gestão de conhecimento

Configurar Bate-papo do agente em um portal

Seus usuários finais podem iniciar e manter uma conversa Bate-papo do agente em qualquer página do portal. Grave um script para passar dados específicos do portal para Bate-papo do agente. Por exemplo, passe o nome da sua base de conhecimento para uma conversa Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) ou Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa). Você só poderá ativar o plug-in Glide Virtual Agent se tiver uma assinatura.

> **Nota:**
> Para obter informações sobre como usar Now Assist em Virtual Agent em portais, consulte Configuring assistants overview .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente**.
   A tabela Configurações do bate-papo do agente do Portal de serviços [sp_agent_chat_config] é aberta.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Ativo	Selecione para tornar a configuração ativa.
Nome	Insira um nome exclusivo para o registro de configuração.
Portais	Selecione os portais nos quais você deseja usar a configuração de bate-papo especificada. A configuração se aplicará a todos os portais no sistema se nenhum portal for selecionado.
Aplicação	Registro de Escopo da aplicação somente para leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Público(a)	Selecione para tornar Bate-papo do agente disponível para os usuários antes que eles façam login.
Funções	Selecione as funções que um usuário deve ter para usar Bate-papo do agente. Se você não selecionar uma função, Bate-papo do agente estará disponível para todos os usuários, independentemente da função.
Ordem	Insira um número indicando a ordem em que as configurações devem ser executadas. Somente uma configuração se aplica por portal. Se houver várias configurações em um portal, o sistema executará a primeira configuração encontrada, da mais baixa para a mais alta.

Script do servidor	Escreva um script que passe dados de página e widget para uma conversa Bate-papo do agente quando um usuário iniciar a conversa. Por exemplo, passe um campo para a conversa no bate-papo para permitir que o Bate-papo do agente acesse o valor. Os dados passados nesse script estão disponíveis para todas as páginas do portal associadas a este registro. Esse script tem acesso à API GlideSPScriptable .
	
	Nota:
	O sufixo do portal, o ID da página e o idioma estão disponíveis automaticamente para Bate-papo do agente e não exigem um script personalizado. O ID do sistema e a tabela estão disponíveis automaticamente para Bate-papo do agente quando estão presentes no URL.
	
	Este exemplo retorna um objeto que contém a lista de catálogos associados ao portal para a conversa atual.
	`(function ($sp) {`
	`  return {`
	`  catalogs: $sp.getValue('catalogs')`
	`  };`
	`})($sp);`
	
	Quando o Bate-papo do agente é aberto em um elemento HTML iframe, a lista de catálogos é incluída na URL do iframe. Os parâmetros deste campo substituem todos os dados de página conflitantes passados para o Bate-papo do agente.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Os usuários podem iniciar e manter uma conversa Bate-papo do agente em qualquer página do portal selecionado.

Personalizar o botão Bate-papo do agente

Você pode mudar a cor e as imagens usadas no botão Bate-papo do agente do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Se você planeja substituir uma ou ambas as imagens usadas no botão Bate-papo do agente, carregue as imagens para sua instância. Para obter mais informações sobre como carregar uma imagem, consulte Como armazenar imagens no banco de dados.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar os seguintes elementos do botão Bate-papo do agente :

- A imagem para indicar que a janela de bate-papo está aberta
- A imagem para indicar que a janela de bate-papo está fechada
- A cor de fundo do botão

Esses elementos são determinados no tema do portal. Para personalizar o botão Bate-papo do agente, atualize as variáveis SCSS relevantes no registro do tema do portal. Para obter mais informações, consulte Configurar a identidade visual do seu bot .

Nota:
Se você alterar o ícone do botão Virtual Agent do cliente web enquanto o valor da tabela [sys_property] do sistema `com.glide.cs.advanced-chat.popover` estiver definido como verdadeiro, defina o botão de bate-papo do Virtual Agent do cliente web com o mesmo tamanho do ícone do botão original, caso contrário, o ícone será exibido em tamanho grande .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Temas**.
2. Abra um registro de tema.
3. No campo **Variáveis CSS**, adicione as seguintes variáveis:

Variável	Descrição
`$sp-agent-chat-btn-close`	Imagem para indicar que a janela de bate-papo está fechada. Use um URL de imagem que contenha: ○ O endereço da sua instância ○ O nome do registro de imagem [db_image] a ser referenciado Por exemplo, para fazer referência à imagem `tack-icon.png` no banco de dados, insira o seguinte: `$sp-agent-chat-btn-close: url("https://<instance-name>.service-now.com/tack-icon.png");` Para usar a imagem padrão, remova a variável.
`$sp-agent-chat-btn-open`	Imagem para indicar que a janela de bate-papo está aberta. Use um URL de imagem que contenha: ○ O endereço da sua instância ○ O nome do registro de imagem [db_image] a ser referenciado Por exemplo, para fazer referência à imagembook `-icon.png` no banco de dados, insira o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variável	Descrição
	`$sp-agent-chat-btn-open: url("https://<instance-name>.service-now.com/book-icon.png");` Para usar a imagem padrão, remova a variável.
`$sp-agent-chat-bg`	Cor de fundo do botão. Use um código hexadecimal para definir a cor. Por exemplo, para usar vermelho, insira o seguinte: `$sp-agent-chat-bg: #ff0000;` Para usar a cor de fundo padrão, remova a variável.

4. Clique em **Atualizar**.

Migrar do widget Virtual Agent Portal de serviços

Se você estiver atualizando de uma versão anterior, a implementação do portal poderá incluir o widget Virtual Agent Portal de serviços. Migre opções de widget para Bate-papo do agente na configuração Portal de serviços e remova todas as instâncias do widget para permitir que os usuários iniciem e mantenham uma conversa Bate-papo do agente em qualquer página do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: (administrador ou nenhum)

Procedimento

1. Opções de instância de registro e instâncias de exclusão do widget Virtual Agent Portal de serviços.
   a. Localize cada instância do widget Virtual Agent Portal de serviços e abra as opções de instância.
   b. Registre os valores.
   c. Exclua a instância do widget.
2. Se a sua instância de widget incluir uma opção de instância de cor, adicione a variável de cor ao registro do tema do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Temas**.

b. Abra o registro do tema do portal.

c. No campo **Variáveis CSS**, adicione a variável `$sp-agent-chat-bg` e defina o valor com a cor desejada.

Example

```
$sp-agent-chat-bg: #ff0000
```

3. Se as opções de instância de widget incluírem parâmetros de URL, adicione-os ao campo **de script do servidor** do formulário Configurações do bate-papo do agente do Portal de serviços.

Nota:
O sufixo do portal, o ID da página e o idioma estão disponíveis automaticamente para Bate-papo do agente e não exigem um script personalizado. O ID do sistema e a tabela estão disponíveis automaticamente para Bate-papo do agente quando estão presentes no URL.

a. Navegue até o registro na tabela Configurações do bate-papo do agente do Portal de serviços [sp_agent_chat_config] do portal desejado.

b. No campo **Script do servidor**, grave um script personalizado para passar os parâmetros para Bate-papo do agente.

Example

Este exemplo retorna o valor do campo chat_queue para a conversa atual.

```
(function ($sp) {
 return {
  chat_queue: $sp.getValue('chat_queue')
 };
})($sp);
```

Resultado

As instâncias de widget são removidas das páginas individuais do portal. Em vez disso, o portal aplica o registro de configurações do Bate-papo do agente do Portal de serviços a todas as páginas do portal.

Passar dados da página para Bate-papo do agente

Use a classe *`spContextManager`* em um client script de widget para passar dados de página dinâmica para Bate-papo do agente. Por exemplo, passe o número de aprovações no widget de Aprovações para Bate-papo do agente quando um usuário iniciar uma conversa na página inicial Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Examine o widget para entender como os dados são passados para o client script do widget. Para disponibilizar dados para Bate-papo do agente, você deve passá-los para o serviço *`spContextManager`*. Você pode acessar os dados em um tópico Virtual Agent usando o objeto vaContext. Para obter mais informações sobre como usar variáveis de contexto em scripts Virtual Agent, consulte Scripts do Virtual Agent .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o widget no editor de widget.
2. Atualize o client script do widget.
   a. Injete o serviço `spContextManager` na função de client script do widget.
   b. Passe variáveis para Bate-papo do agente usando a API `spContextManager`.

   Este exemplo passa `approval_count` para Bate-papo do agente. Quando um usuário inicia uma conversa na página inicial Portal de serviços, o sistema anexa `&sysparm_approval_count=5` ao URL Bate-papo do agente do iFrame.

   ```
   function ($scope, spContextManager) {

     spContextManager.addContext('agent-chat', {
       'approval_count': 5
     });
   };
   ```

   As chaves passadas para esta API são exclusivas por página. Por exemplo, se a chave `"agent-chat"` já estiver inicializada por outro widget na página por meio do método `addContext()`, você deverá usar o método `updateContextForKey()` para atualizar os dados da chave. . Para obter mais informações sobre a classe `spContextManager`, consulte spContextManager .
3. Clique em **Salvar.**
4. Use dados Portal de serviços em um tópico Virtual Agent.
   a. Navegar até **Virtual Agent** > **Designer** e abra o tópico no qual você deseja usar os dados Portal de serviços.
   b. Clique em **Editar fluxo de tópico**.
   c. Configure o tópico conforme necessário.
   Em um campo de script, use o objeto `vaContext` para acessar a variável de contexto passada do Portal de serviços.

   Para obter mais informações sobre como criar um tópico Virtual Agent, consulte Criar um tópico do Virtual Agent .

   Example
   Por exemplo, este script acessa o valor da variável `approval_count` no widget de Aprovações.

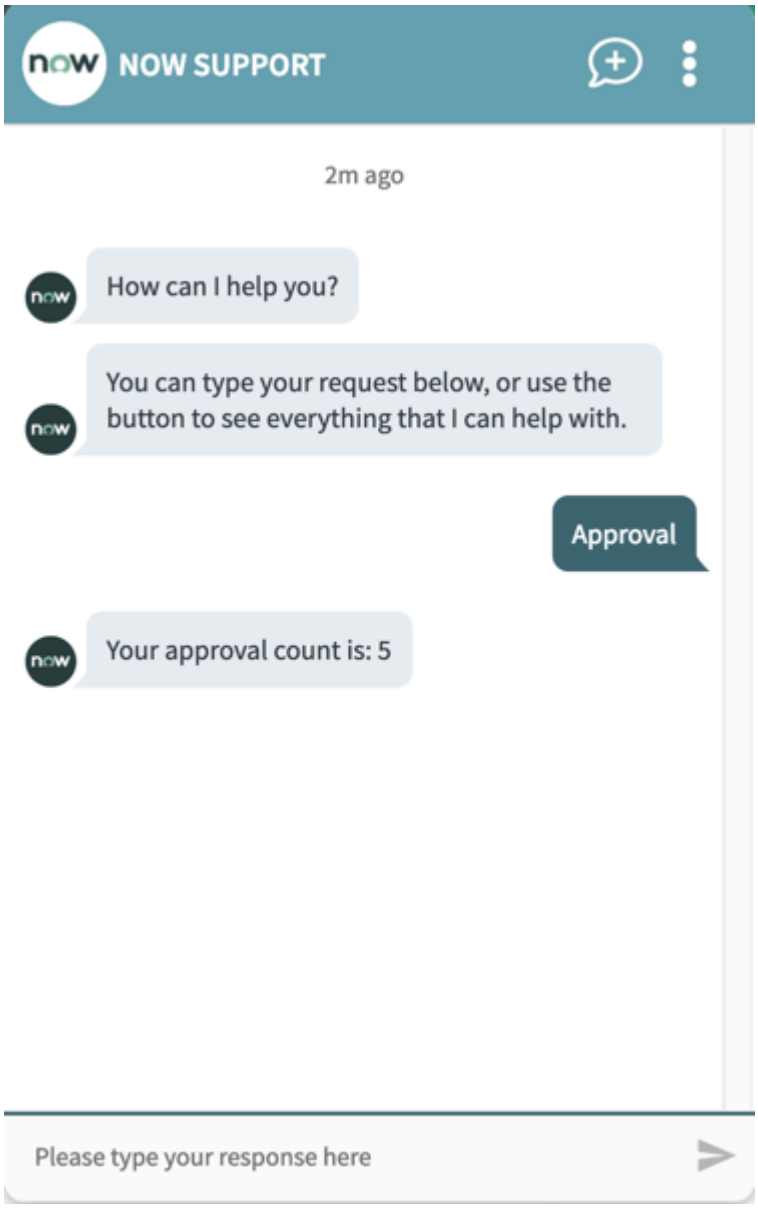
   ```
   (function execute() {
      return "Your approval count is: " + vaContext.approval_count;
   })()
   ```

   d. Salve e publique o tópico.

Resultado
Bate-papo do agente pode acessar as variáveis quando um usuário final inicia uma conversa na página Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Remover link do Bate-papo ao vivo do menu do cabeçalho

Se o seu portal incluir um link de bate-papo ao vivo no menu do cabeçalho, você poderá removê-lo atualizando o esquema de opções do widget.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicionar o campo **Fila de bate-papo** a um registro do portal adiciona o link do Bate-papo ao vivo ao menu de cabeçalho do portal. Se você integrar seu portal com Bate-papo do agente, o link do Bate-papo ao vivo não será mais necessário.

Procedimento

1. Na página de configuração do Portal de serviços, navegue até **Tabelas do Portal** > **Instância com Menu**.
2. Abra o registro do menu de cabeçalho do portal.
   Por exemplo, abra **o menu de cabeçalho SP** se estiver usando o portal do sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **Opções adicionais, formato JSON**, adicione o seguinte par de chave-valor JSON.

```
“enable_live_chat”: {
   “displayValue”: “false”,
   “value”: false
}
```

O JSON final é semelhante a este.

```
{
   “enable_cart”: {
      “displayValue”: “true”,
      “value”: true
   },
    “enable_wishlist”: {
      “displayValue”: “true”,
       “value”: true
    },
   “enable_live_chat”: {
     “displayValue”: “false”,
      “value”: false
   }
}
```

4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Quando você navega até o portal, **o Bate-papo ao vivo** não aparece no menu do cabeçalho.

Definição de estilos de portal

As páginas são compostas por contêineres, colunas, linhas, widgets e instâncias de widget. Você pode configurar o CSS de cada componente ou usar o CSS definido no tema e na identidade visual como definições globais para o portal. Se você não definir CSS no tema ou na identidade visual, os padrões de inicialização serão usados.

Você pode definir CSS no portal em vários níveis.

Padrões de inicialização

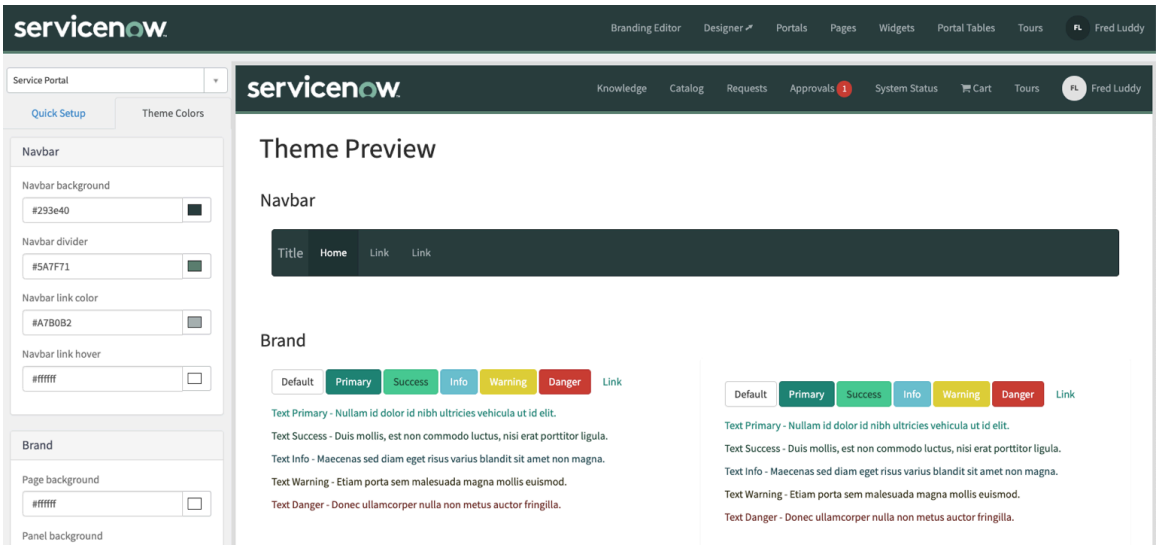
Se nenhum outro CSS for definido, todos os elementos usarão os padrões do Bootstrap versão 3.3.6. Você pode usar classes auxiliares de CSS de inicialização com qualquer campo Portal de serviços que aceite CSS como um valor. Para mostrar ou ocultar Portal de serviços contêineres, use as Classes auxiliares de utilitários responsivos de CSS de inicialização, como `visível-lg` ou `oculto-md`.

Cores do tema do editor de identidade visual/CSS do portal

CSS definido na guia Cores do tema do Editor de identidade visual. As mudanças feitas nas cores do tema no Editor de identidade visual aparecem no campo de variáveis CSS na tabela do portal [sp_portal]. A personalização das cores do tema substitui os padrões de inicialização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



CSS do tema

CSS definido no campo Variáveis de CSS na tabela Temas [sp_theme]. Use o CSS do tema o máximo possível para permitir uma evolução mais flexível do seu portal no futuro.

O uso de um tema substitui as cores do tema do Editor de identidade visual/ CSS do portal.

CSS da página

CSS definido no campo CSS específico da página na tabela Páginas [sp_page].

O CSS específico da página substitui o CSS do tema.

Classes de CSS

Você pode definir elementos de classes CSS na página em cada registro respectivo.

CSS do widget

CSS definido no campo CSS na tabela Widgets [sp_widget].

O CSS do widget substitui o CSS do contêiner, da coluna e da linha.

CSS da instância de widget

CSS definido no campo CSS na tabela Instância [sp_instance].

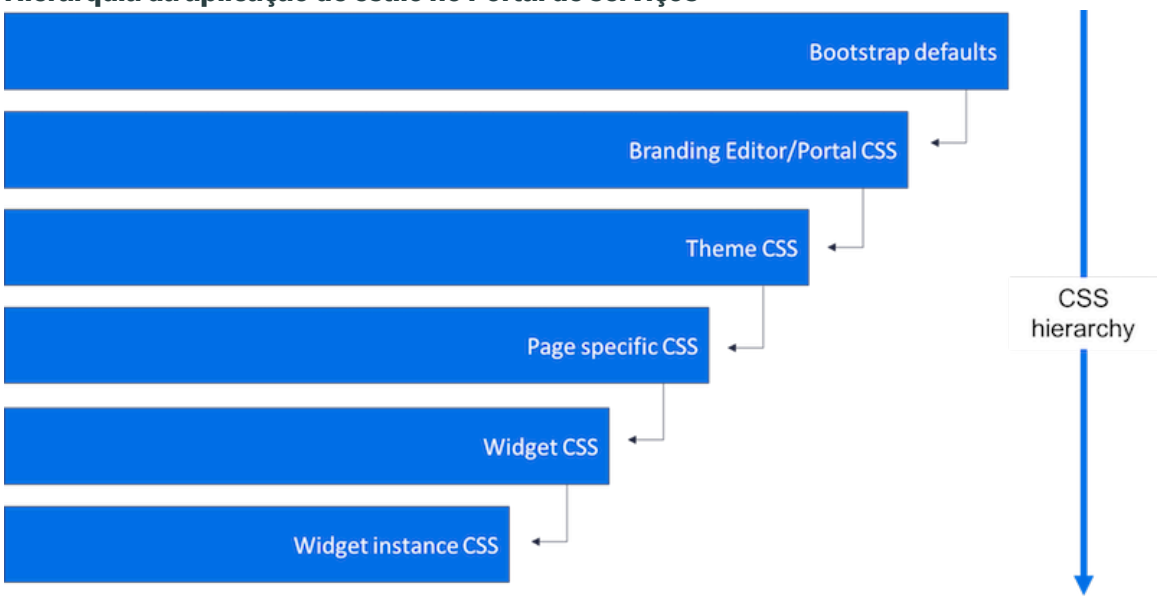
O CSS da instância de widget substitui todas as outras definições de CSS.

Nota:
Em alguns casos, os estilos padrão de acessibilidade podem substituir o CSS definido para um portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hierarquia da aplicação de estilo no Portal de serviços



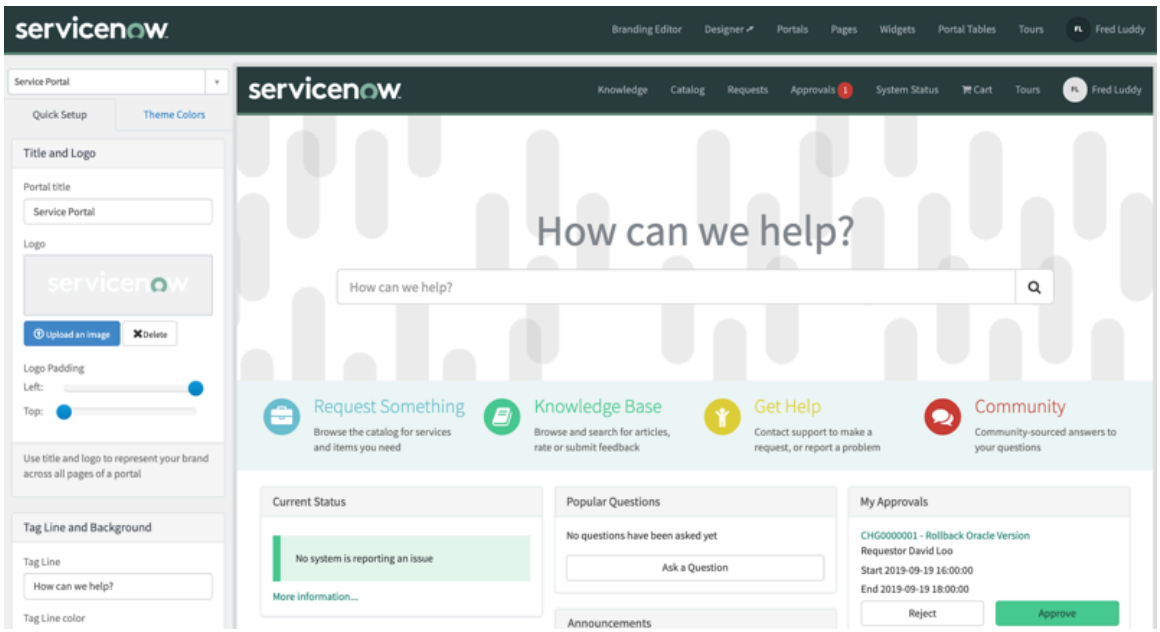
Configurar identidade visual do portal

Use Editor da Identidade Visual para dar ao seu portal uma aparência própria.

Para acessar o Editor de identidade visual, navegue até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**e clique em **Editor de identidade visual**.

Selecione o portal para o qual você deseja personalizar o tema na lista de portais. Em seguida, use as opções nas guias Configuração rápida e Cores do tema para personalizar seu portal.

Editor da Identidade Visual



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções da guia Configuração rápida

Campo	Descrição
Título do portal	O nome do seu portal. Alterar o nome do portal no Editor da Identidade Visual também muda o título no campo de formulário do portal na IU da plataforma.
Logotipo	O logotipo que aparece no cabeçalho do seu portal. Esta imagem é dimensionada para uma altura máxima de 46 px e uma largura máxima de 200 px.
Preenchimento do logotipo	Onde você deseja que o logotipo fique no local até a borda do cabeçalho. Essas informações são armazenadas na seção de variáveis CSS no formulário do portal.
Linha de marcador e plano de fundo	Campos definidos pelo esquema JSON no campo **Configuração de início rápido** no registro do portal na IU da plataforma. A amostra Portal de serviços adiciona **linha de marcador** e **plano de fundo** a Editor da Identidade Visual usando o seguinte esquema: `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
Slogan	Apresente seus usuários a uma página do portal com um slogan. Este texto é armazenado em uma instância do widget de pesquisa da página inicial.
Cor da linha do marcador	Selecione uma cor para o slogan.
Cor de plano de fundo da página inicial	Adicione uma cor ao plano de fundo. Você pode digitar um nome de cor, cor hexadecimal, decimal (RGB) ou selecionar na paleta de cores.
Imagem em segundo plano	Carregue uma imagem para aparecer no plano de fundo da sua página inicial. Esta imagem é armazenada no contêiner do widget na sua página inicial.

Para todas as cores na guia do tema, você pode usar o nome da cor padrão, código hexadecimal, código decimal (RGB) ou selecionar a cor na paleta de cores. Todas as definições de cores são armazenadas no campo de variáveis CSS do formulário do portal. A visualização do tema é atualizada em tempo real conforme você faz mudanças.

Guia Cores do tema

Campo	Descrição
Barra de navegação	Use os campos nesta seção para personalizar as cores do menu do cabeçalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Cores do tema

Campo	Descrição
Marca	Use os campos nesta seção para personalizar as cores da página. Por exemplo, o plano de fundo da página ou o plano de fundo do widget.
Texto	Use os campos nesta seção para personalizar a cor do texto em uma página.

As mudanças feitas nas cores do tema em Editor da Identidade Visual aparecem no campo de variáveis CSS do formulário do portal na IU da plataforma.

Ativar a identidade visual do tema La Jolla

Ative a marca La Jolla do Portal de serviços para aplicar a identidade visual ServiceNow, que inclui a conformidade com WCAG-AA para contraste. Este plug-in está ativo por padrão em novas instâncias, mas os administradores devem ativar o plug-in em instâncias atualizadas de versões anteriores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A **atualização da marca La Jolla no Portal de serviços** ativa esses plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins para o Portal de serviços La Jolla Brand Update

Plug-in	Descrição
Marca La Jolla do Portal de serviços [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Este plug-in atualiza seus portais /sp e /sp_config com a identidade visual ServiceNow La Jolla. Se o registro do portal não tiver sido modificado, o logotipo, o favicon, a imagem de fundo da página de login, a faixa hero, o tema e as opções de instância de widget serão atualizados.

Nota:
Se você modificou as páginas do portal **/sp** ou **sp_config** antes de instalar o plug-in, talvez não veja todos os elementos da identidade visual da La Jolla. Todas as imagens de identidade visual estão localizadas na tabela **db_image** para atualizações manuais em seus portais personalizados.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Depois de comprar a assinatura, ative o plug-in na instância de produção.

Você pode avaliar o recurso em uma instância de subprodução sem custos, solicitando-o ao Sistema de atendimento ao cliente HI.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Criar um tema de portal

Se precisar de mais personalização do que o Editor de identidade visual pode oferecer, você poderá criar seu próprio tema personalizado.

Somente usuários com conhecimento de CSS devem criar temas personalizados.

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Temas**e selecione **Novo**.
2. Preencha os campos de formulário e, no menu de contexto do formulário, selecione **Salvar**.

Campos de formulário de tema

Campo	Descrição
Nome	Nome do seu tema. Use este nome para associar o tema ao seu portal. Este nome não está visível para os usuários. Você deve saber sobre ele para aplicar o tema correto a um portal.
Desativar a compilação SCSS	Desativa a compilação do SCSS e envia o arquivo CSS simples diretamente para o cliente.
Aplicação	O escopo do registro. O registro do menu de cabeçalho e a tabela de origem devem ter o mesmo escopo da aplicação.
Cabeçalho	Lista de cabeçalhos e rodapés da tabela sp_header_footer que você pode associar a um tema do portal. Cabeçalhos e rodapés são widgets e podem ser configurados da mesma forma.
Rodapé	Lista de cabeçalhos e rodapés da tabela sp_header_footer que você pode associar a um tema do portal.
Cabeçalho fixo	Bloqueia o cabeçalho na parte superior da página para que, quando um usuário rolar, o cabeçalho permaneça na tela.
Rodapé fixo	Bloqueia o rodapé na parte inferior da página para que, quando um usuário rolar, o rodapé permaneça na tela.

Variáveis CSS	Propriedades personalizadas de CSS que você pode usar para mudar a cor e os estilos em um portal. Por exemplo, o tema de estoque usa algumas das seguintes variáveis:
	`$sp-logo-margin-x: 15px !default;`
	`$sp-tagline-color: $text-color !default;`
	`$navbar-inverse-bg: #3a3f51 !default;`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Use o campo Variáveis de CSS para definir somente variáveis de CSS. Use Inclusões de CSS para definir regras de CSS. A partir da versão Madrid, o Sass e o LESS podem ser usados em Inclusões de CSS.

3. Para adicionar uma folha de estilos ao tema, na lista relacionada **Inclusão de CSS**, selecione **Novo**.
4. Preencha os campos do formulário da folha de estilos e selecione **Enviar**.

Campos de formulário da folha de estilos

Campo	Descrição
Nome	Nome da inclusão de CSS. Lembre-se deste nome para associar a inclusão de CSS ao tema.
Aplicação	O escopo do registro. O registro do menu de cabeçalho e a tabela de origem devem ter o mesmo escopo da aplicação.
Fonte	Selecione uma das seguintes opções. ○ **Folha de estilos**: adicione uma folha de estilos interna que foi carregada na tabela CSS [sp_css]. Por exemplo, ng-sortable.min.css. As folhas de estilos internas usam CSS padrão no campo CSS. ○ **URL**: link para uma folha de estilos externa. Use folhas de estilos externas para usar o mesmo CSS de um site corporativo ou outro recurso on-line.
Folha de estilos	Uma folha de estilos interna a ser associada ao tema.
URL do arquivo CSS	Um URL para uma folha de estilos externa a ser associada ao tema.
Carregamento lento	(Optional) Opção para carregar a inclusão de CSS de forma assíncrona para melhorar o tempo de carregamento da página. Esta opção deve ser definida com o mesmo valor para todas as Inclusões de CSS de um tema. Não é recomendado habilitar o carregamento assíncrono somente para algumas Inclusões de CSS associadas a um tema. **Nota:** Habilitar **carregamento lento** não é recomendado para portais com flash de conteúdo sem estilo. As Inclusões de CSS com **Carregamento lento** habilitado são listadas na lista relacionada **de Inclusões de CSS de carregamento lento** no registro do tema.
URL do arquivo CSS do RTL	(Optional) Um URL para uma folha de estilos externa para espelhar a direção de um portal quando o idioma da sessão for um idioma da direita para a esquerda, como o hebreu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter informações sobre o suporte a idiomas da direita para a esquerda, consulte Estilização de idiomas da direita para a esquerda em portais.

5. Para adicionar uma inclusão JavaScript ao tema, na lista relacionada **Inclusão JS**, selecione **Novo**.
6. Preencha os campos de formulário de Inclusão de JS e selecione **Enviar**.

Campos de formulário de inclusão de JS

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome da inclusão de JS. Lembre-se deste nome para associar a inclusão de JS ao tema.
Aplicação	O escopo do registro. O registro do menu de cabeçalho e a tabela de origem devem ter o mesmo escopo da aplicação.
Fonte	Selecione uma das seguintes opções. ○ **Script de IU**: adicione um script de IU interno que foi carregado na tabela de scripts de IU [sys_ui_script]. Os scripts de IU permitem criar JavaScript do lado do cliente e reutilizá-lo em vários locais. Para obter mais informações sobre scripts de IU, consulte Scripts de IU . ○ **URL**: link para um arquivo JavaScript externo. Use URLs externas para usar o mesmo JavaScript de um site corporativo ou outro recurso on-line.
Script de IU ou URL do arquivo JS	Associe um script de IU interno ou URL de arquivo JavaScript, dependendo da opção selecionada no campo Origem.
Atualizado em	Data e hora em que a inclusão de JS foi atualizada pela última vez
Pacote	O pacote do Portal de serviços ao qual a inclusão de JS está associada. Por exemplo, Páginas de configuração do Portal de serviços. Este campo é preenchido por padrão.

Tradução automática

Habilitar redimensionamento de texto no portal

Habilite o redimensionamento de texto para aumentar o tamanho do texto em até 200% por meio das configurações do navegador.

Antes de Iniciar

- Se você fez upgrade para uma instância Rome de uma versão anterior, a propriedade será criada para você. O padrão da propriedade é definido como **falso** para Portal de serviços e o Mobile Employee Service Portal (MESP). Siga as etapas nesta tarefa para definir manualmente a propriedade como **Verdadeira**.
- Se você tiver um novo portal ou uma instância zBoot, a propriedade será definida como Verdadeira por padrão. Não há ações que você precise realizar.
- Se você não tiver atualizado para uma instância do Rome, a propriedade será criada, mas será definida como **Falsa** por padrão.

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no Navegador de filtros.
2. Selecione *glide.service_portal.resize_text.{your portal_url_suffix}.enable_rem_conversion* na lista.
   Por exemplo, *glide.service_portal.resize_text.sp.enable_rem_conversion*.
3. No formulário, defina o campo Valor como **verdadeiro**.
4. Selecione **Atualizar**.

Substitua o tamanho da fonte CSS base HTML no seu portal

Defina o tamanho da fonte CSS de base HTML no seu portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no Navegador de filtros.
2. Selecione *glide.service_portal.resize_text.{portal_url_suffix}.base_font*.
   Por exemplo, *glide.service_portal.resize_text.mesp.base_font*.
3. No formulário, defina o campo Valor com o tamanho de fonte desejado.
4. Selecione **Atualizar**.

Nota:
Se surgir um problema com o redimensionamento do texto de páginas personalizadas provenientes do estilo de inclusões de CSS personalizadas, converta esses valores de CSS de pixels em REMs.

Estilização de idiomas da direita para a esquerda em portais

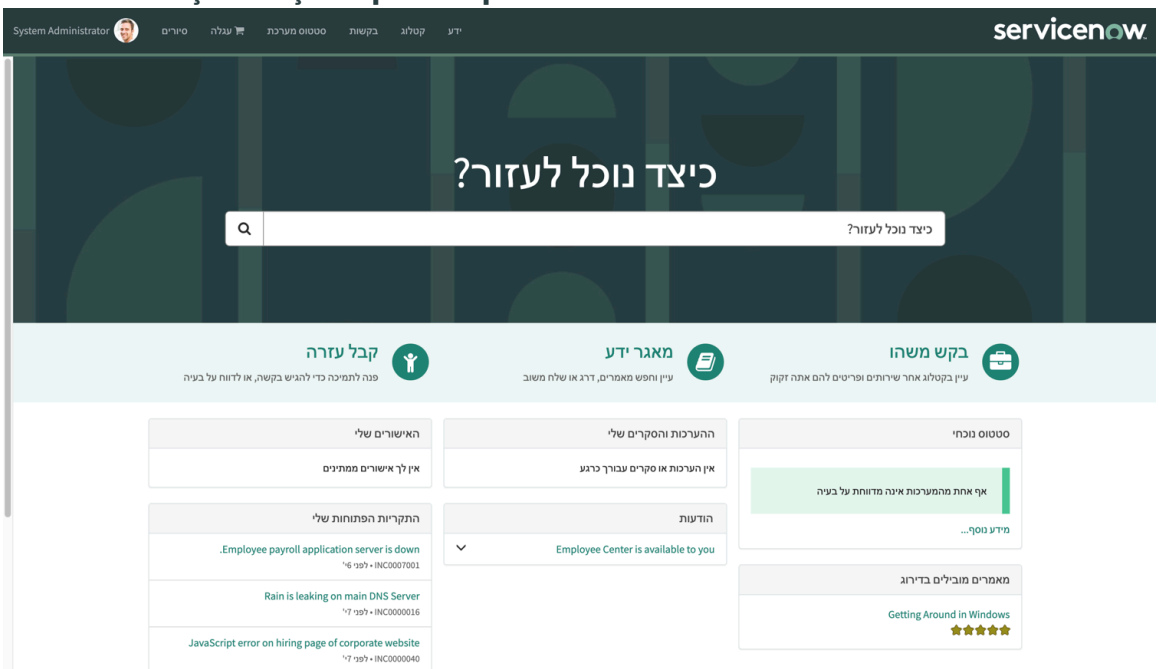
A localização de um portal para idiomas da direita para a esquerda requer um CSS que espelhe a direção das páginas do portal.

Portal de serviços pode gerar o CSS necessário para espelhar a direção da interface do usuário do portal quando o idioma da sessão for da direita para a esquerda. Toda a hierarquia da infraestrutura existente para estilizar idiomas da esquerda para a direita - o tema, a página, o widget e a instância de widget do SCSS - é convertida em CSS para idiomas da direita para a esquerda. Todas as propriedades direcionais compatíveis com RTLCSS são convertidas. No entanto, os arquivos CSS simples incluídos em qualquer um dos registros de dependência de tema ou widget, CSS interno e CSS em linha não são convertidos automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços direção espelhada para hebreu



Você também pode fornecer seu próprio CSS para idiomas da direita para a esquerda para substituir o CSS gerado automaticamente se usar uma biblioteca de CSS externa e controlar a conversão de CSS para idiomas da direita para a esquerda usando vários métodos.

Nota:
Os portais do sistema base além de Portal de serviços (/sp) e os portais personalizados podem precisar de personalização adicional de CSS para espelhar completamente a direção de um portal para idiomas da direita para a esquerda.

Para rastrear quantos usuários visualizam um portal em um idioma da direita para a esquerda, consulte o evento PortalPageLoad em Análise da experiência do usuário para Portal de serviços. Para obter mais informações sobre os eventos disponíveis, consulte Portal de serviços eventos.

Espelhar a direção do portal para idiomas da direita para a esquerda

Espelhe a direção da interface do usuário de um portal para idiomas da direita para a esquerda, habilitando o CSS necessário.

Antes de Iniciar
Ativo um idioma da direita para a esquerda, como o hebreu. Para obter mais informações, consulte Activate a language .

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione um portal.
3. Selecione a opção **Compatibilidade com idiomas da direita para a esquerda**.
4. Selecione **Atualizar**.
   É gerado um CSS que reflete a direção da interface do usuário de um portal para idiomas da direita para a esquerda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Se você usar uma biblioteca CSS externa para o tema do portal, forneça seu próprio CSS que espelhe a direção da interface do usuário de um portal para substituir o CSS gerado automaticamente.

   a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Temas**.

   b. Selecione o tema do portal.

   c. Na lista relacionada **Inclusões de CSS**, selecione a Inclusão de CSS que vincula a um URL de biblioteca de CSS externo.
   Se você precisar criar uma nova inclusão de CSS, consulte Criar um tema de portal.

   d. No campo **URL do arquivo CSS RTL**, insira o URL para uma folha de estilos externa para espelhar a direção de um portal para idiomas da direita para a esquerda.

   e. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Quando o idioma da sessão é um idioma da direita para a esquerda, a direção da interface do usuário do portal é espelhada para ser exibida da direita para a esquerda.

Trouble?

Se algum conteúdo no portal não for espelhado automaticamente para idiomas da direita para a esquerda, consulte CSS para idiomas da direita para a esquerda em portais para obter informações sobre como resolver esses problemas.

CSS para idiomas da direita para a esquerda em portais

Você pode controlar a geração de CSS para idiomas da direita para a esquerda usando vários métodos.

Os portais do sistema base além de Portal de serviços (/sp) e os portais personalizados podem precisar de personalização adicional de CSS para espelhar completamente a direção de um portal para idiomas da direita para a esquerda.

Os widgets personalizados podem precisar de alguma conversão manual para idiomas da direita para a esquerda.

- Para estilos em linha no modelo HTML de um widget, mova esses estilos para o CSS do widget para que sejam convertidos automaticamente.
- Para estilos internos em um modelo HTML de widget, você pode usar o seletor de atributo `[dir="rtl"]` ou o seletor de classe `.rtl` para fornecer CSS específico para idiomas da direita para a esquerda.
- Para incluir CSS específico para idiomas da direita para a esquerda, você pode chamar o método `isRTLEnabled()` na classe GlideSPScriptable - Scoped em um script de servidor de widget ou usar o sinalizador global `g_portal_isrtl` no client script do widget.

Além disso, no tema, página, widget ou CSS de instância de widget, você pode adicionar diretivas da direita para a esquerda às propriedades de CSS usando somente uma cadeia de caracteres de interpolação Sass (`#{""}`).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diretivas de CSS para idiomas da direita para a esquerda

Diretiva de CSS da direita para a esquerda	Descrição
`/*rtl:ignore*/`	Ignora a propriedade ao converter CSS do portal para idiomas da direita para a esquerda.
`/*rtl:prepend:10px*/`	Adiciona um valor ao início do valor da propriedade para idiomas da direita para a esquerda. Este exemplo anexa `10 px`.
`/*rtl:append:3rem*/`	Adiciona um valor ao final do valor da propriedade para idiomas da direita para a esquerda. Este exemplo anexa `3rem`.
`/*rtl:substituir:30px*/` ou `/*rtl:30px*/`	Substitui o valor da propriedade pelo valor especificado para idiomas da direita para a esquerda. Este exemplo substitui o valor da propriedade por `30px`.
`/*rtl:insert:25px*/`	Insere o valor especificado no lugar da diretiva para idiomas da direita para a esquerda. Este exemplo insere `25 px`.

Example: Ignorar a propriedade de transformação no CSS convertido da direita para a esquerda

```
.fl {
transform: rotate(45deg) translateY(5px) #{"/*rtl:ignore*/"};
}
```

Criação de páginas do portal

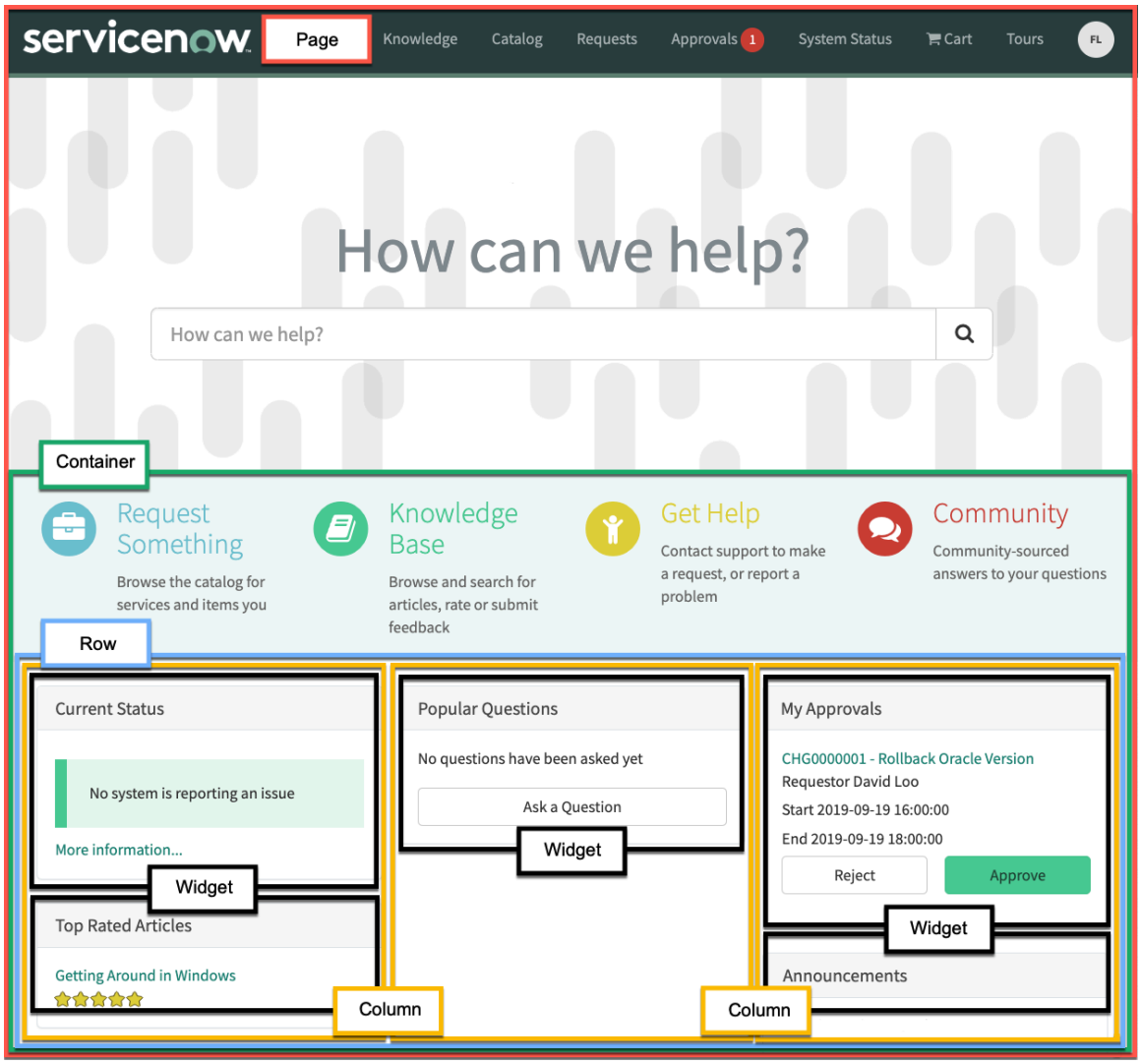
Use páginas para organizar conteúdo, garantir otimização móvel dinâmica e projetar experiências de usuário de portal significativas para seus clientes. Uma página hospeda contêineres e linhas, que contêm widgets. Ao manipular o layout da página e os widgets dentro dela, você pode criar a experiência do usuário desejada.

- As páginas são referenciadas usando o ID da página.
- As páginas podem ser referenciadas em mais de um portal.
- Use páginas do sistema de base como modelos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Layout de página



Contêineres

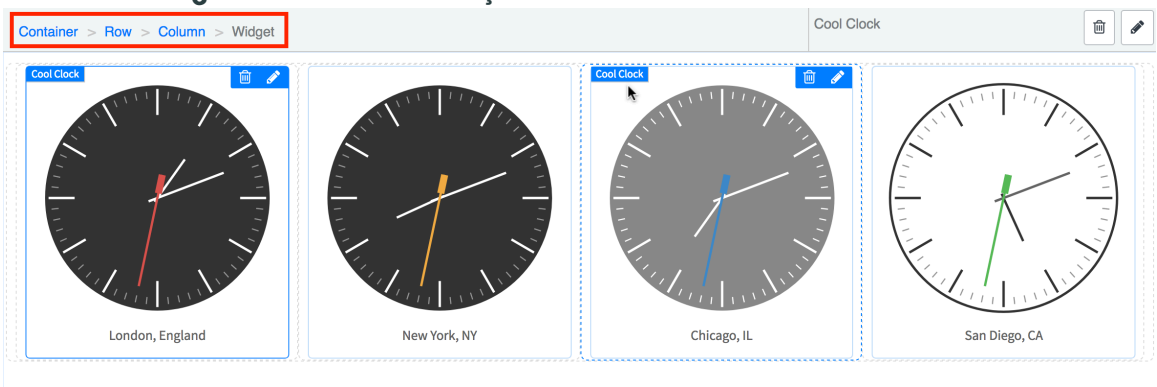
Contêineres são artefatos de marcação que são colocados em uma página para conter os layouts que hospedam os widgets.

Você pode exibir contêineres e como eles compõem uma página no Designer do Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Designer**). Abra uma página no Designer do Portal de serviços e clique em qualquer coisa na página. No canto superior esquerdo, as trilhas aparecem para mostrar qual elemento na página você selecionou. Use as trilhas para selecionar um contêiner e clique no ícone de edição ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trilhas do Designer do Portal de serviços



Você também pode editar um contêiner navegando até o Editor de páginas e selecionando o nó do contêiner na exibição em árvore. Nesta exibição, você pode:

- Mude o layout de widgets em uma página.
- Determine o número de colunas em uma página.
- Determine se deve ser dimensionado com mudanças na janela do navegador.
- Adicione uma cor de fundo a uma parte de uma página.
- Adicione uma imagem de plano de fundo a uma parte de uma página.
- Exibir o layout atual dos widgets na página.

Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços

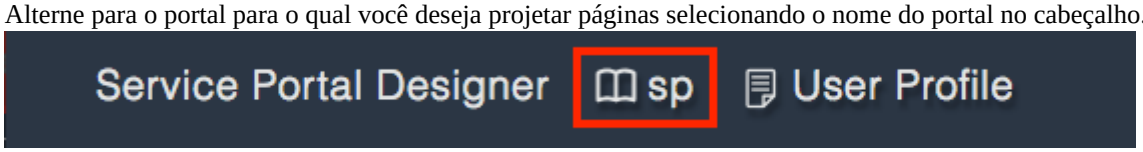
Crie ou edite uma página e use layouts para organizar as colunas que hospedam os widgets.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Essas etapas são destinadas a usuários com pouca ou nenhuma experiência em codificação. O Portal de serviços Designer inclui várias camadas de personalização, desde a simples adição de widgets em uma configuração específica em uma página até a adição de classes CSS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Alterne para o portal para o qual você deseja projetar páginas selecionando o nome do portal no cabeçalho.



4. No Portal de serviços Designer, selecione uma página para personalizar ou selecione **Adicionar uma nova página**.
5. Em Layouts, selecione **Contêiner** e arraste-o para a página.
6. Arraste um dos outros layouts e solte-o no contêiner.

Tradução automática

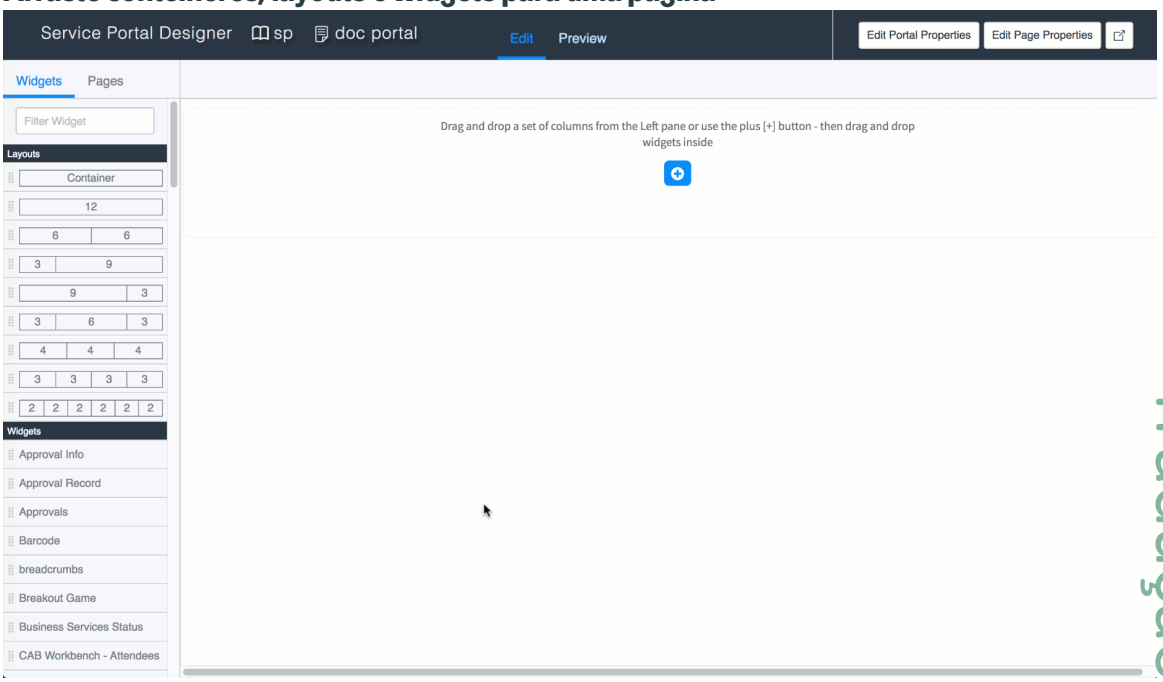
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este layout define a estrutura da sua página e o espaço disponível para soltar widgets. A estrutura do layout se alinha com o modelo de grade de inicialização e sempre adiciona até 12.

7. Use o filtro para pesquisar um widget e arraste o widget para o layout.

Example

Arraste contêineres, layouts e widgets para uma página



Para widgets que não contêm nenhuma informação por padrão, você deve configurar as opções para suas instâncias de widget antes que elas apareçam em uma página do portal. Para obter mais informações sobre como configurar opções de instância de widget, consulte Configurar instâncias de widget.

8. **Opcional:** Edite as propriedades da página.

   a. Selecione **Editar propriedades da página**.
   O registro de página da tabela Páginas [sp_page] é aberto.

   b. Edite o formulário.

Campos de página

Campo	Descrição
Título	Nome interno da página. Use o título para pesquisar uma página no Designer do Portal de serviços.
ID	Um ID exclusivo para a página. O ID é o que você usa para atribuir uma página a um portal. Ele também determina o URL da página, por exemplo , https://instance name.service-now.com/doc_portal/?id=doc_page, em que doc_page é o ID da página.
Aplicação	O escopo da aplicação.
Público(a)	Permite que a página seja acessada sem a necessidade de autenticação. Se **Público** for selecionado, todos os usuários poderão exibir a página, independentemente das funções listadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Rascunho	Marque uma página como rascunho para limitar a capacidade do usuário de exibir a página enquanto você ainda a cria. Somente usuários com a função de administrador podem exibir uma página em rascunho, todos os outros usuários veem uma página 404.
Funções	Limite o acesso do usuário a uma página por função.
Descrição resumida	Descreve a página do portal. Este campo não é voltado para o público.
CSS específico da página	A menos que uma página tenha CSS específico da página, a página herda o CSS do tema e da identidade visual. Se você precisar que uma página tenha uma aparência diferente, o CSS específico da página substituirá a herança do tema e da identidade visual.
Título de página dinâmica	(Optional) Crie variáveis para gerar títulos descritivos, dependendo do conteúdo carregado em uma página. Para obter mais informações, consulte Adicionar títulos dinâmicos a uma página.
Clonar Página	Permite que você faça uma cópia de uma página que pode ser modificada. Se você clonar uma página do sistema base, uma nova instância de widget será criada para cada widget na página.
Usar script SEO	(Optional) Opção para habilitar uma inclusão de script que adiciona marcadores SEO para URLs canônicos e marcadores hreflang. Para obter mais informações, consulte Habilitar SEO para versões localizadas de uma página do portal.
Script SEO	(Optional) Inclusão de script a ser aplicada à página. Por padrão, o sistema usa a inclusão de script SPSEOHeaderTags, que inclui a implementação padrão para o URL canônico e os marcadores hreflang para Análise do portal de serviços páginas.
Estrutura de URL legível	(Optional) Adicione palavras-chave legíveis ao URL da página para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa (SEO) e as taxas de cliques de páginas públicas. URLs legíveis também ajudam os usuários a entender o que esperar de uma página para páginas públicas e não públicas. Por exemplo, https://<instance> /kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007 . Para obter mais informações, consulte Adicionar palavras-chave legíveis a URLs de página.

9. **Opcional:** Edite as propriedades do contêiner.

   a. Selecione no contêiner que você deseja editar ou selecione **Contêiner** nas trilhas.

   b. Selecione o ícone de edição [ ].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O registro de contêiner da tabela Contêineres [sp_container] é aberto.

c. Edite o formulário.

Campos de contêiner

Campo	Descrição
Nome	Nome interno do contêiner.
Ordem	A ordem em que os contêineres aparecem em uma página. Para definir um contêiner para aparecer acima de todos os outros contêineres, forneça ao contêiner o número mais baixo no campo **Pedido**.
Página	A página que inclui o contêiner.
Título do leitor de tela	O título usado por um leitor de tela.
Marcador de semântica	O marcador HTML semântico que inclui o contêiner. As opções incluem: ▪ Nenhum: todo o conteúdo da página entre o cabeçalho e o rodapé está incluído no marcador *<main>*. ▪ Principal: o marcador *<main>* inclui somente o contêiner e seu conteúdo. O marcador *<main>* é um elemento HTML semântico que contém o conteúdo principal da página. Ele deve ser aplicado ao conteúdo exclusivo da página e deve ser configurado para apenas um elemento na página. **Nota:** O marcador *<main>* pode ser aplicado a um contêiner, linha ou coluna. Para obter mais informações, consulte Configurar o marcador principal em uma página.
Aplicação	O escopo da aplicação.
Largura	Largura do contêiner. As opções incluem: ▪ Fixo ▪ Fluido
Classe primária	Classe CSS primária do contêiner.
Classe do CSS	As classes de CSS do contêiner. Substitui o CSS específico da página.
Cor de fundo	A cor de fundo do contêiner.
Imagem em segundo plano	Imagem em segundo plano do contêiner.
Estilo do plano de fundo	O estilo de exibição de uma imagem em segundo plano. As opções incluem: ▪ Padrão ▪ Cobertura ▪ Contém ▪ Repetição
Alternativa de inicialização	A seleção deste campo remove as classes de grade de inicialização padrão e desabilita o sistema de grade de inicialização no contêiner. Se selecionado, o seguinte não será aplicado:

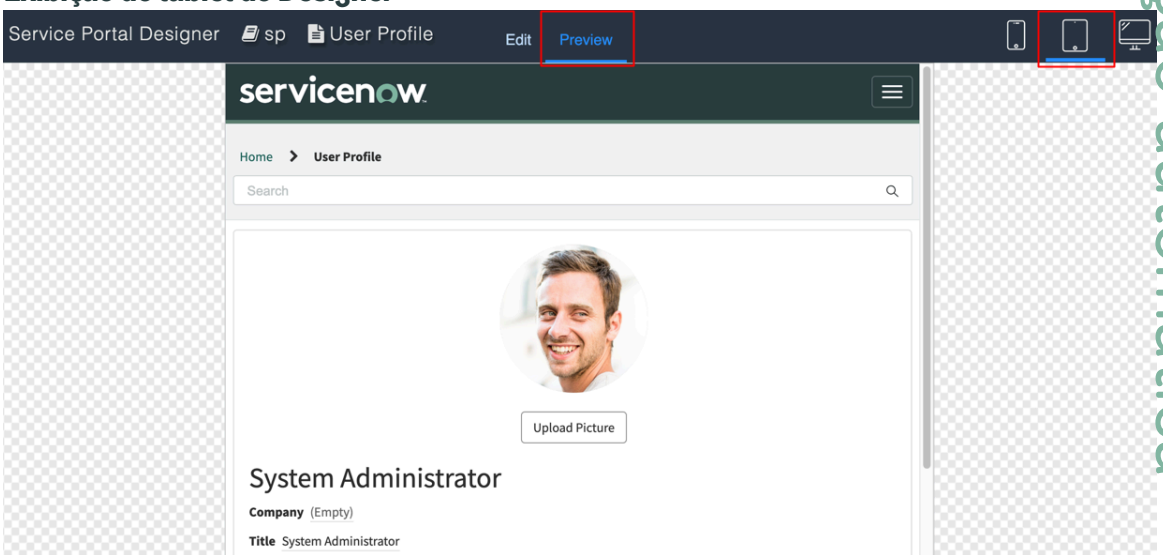
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ O campo **Largura** no registro do contêiner. ▪ Classe de inicialização padrão no registro de linha dentro do contêiner. ▪ Os campos **Tamanho - xs**, **Tamanho - sm**, **Tamanho - md**e **Tamanho - lg** nos registros de coluna do contêiner. Somente selecione este campo se você planeja fornecer classes CSS personalizadas e CSS para os registros de contêiner, linha e coluna.
Mover para cabeçalho	Se selecionado, o contêiner ficará preso ao cabeçalho e não será rolado. Use esta opção para criar um subcabeçalho.

10. **Opcional:** Para alternar para uma página diferente, selecione a guia **Páginas** no painel esquerdo e selecione a próxima página que você deseja configurar.
11. **Opcional:** Use o botão Visualizar no cabeçalho para exibir sua página conforme você a projeta. Você também pode usar **a Visualização** para exibir sua página no modo móvel ou tablet por meio dos controles apresentados no cabeçalho.

Exibição do tablet do Designer



Tradução automática

Adicionar um subcabeçalho a uma página

Selecione um registro de contêiner para servir como subcabeçalho da página. Um subcabeçalho adere ao cabeçalho da página e não rola.

Antes de Iniciar

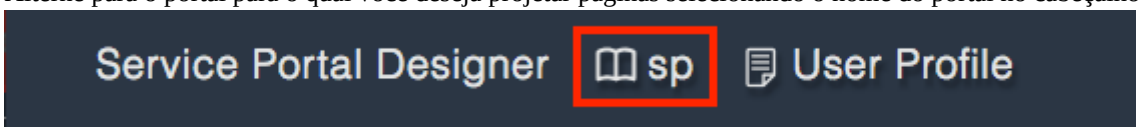
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Selecione uma página.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Alterne para o portal para o qual você deseja projetar páginas selecionando o nome do portal no cabeçalho.



5. Selecione o contêiner que você deseja usar como subcabeçalho ou selecione o contêiner usando as trilhas.
6. Selecione o ícone de edição ( ).
7. Selecione **Mover para cabeçalho**.

Resultado

Como um subcabeçalho, o contêiner adere ao cabeçalho e não rola.

Incluir ícones de fonte em uma página

Inclua ícones de fonte em uma página para que todos os widgets da página tenham acesso ao conjunto de ícones de fonte.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas** e clique na página à qual você deseja adicionar ícones de fonte.
2. Anexe o arquivo de ícone de fonte ao registro da página.
3. No campo CSS específico da página da página, adicione o CSS para a definição do ícone da fonte.
   Use o sys_id do anexo como a `origem` no CSS. Por exemplo:

Example

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 /* Support for Firefox. */
 -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

 /* Support for IE. */
 font-feature-settings: 'liga';
}
```

Resultado
Você pode selecionar um ícone no conjunto de ícones para qualquer widget nesta página. Por exemplo, no widget HTML, você pode usar a opção **Código de origem** para usar um ícone. Por exemplo:

```
<p style="text-align: center;"><em class="material-icons">voo_território</em></p>
```

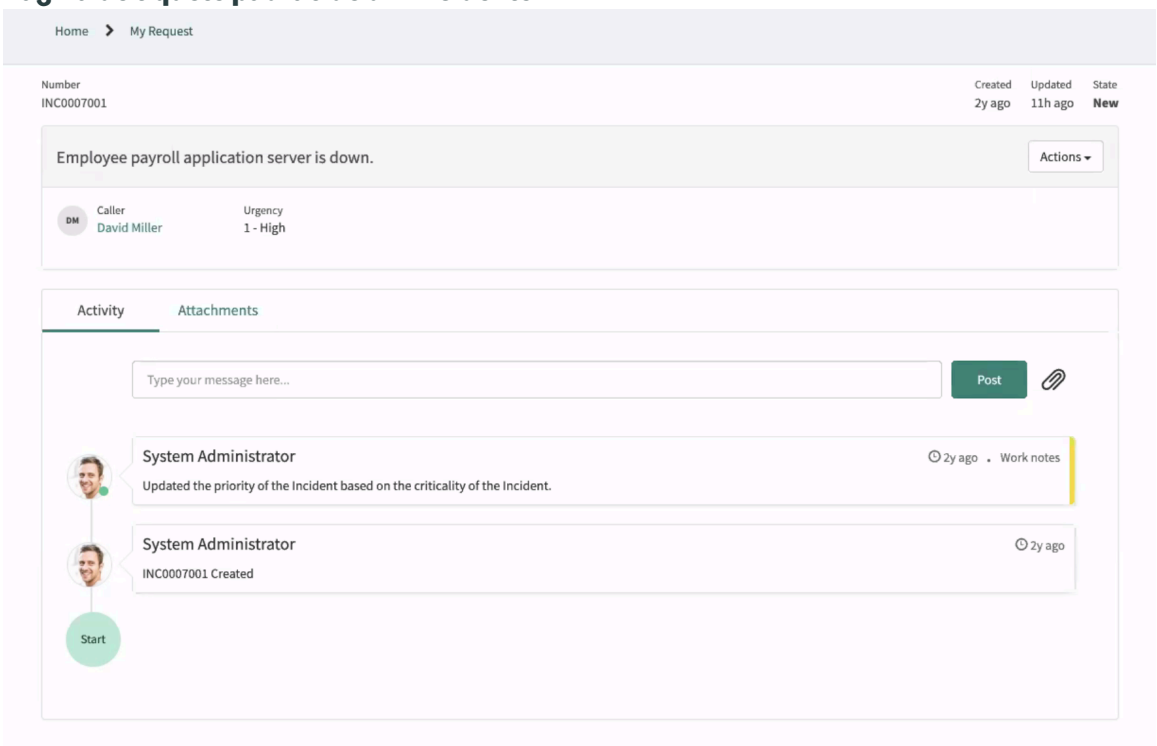
Página de tíquete padrão

Configure os tipos de solicitação individuais para exibir as informações específicas da solicitação, mantendo um layout consistente semelhante a outros tipos de solicitação. Essa configuração garante uma experiência consistente ao exibir as solicitações enviadas.

Para novas instâncias, a página de tíquete padrão está disponível por padrão. Para instâncias com upgrade, você precisa ativar o mapa de rota de página para rota de tíquete padrão. Para obter informações sobre como ativar este mapa de rota de página, consulte Ative o mapa de rotas da página para a página de tíquete padrão.

As informações exibidas em cada seção de uma página de tíquete padrão dependem do tipo de solicitação individual. Se uma seção configurável não tiver valores especificados ou se um usuário não tiver acesso às informações, ela não ficará visível.

Página de tíquete padrão de um incidente



Seção de cabeçalho

Por padrão, esta seção exibe as seguintes informações para uma solicitação enviada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Número de identificação
- Datas de criação e atualização
- Estado. Em vez do campo **Estado**, você também pode configurar qualquer outro campo que represente o estado do tíquete.

Seção de informações

Se configurada, esta seção exibirá as seguintes regiões para uma solicitação enviada:

- Região de descrição do tíquete com a descrição resumida e, opcionalmente, a descrição.

  Nota:
  Você pode mapear o campo **Descrição** para qualquer outro campo no registro.

- Região de campos onde os campos associados são configurados. Um campo configurado não está visível quando não tem valor ou quando um usuário não tem acesso ao campo.

  Nota:
  Um campo do tipo Fluxo de trabalho não é compatível com nenhuma tabela. Somente para a tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo Tipo de fluxo de trabalho é compatível, por exemplo, o campo **Fase**. Este campo é exibido no último, independentemente da posição do campo na configuração.

- Região de ações

Seção de guias

Se configurada, esta seção exibirá os seguintes tipos de guias para uma solicitação enviada:

- Atividade
- Anexos
- Editor de variáveis
- Consolidador de variáveis
- Solicitações associadas. Exibe todas as solicitações associadas (visíveis no widget **Minhas solicitações** no Portal de serviços) para as quais o tíquete atual é o primário. É aplicável em qualquer um dos seguintes cenários:
  - Se o tíquete atual for uma solicitação universal, todas as solicitações associadas (por meio do campo **Primário** na tabela de tarefas) a tíquetes secundários da solicitação universal serão exibidas.
  - Se o tíquete atual não for uma solicitação universal, todas as solicitações associadas (por meio do campo **Primário** na tabela de tarefas) ao tíquete atual serão exibidas.

  Para obter informações sobre como definir filtros para o widget Minhas solicitações, consulte Definir filtros para Minhas solicitações .

- Guia personalizada

Por padrão, as guias **Atividade** e **Anexos** estão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações para uma aplicação entre escopos

Para cada tipo de solicitação de uma aplicação entre escopos, as seguintes configurações são necessárias:

- Privilégios de acesso de solicitante restritos para os seguintes widgets de página de tíquete padrão para que esses widgets possam acessar as tabelas da aplicação. Para obter informações sobre esses privilégios, consulte Application access settings .
  - Widget: cabeçalho de tíquete padrão
  - Widget: anexos de tíquete padrão
  - Widget: guia Tíquete padrão
- Privilégios de acesso de solicitante restritos para o campo **Descrição** na aplicação. Este campo é exibido no cabeçalho da página de tíquete padrão.
- Mapa de rota de página para rotear todas as solicitações dessa aplicação para a página de tíquete padrão

Separação de domínios para uma página de tíquete padrão

As configurações da guia não são separadas por domínio.

As configurações de tíquete são separadas por domínio de processo. Para qualquer registro de tipo de solicitação, quando um usuário abre a página de tíquete padrão, ele verifica as configurações de tíquete na seguinte ordem, independentemente do domínio do usuário:

1. No domínio do registro
   a. Configurações de tíquete para a tabela de registros
   b. Configurações de tíquete para a tabela primária da tabela de registros
2. Na hierarquia primária do domínio de registro
   a. Configurações de tíquete para a tabela de registros
   b. Configurações de tíquete para a tabela primária da tabela de registros

Nota:
Para uma tabela, somente uma configuração ativa é permitida por domínio.

Tópicos relacionados

Página de tíquete padrão para um item solicitado

Página padrão de tíquete de incidente

Configurar a página de tíquete padrão

Forneça aos usuários de Portal de serviços uma maneira consistente de exibir as solicitações que enviaram. Você pode configurar a página de tíquete padrão para diferentes tipos de solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar uma configuração de tíquete padrão somente para uma tabela de tarefa estendida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os widgets que contêm valores de **data/hora** exibem a data e a hora somente no formato **Tempo decorrido** (por exemplo, 11 minutos atrás), e as preferências do usuário para esses widgets não são consideradas. Por exemplo, os valores de **Data de criação** e **Data de atualização** são sempre exibidos no formato **Tempo decorrido**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tíquete Padrão** > **Configuração de Tíquete Padrão**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de tíquete

Campo	Descrição
Tabela	Tabela estendida de tarefa para a qual você deseja configurar a página de tíquete padrão.
Ativo	Opção para especificar se a configuração do tíquete está ativa.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Campo de estado	Qualquer campo da tabela estendida de tarefa. Por padrão, este campo é mapeado para o campo **Estado** da tabela estendida da tarefa. Você deve configurar o formulário para adicionar este campo. **Nota:** Você não pode adicionar campos para qualquer uma das seguintes informações: ○ Número ○ Descrição resumida ○ Data de criação ○ Data de atualização ○ Lista de observação ○ Qualquer entrada do usuário, como comentários e anotações de trabalho
Região de informações	
Mostrar "Descrição"	Cenário em que a descrição da solicitação deve ser exibida. As opções possíveis são: ○ Nenhum ○ Sempre ○ Quando não há variáveis **Nota:** Quando exibido, você pode expandir e recolher a descrição.
Avançado	Opção para especificar que um widget deve ser exibido na região de informações.
Widget de informações	Widget que deve ser exibido na região de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Parâmetros de	Par de valores de nome para especificar os parâmetros do widget. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
widget de informação	
Campos de informações	Campos que devem ser exibidos na região de informações. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada. **Nota:** ◦ Você não pode adicionar campos para qualquer uma das seguintes informações: ▪ Número ▪ Descrição resumida ▪ Data de criação ▪ Data de atualização ▪ Lista de observação ▪ Estado ▪ Qualquer entrada do usuário, como comentários e anotações de trabalho ◦ Um campo do tipo Fluxo de trabalho não é compatível com nenhuma tabela. Somente para a tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo Tipo de fluxo de trabalho é compatível, por exemplo, o campo **Fase**. Este campo é exibido no último, independentemente da posição do campo na configuração.
Região de ação	
Widget de ação	Widget para especificar as ações disponíveis na região Ação.
Parâmetros de widget de ação	Par de valores de nome de parâmetros do widget de ação.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Configurações da guia, clique em **Novo**.

Nota:

- Por padrão, as configurações da guia Atividade e do tipo Anexos estão disponíveis para todas as configurações padrão. Outras configurações de guia padrão podem variar de acordo com a tabela de tarefa estendida. Por exemplo, para a configuração sc_req_item, o tipo Editor de variáveis (somente leitura) também está disponível.
- Você não pode duplicar qualquer tipo de guia diferente de Personalizado.
- Você pode configurar no máximo seis guias.
- Você pode adicionar o Editor de variáveis (somente leitura) ou o tipo de guia Consolidador de variáveis.

6. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração da guia

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de guia com base no qual um widget é exibido. As opções possíveis são: ○ Atividade ○ Solicitações associadas ○ Anexos ○ Personalizado ○ Editor de variáveis (somente leitura) ○ Consolidador de variáveis
Nome da guia	Nome da guia.
Aplicativo	Aplicativo associado à configuração do tíquete.
Ordem	Ordem em que a guia deve ser exibida na seção de guias. A guia com a menor ordem é a guia selecionada no carregamento da página.
Avançado	Opção para habilitar a adição de um script para a visibilidade da guia. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada.
Visível (script)	Script para a visibilidade da guia. ○ Se o script retornar verdadeiro, a guia ficará visível na página de tíquete padrão. ○ Se o script retornar falso, a guia não ficará visível na página de tíquete padrão. **Nota:** Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Visível	Condições para a visibilidade da guia. Isso não será exibido se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.
Widget	Widget que deve ser exibido na seção de guias. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.
Parâmetros de widget	Lista separada por vírgulas de parâmetros do widget de guia. Este campo aparece somente quando **Personalizado** é selecionado em **Tipo**.

7. Clique em **Enviar**.
8. No formulário Configuração de tíquete, clique em **Atualizar**.

Habilitar opções de instância para a guia Atividade

Formate as anotações de trabalho e adicione @menções na guia Atividade em uma página de tíquete padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Você deve adicionar a guia **Atividade** na configuração de tíquete padrão de um tipo de solicitação. Para obter informações sobre como configurar guias, consulte Configurar a página de tíquete padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a solicitação em Portal de serviços.
2. Pressione Ctrl e clique com o botão direito do mouse em qualquer lugar na guia **Atividade**.
3. Clique em **Opções de instância**.
4. Defina as configurações da guia **Atividade**.

Opções de instância da guia Atividade

Opções de instância	Descrição
Habilitar Editor de Rich Text	Opção para habilitar a formatação das anotações de trabalho. **Nota:** Para a página Formulário de tíquete para caso (csm_ticket), as opções da guia **Atividade** devem ser configuradas no registro de configuração da guia Atividade da página sn_customerservice_case. **a.** Navegar até **Tudo** > **Configuração de Tíquete Padrão**. **b.** Selecione o registro **sn_customerservice_case**. **c.** Em Configurações da guia, selecione o registro de configuração da guia **Atividade**. **d.** Edite o campo de parâmetro do widget **rich_text_editor**.
Habilitar @ Menções (funciona somente quando o Editor de Rich Text está habilitado)	Opção para habilitar a menção das pessoas relevantes em anotações de trabalho. **Nota:** Esta opção é aplicável somente quando a opção de instância **Habilitar Editor de Rich Text** está selecionada.

5. Clique em **Salvar**.

Ative o mapa de rotas da página para a página de tíquete padrão

Se você fez upgrade da sua instância, redirecione a página de tíquete para a página Standard_ticket no Portal de serviços e exiba as solicitações na página de tíquete padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Selecione **Rota de tíquete padrão**.
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Definir filtros para Minhas solicitações

Redirecionar uma referência para um ID de página

Redirecione todas as referências de Portal de serviços widgets para rotear para uma nova página com um único registro para evitar a substituição manual do ID de página codificado em widgets.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vários widgets em Portal de serviços podem ser vinculados a uma única página usando um ID de página codificado. Este processo permite que você substitua referências de página em widgets sem localizar e substituir todas as referências ao ID de página clonando e atualizando cada widget.

Para redirecionar todas as referências para uma página, crie um registro na tabela Mapa de rota de página [sp_page_route_map]. Esta tabela permite redirecionar uma referência para uma página sem clonar widgets do sistema de base.

Criar um registro na tabela Mapa de rota de página redireciona somente as referências para uma página. Ele não redireciona a navegação para um ID de página em um URL.

Nota:
Você não precisa criar um mapa de rota de página para redirecionar usuários para uma página 404. Para especificar a página 404 do seu portal, atualize o campo **da página 404** no registro Portal [sp_portal].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Descrição Resumida	Descrição resumida opcional para descrever o redirecionamento.
Portal(is) de serviços	Portais que aplicam o redirecionamento. Se você não selecionar um portal, o redirecionamento se aplicará a todos os portais na instância.
Rota de	Página original da qual você está redirecionando.
Rotear para	Página para a qual você está redirecionando.
Ativo	Se o registro do Mapa de rota de página está ativo. O redirecionamento se aplica somente quando o registro está ativo.
Funções	Funções às quais o mapa de rotas de página se aplica. Os usuários que não têm nenhuma das funções especificadas neste campo não são redirecionados para a nova página. Se nenhuma função for especificada, o mapa de rota da página será aplicável a todos os usuários.
Ordem	Prioridade do registro de Mapa de rota de página. Se mais de um registro ativo tiver o mesmo valor no campo **Rotear de**, o registro com a ordem mais baixa será aplicado. O sistema avalia os registros do menor para o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	maior. Se vários registros tiverem uma ordem correspondente, o sistema honrará o registro mais antigo.

4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Todas as referências à página listada no campo **Rotear de** são redirecionadas para a página no campo **Rotear para**.

Anexação de arquivos a registros de páginas do portal

Os anexos podem ser adicionados aos registros das páginas do portal navegando no sistema de arquivos, colando arquivos da área de transferência ou arrastando e soltando arquivos.

Por padrão, vários widgets do sistema de base aceitam anexos de usuários do portal usando um ou mais desses métodos. Para modificar como os usuários do portal podem adicionar anexos, você pode clonar e editar widgets para personalizar a experiência de anexo de arquivo, conforme descrito nos procedimentos a seguir.

Para rastrear como os usuários do portal anexam arquivos a registros de páginas no portal, consulte o evento SP File Attach em Análise da experiência do usuário para Portal de serviços. Para obter mais informações sobre os eventos disponíveis, consulte Portal de serviços eventos.

Adicionar anexos colando ou soltando arquivos

Permita que os usuários do portal anexem arquivos colando ou soltando arquivos na caixa de diálogo Adicionar anexos.

Antes de Iniciar

Por padrão, os widgets do sistema base Formulário, Anexos de tíquete, Conversas de tíquete e Item do catálogo SC oferecem suporte à adição de anexos colando ou soltando arquivos na caixa de diálogo Adicionar anexos em vez de apenas navegar pelo sistema de arquivos.

Para configurar esta funcionalidade para outros widgets, você pode clonar ou criar um widget que ofereça suporte à adição de anexos com a diretiva `sp-attachment-button`. Para obter mais informações sobre como clonar widgets, consulte Clonar um widget.

Nota:
Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. Para fazer mudanças, você pode clonar widgets do sistema de base. No entanto, os widgets clonados são considerados personalizados e não se beneficiam de atualizações futuras dos widgets dos quais foram clonados.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Editor de widgets**.
3. No menu Editar um widget existente, selecione o widget que você clonou.
4. No **modelo HTML** do widget, localize o elemento `sp-attachment-button`.
5. Configure atributos para o elemento `sp-attachment-button`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- modal: habilita o suporte a copiar e colar e arrastar e soltar quando definido como verdadeiro.

  Para desativar o suporte a copiar e colar e arrastar e soltar, defina como falso.

- supported-extensions: exibe uma lista de extensões de arquivo compatíveis para anexos na parte inferior da caixa de diálogo Adicionar anexos.

  Para listar as extensões de arquivo compatíveis especificadas pela propriedade do sistema *glide.attachment.extensions*, defina-a como {{::data.supportedAttachmentExtensions}}.

Example

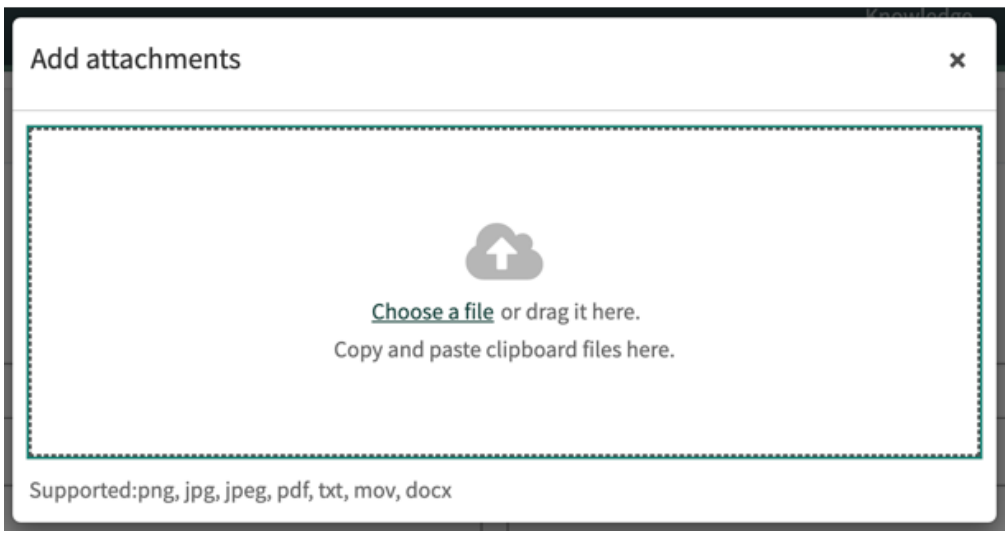
```
<sp-attachment-button modal="true" supported-extensions="{{::data.supportedAttachmentExtensions}}"></sp-attachment-button>
```

6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Em uma página com o widget, você pode colar ou soltar arquivos na caixa de diálogo Adicionar anexo para anexá-los ao registro, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Nota:
Esta funcionalidade não é compatível com experiências móveis. A colagem de anexos não é compatível com o Firefox.



Adicionar uma zona de arrastar e soltar para anexar arquivos

Permita que os usuários do portal soltem anexos em uma zona dedicada de uma página para anexar arquivos rapidamente a um registro.

Antes de Iniciar

Para configurar uma zona de arrastar e soltar anexos em uma página, você deve clonar ou criar um widget que ofereça suporte à adição de anexos chamando attachmentHandler definido para uma instância de nowAttachmentHandler em seu client script. Para obter um exemplo de um widget como este, consulte Widget de formulário. Para obter mais informações sobre como clonar widgets, consulte Clonar um widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. Para fazer mudanças, você pode clonar widgets do sistema de base. No entanto, os widgets clonados são considerados personalizados e não se beneficiam de atualizações futuras dos widgets dos quais foram clonados.

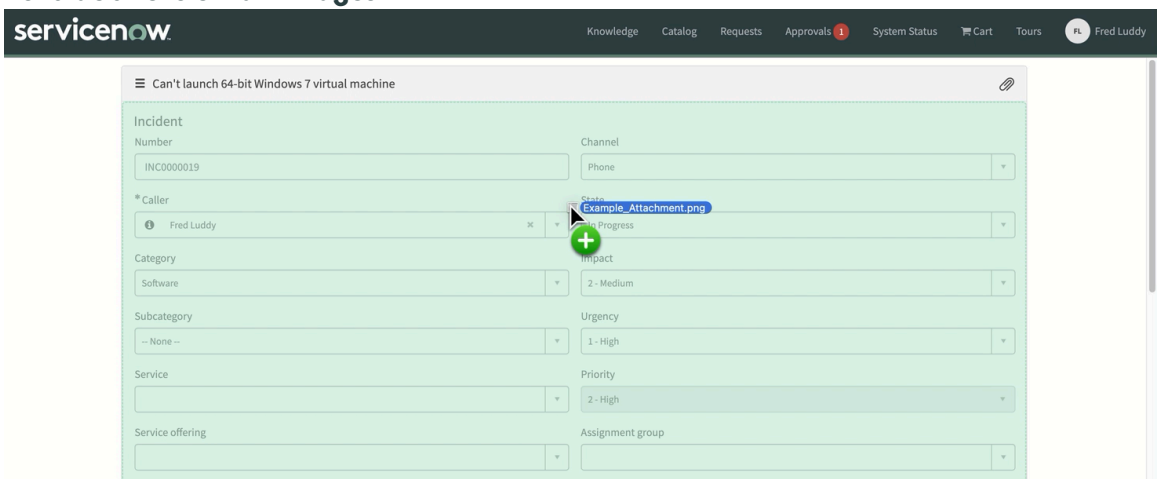
Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os usuários do portal podem adicionar anexos em várias páginas do sistema base selecionando o ícone Adicionar anexos (📎) para abrir a caixa de diálogo Adicionar anexos. Com uma zona de arrastar e soltar anexos, os usuários do portal podem adicionar anexos com menos cliques. Por exemplo, você pode soltar anexos em uma área de uma solicitação de catálogo ou em um formulário.

Neste exemplo, a zona é uma área sobre o corpo de um widget de formulário. A zona só fica visível ao mover um arquivo sobre ela.

Zona de anexo em um widget



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Editor de widgets**.
3. No menu Editar um widget existente, selecione o widget que você clonou para adicionar a zona de anexo.
4. No **modelo HTML** do widget, adicione a diretiva `sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler"` como um atributo de um elemento `<div>` ou `<section>`.
   A zona pode incluir o widget inteiro ou apenas parte dele.

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler">
   ```

5. **Opcional:** Configure atributos para a diretiva `sp-attachment-picker`.
   - `disable-picker-overlay="true"`: desativa a exibição de uma sobreposição sobre a zona de anexo quando você arrasta um arquivo sobre ela. Por padrão, a sobreposição está habilitada.
   - `onFilePck`: implementa a lógica personalizada acionando um evento quando qualquer arquivo é selecionado. Defina o valor como uma função que usa as referências de todos os arquivos selecionados como uma matriz como o primeiro parâmetro. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exemplo, on-file-pick="attachFiles($files)". Exemplos de lógica personalizada que podem ser implementados incluem a visualização dos arquivos, validações personalizadas ou lógica de carregamento personalizada. Se este atributo estiver configurado, o atributo attachment-handler="attachmentHandler" não será necessário e poderá ser removido.

6. **Opcional:** Oculte a zona de anexos em dispositivos móveis.

   a. Adicione a diretiva ng-if="isDesktopBrowser" à diretiva sp-attachment-picker.

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser">
   ```

   b. No **Client script** do widget, adicione o script a seguir.

   Example

   ```
   $scope.isNative = cabrillo.isNative();
   $scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
   $scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
   ```

7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Em uma página com o widget, você pode arrastar um ou mais arquivos selecionados sobre a zona de anexos e soltá-los para anexá-los ao registro.

Adicionar uma seção de anexos a um widget

Permita que os usuários do portal colem, soltem ou naveguem até arquivos em uma seção de um widget para anexar arquivos rapidamente a um registro.

Antes de Iniciar

Para configurar uma seção de anexos em um widget, você deve clonar ou criar um widget que ofereça suporte à adição de anexos chamando attachmentHandler set para uma instância de nowAttachmentHandler em seu client script. Para obter um exemplo de um widget como este, consulte Widget de formulário. Para obter mais informações sobre como clonar widgets, consulte Clonar um widget.

Nota:
Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. Para fazer mudanças, você pode clonar widgets do sistema de base. No entanto, os widgets clonados são considerados personalizados e não se beneficiam de atualizações futuras dos widgets dos quais foram clonados.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

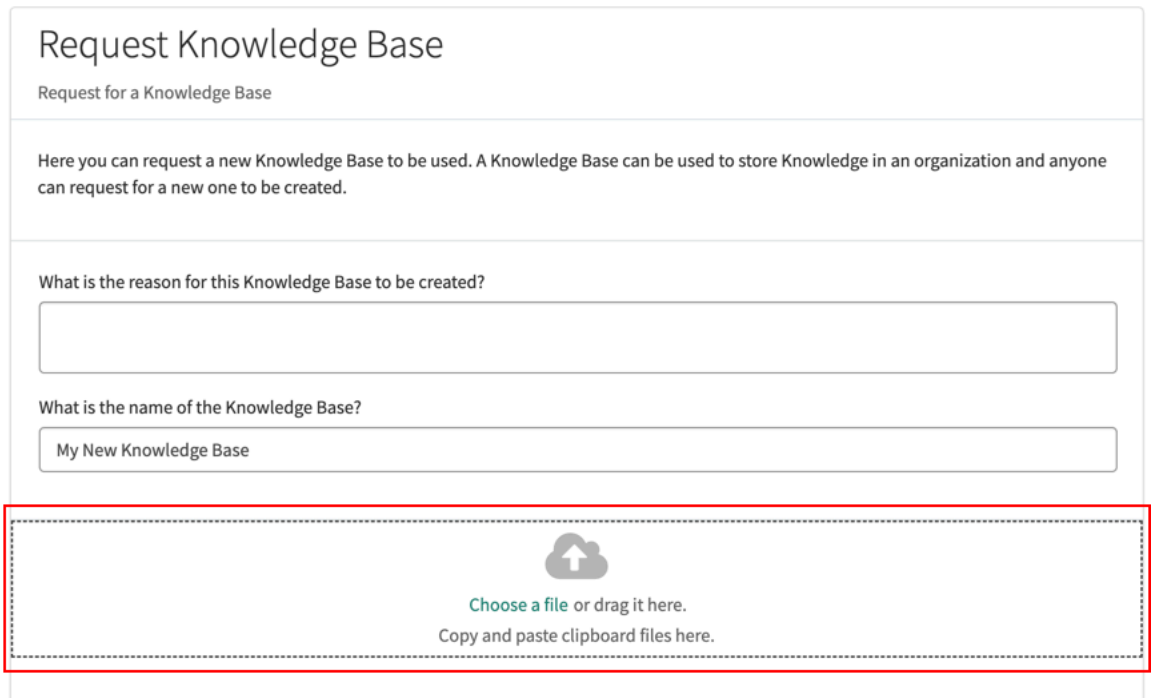
Por padrão, os usuários do portal podem adicionar anexos em várias páginas do sistema base selecionando o ícone Adicionar anexos (📎) para abrir a caixa de diálogo Adicionar anexos. Com uma seção de anexos, os usuários do portal podem adicionar anexos com menos cliques.

Neste exemplo, a seção de anexos é adicionada à parte inferior de um widget de item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de anexo em um widget



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Editor de widgets**.
3. No menu Editar um widget existente, selecione o widget que você clonou para adicionar a seção de anexo.
4. No **modelo HTML** do widget, adicione a diretiva `sp-attachment-picker` como um elemento onde você deseja que a seção de anexos apareça.

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler"></sp-attachment-picker>
   ```

5. **Opcional:** Configure atributos para a diretiva `sp-attachment-picker`.
   - `disable-picker-overlay="true"`: desativa a exibição de uma sobreposição sobre a seção de anexo quando você arrasta um arquivo sobre ela. Por padrão, a sobreposição está habilitada.
   - `onFilePck`: implementa a lógica personalizada acionando um evento quando qualquer arquivo é selecionado. Defina o valor como uma função que usa as referências de todos os arquivos selecionados como uma matriz como o primeiro parâmetro. Por exemplo, `on-file-pick="attachFiles($files)"`. Exemplos de lógica personalizada que podem ser implementados incluem a visualização dos arquivos, validações personalizadas ou lógica de carregamento personalizada.
6. **Opcional:** Oculte a seção de anexos em dispositivos móveis.

   a. Adicione a diretiva `ng-if="isDesktopBrowser"` à diretiva `sp-attachment-picker`.

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser"></sp-attachment-picker>
   ```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. No **Client script** do widget, adicione o script a seguir.

Example

```
$scope.isNative = cabrillo.isNative();
$scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
$scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
```

7. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Em uma página com o widget, você pode colar ou soltar um ou mais arquivos selecionados na seção de anexos para anexá-los ao registro.

Nota:
A colagem de anexos não é compatível com o Firefox.

Como usar widgets do portal

Widgets são o que define o conteúdo das páginas do portal. Você pode usar os widgets do sistema de base fornecidos com Portal de serviços, clonar e modificar widgets ou desenvolver widgets personalizados para atender às suas próprias necessidades.

Ao criar ou atualizar uma página no Portal de serviços Designer, você adiciona facilmente widgets pesquisando no filtro de widget e arrastando um widget para a página. Você também pode acessar todos os registros de widget da plataforma em **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.

Widgets do sistema de base

Você pode usar os widgets do sistema de base incluídos com Portal de serviços para começar a configurar as páginas do portal. Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. No entanto, para cada instância de um widget do sistema base adicionada a uma página, você pode configurar as opções de instância disponíveis para esse widget.

Para obter uma lista de widgets do sistema de base e informações sobre suas opções de instância, consulte Biblioteca de widgets.

Instâncias de widget

Quando você adiciona um widget a uma página usando o Designer do Portal de serviços, ele cria uma instância de widget. Uma instância de widget é uma referência a um widget que contém um local, propriedades e CSS específicos para essa instância. Adicionar o mesmo widget várias vezes à mesma página cria várias instâncias.

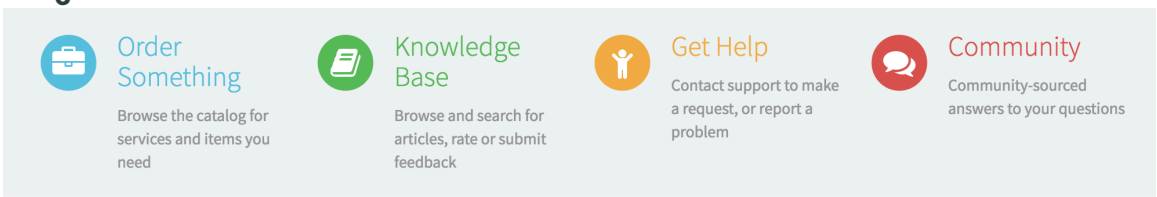
Todas as instâncias de widget apontam para um widget. Se você editar esse widget, todas as suas instâncias de widget também receberão essa mudança. Você também pode fazer mudanças específicas em uma instância de widget e somente essa instância de widget será afetada.

Por exemplo, a imagem a seguir inclui quatro instâncias do sistema de base Widget de link de ícone com diferentes configurações específicas para cada instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets de link de ícone



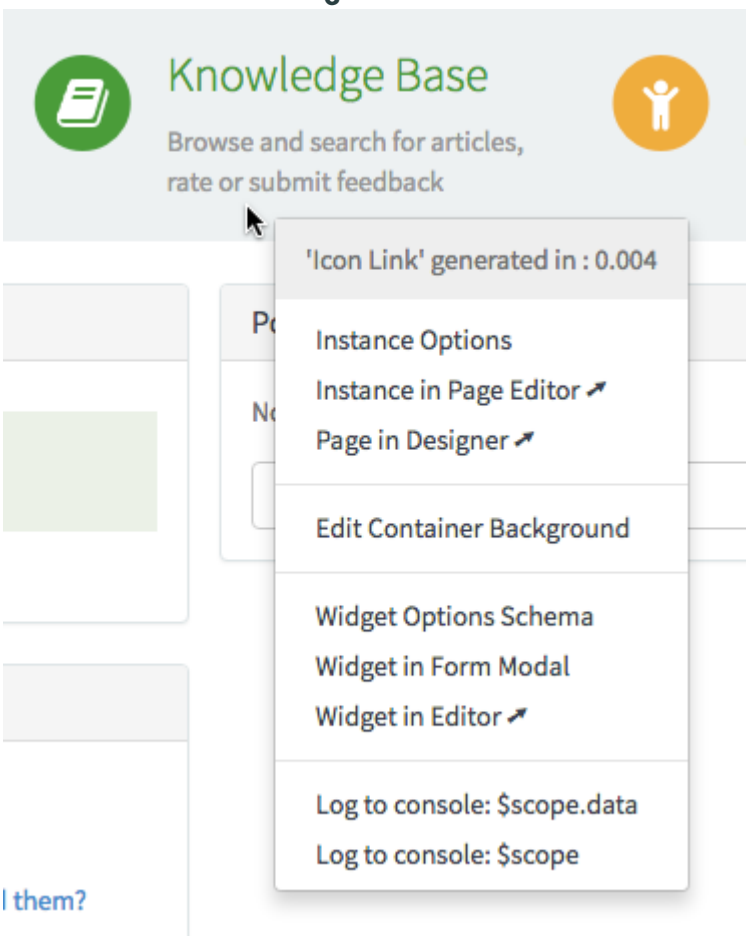
Nota:
Para widgets que não contêm nenhuma informação por padrão, você deve configurar as opções para suas instâncias de widget antes que elas apareçam em uma página do portal.

Menu de contexto do widget

Em qualquer página renderizada do Portal de serviços, você pode pressionar CTRL + clicar com o botão direito do mouse em um widget para ver mais opções de configuração em um menu de contexto.

Por exemplo, navegue até **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços** para abrir uma página do portal de amostra. CTRL+clique com o botão direito do mouse na Base de conhecimento nessa página.

Menu de contexto do widget



Nota:
Você deve ter a função admin ou sp_admin para ver o menu de contexto do widget. Ao representar um usuário sem uma dessas funções, você ainda pode ver o menu. No entanto, um usuário comum conectado sem essas funções não pode ver o menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções do menu de contexto do widget

Opção	Descrição
Desempenho do widget	Quanto tempo leva para um widget carregar
Opções de instância	Especifique uma instância de um widget. As opções de instância de widgets variam de acordo com o widget selecionado. Por exemplo, as opções de instância do widget de relógio legal incluem fusos horários diferentes para cada instância, portanto, você pode ter o mesmo relógio quatro vezes em uma página, mas com fusos horários diferentes.
Instância no Editor de páginas	Abre essa instância do widget no Editor de páginas
Designer de Páginas	Abre o widget no Designer do Portal de serviços, que permite adicionar contêineres, colunas e widgets. Você pode adicionar estilo do Designer do Portal de serviços ao widget ou à página em que o widget reside.
Exibir Personalizações de Widget	Mostra os níveis de personalização de widgets na página para que você possa diagnosticar problemas na página. Para obter mais informações, consulte Diagnóstico de widget.
Editar Plano de Fundo do Contêiner	Edite o layout no qual o widget está localizado.
Esquema de Opções de Widget	Defina as opções que você pode selecionar para uma instância de um widget. Para obter mais informações sobre como configurar suas próprias opções de instância, consulte Esquema de opções de widget.
Widget no Pop-up do Formulário	Abre o formulário de widget em uma janela pop-up para que você possa fazer mudanças rápidas no widget.
Widget no Editor	Abre o widget no Editor de widgets. Você pode usar o Editor de widget para configurar modelos HTML, CSS, scripts de cliente, scripts de serviço e dados de demonstração para o widget.
Registrar no console: $scope.data	O objeto $scope.data passa dados do servidor para o controlador do lado do cliente. Em vez de adicionar mensagens ou alertas do console.log ao código do controlador, você pode registrar o objeto $scope.data no console do navegador e exibir os dados lá.
Registrar no console: $scope	Semelhante ao objeto $scope.data, exceto que ele registra tudo em $scope no console.

Widgets personalizados

Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. Para fazer mudanças, você pode clonar widgets do sistema de base. No entanto, os widgets clonados são considerados personalizados e não se beneficiam de atualizações futuras dos widgets dos quais foram clonados. Você também pode criar widgets do zero. Para saber mais sobre como clonar ou criar widgets, consulte Como desenvolver widgets personalizados.

Configurar instâncias de widget

Crie instâncias exclusivas de widgets configurando as opções para cada instância.

Antes de Iniciar

Crie ou edite uma página do portal e adicione widgets a ela. Você também pode configurar as instâncias de widget existentes em uma página do sistema de base. Para obter mais informações, consulte Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode ter várias instâncias do mesmo widget em uma página e cada instância do widget configurada permanecerá exclusiva. Por exemplo, cada instância de Widget de relógio legal em uma página pode usar um fuso horário diferente.

Cada vez que você adiciona um widget a uma página, ele cria um registro na tabela Instâncias de widget [sp_instance] com as seguintes informações:

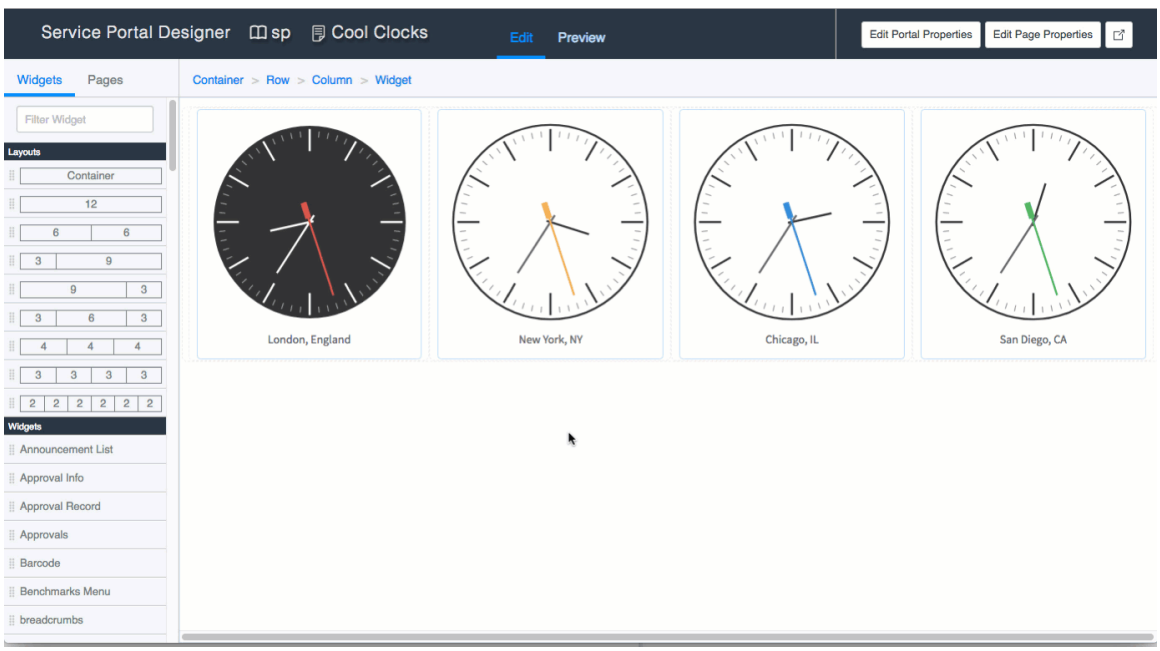
- Uma referência ao widget
- Uma referência à coluna da página em que o widget está localizado
- A configuração de um widget na forma de campos de formulário predefinidos e um campo **de opções adicionais** no formato JSON

Nota:
Para widgets que não contêm nenhuma informação por padrão, você deve configurar as opções para suas instâncias de widget antes que elas apareçam em uma página do portal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Selecione a página com as instâncias de widget que você deseja configurar.
4. No Designer do Portal de serviços, mova para uma instância de widget e selecione o ícone Editar ( ).
5. Na janela de opções de instância, preencha os campos para configurar a instância de widget.
   As opções de instância variam de acordo com o widget selecionado.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Example: Configurar opções de instância de widget



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Usuários avançados podem definir quais opções estão disponíveis para um widget. Para obter mais informações, consulte Esquema de opções de widget.

Biblioteca de widgets

Você pode usar os widgets do sistema de base como estão no seu Portal de serviços ou cloná-los para atender às suas próprias necessidades de negócio.

Nota:
Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. Para fazer mudanças, você pode clonar widgets do sistema de base. No entanto, os widgets clonados são considerados personalizados e não se beneficiam de atualizações futuras dos widgets dos quais foram clonados. Para saber mais sobre como clonar ou criar widgets, consulte Como desenvolver widgets personalizados.

Devido ao número em constante mudança de widgets que existem a qualquer momento em Portal de serviços, esta biblioteca de widgets não é uma lista definitiva. Você pode encontrar mais descrições de widget conforme elas se tornarem disponíveis. Para exibir e configurar as opções de instância de um widget, consulte Configurar instâncias de widget.

Widgets de exemplo

- Widget de comunicados
- Widget de aprovações
- Widget de informações de aprovação
- Widget de registro de aprovação
- Widget de trilhas
- Widget de jogo em grupo
- Widget de calculadora
- Widget de carrossel
- Widget de relógio legal
- Widget de documentos
- Widget de menu de cabeçalho
- Widgets Olá, mundo
- Widget HTML
- Widget de link de ícone
- Widget de lista de menus de ícones
- Widget de alternância de idioma
- Widget do botão de link
- Widget de login
- Widget Minhas solicitações
- Widget de organograma
- Amostra de widget de rodapé
- Widget de anexos de tíquete

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Widget de conversas de tíquete
- Widget de campos de tíquete
- Widget de local do tíquete
- Widget de perfil de usuário

Widgets do Catálogo de serviços

- Widget de conteúdo do catálogo
- Widget de pesquisa da página inicial do catálogo
- Widget de itens recentes e populares
- Widget Campos de solicitação
- Widget de itens solicitados
- Widget de solicitações e aprovações
- Widget de item do catálogo SC
- Widget de categorias de SC
- Widget de página de categoria SC
- Widget do Guia de pedido SC
- Widget de itens populares de SC
- Widget de pacotes de salvamento de SC
- Widget de carrinhos salvos de SC
- Widget de rolagem para cima de SC
- Widget Carrinho de Compras de SC
- Widget do Editor de variáveis SP
- Widget Carrinho da Lista de Desejos de SC

Widgets do Gestão de conhecimento

- Base de conhecimento também no widget de categoria
- Widget de comentários do artigo da base de conhecimento
- Widget da página de artigo da base de conhecimento
- Widget de categorias da base de conhecimento
- Widget de página de categoria da base de conhecimento
- Widget das bases de conhecimento da base de conhecimento
- Widget Mais exibidos da base de conhecimento
- Widget de notícias da base de conhecimento
- Widget de pesquisa da base de conhecimento
- Widget com melhor classificação da base de conhecimento
- Widget de exibição da base de conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Widget de exibição 2 da base de conhecimento
- Widget de trilhas de conhecimento

Widgets de status do serviço

- Widget de status do serviço de negócio
- Widget de status atual
- Widget de manutenção planejada
- Widget de histórico de serviço
- Widget de status do serviço
- Widget de legenda do status do serviço
- Widget de assinatura de status de serviço

Portal de serviços widgets de configuração

- Widget de visão geral de configuração do Portal de serviços
- Widget de configuração do portal
- Widget de Mapa de Página SP
- Widget de mapa do portal SP
- Widget de visualização do tema
- Widget Editar widget do painel

Widgets de lista e formulário

- Widget de lista simples
- Tabela de dados do widget de definição de instância
- Tabela de dados do widget de definição de URL
- Widget de formulário

Widgets de pesquisa

- Widget da Assistência para pesquisa com IA
- Widget de pesquisa contextual
- Widget de pesquisa de aspecto
- Widget de pesquisa da página inicial
- Widget de pesquisa autocompletável
- Legado: widget da página de pesquisa

Widgets de exemplo

Todos os widgets no Portal de serviços podem ser usados como código de exemplo de como os scripts são usados em um widget. No entanto, vários widgets do sistema de base foram incluídos expressamente para essa finalidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

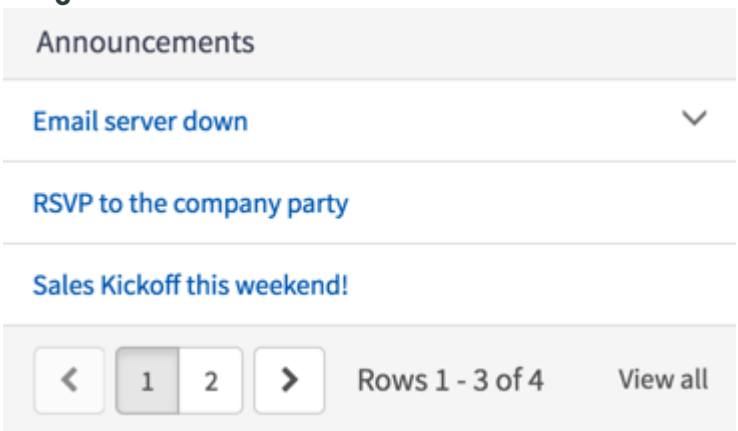
Use os widgets de exemplo para ver como usar HTML, CSS ou scripts de cliente e servidor no Portal de serviços. Você também pode clonar e estender cada widget para atender às suas necessidades.

Widget de comunicados

Os usuários podem exibir todos os comunicados ativos. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Este widget lista os comunicados ativos de um portal da tabela Comunicado [announcement]. Para ver a lista de comunicados ativos, navegue até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Comunicados**. Para obter informações sobre como criar comunicados, consulte Criar um comunicado.

Widget de comunicados



Opções de instância

Campo	Descrição
Tipo	Selecione o tipo de comunicados a serem exibidos. Os tipos de comunicado podem ser selecionados no registro de comunicado. As opções incluem: • Faixa • Widget Se um tipo não estiver definido, a instância de widget exibirá todos os comunicados ativos.
Título	Título do cabeçalho do widget.
Glifo	Glifo exibido à esquerda do título.
Usar estilo de exibição	Se selecionado, cada comunicado será exibido de acordo com o estilo definido no registro do comunicado. Antes de selecionar esta opção, considere como o widget será exibido se vários comunicados no widget usarem estilos diferentes.
Paginar	Pagina vários comunicados.
Máximo de registros	Número de comunicados exibidos por página.
Exibir todas as páginas	Clique no destino do link **Exibir tudo**. O link **Exibir tudo** só é exibido quando:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

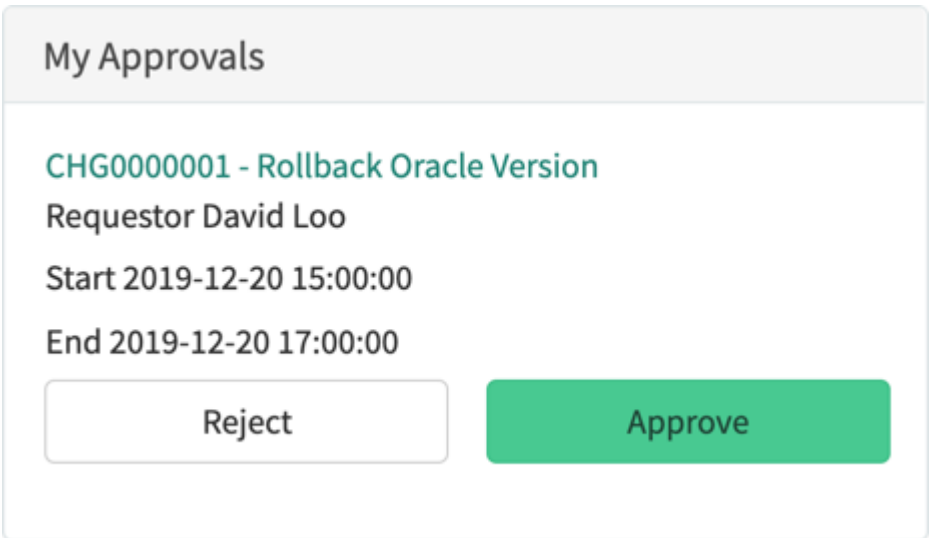
Campo	Descrição
	• Há mais comunicados do que podem ser exibidos em uma única página. O campo **Máximo de registros** define o número de registros exibidos por página. • Uma página Exibir tudo está definida.
Quem Pode Exibir Instâncias | Quem Não Pode Exibir Instâncias	Controle quem pode e não pode exibir uma instância de widget com critérios do usuário. Visível somente se os critérios do usuário para Portal de serviços estiverem ativados.

Widget de aprovações

Os usuários podem aprovar ou rejeitar itens diretamente em Portal de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Como usar o widget

O widget de Aprovações exibe dados da tabela Aprovações [sysapproval_approver]. Se o usuário tiver sido atribuído para aprovar uma solicitação, o registro de aprovação será exibido no widget.



Você pode habilitar a assinatura eletrônica do widget de aprovações para exigir nova autenticação dos usuários. Para obter mais informações sobre como habilitar a assinatura eletrônica, consulte Habilitar assinatura eletrônica para Portal de serviços.

Opções de instância

Use as opções de instância para mudar a aparência do widget de aprovações.

Opções de instância de widget de aprovações

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância de widget de aprovações

Campo	Descrição
	que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Glifo	Adicione um ícone a ser exibido ao lado do nome do widget.
Botões empilhados lado a lado	Se esta caixa de seleção estiver marcada, os botões Aprovar e Rejeitar serão exibidos horizontalmente um ao lado do outro. Se esta caixa de seleção estiver desmarcada, os botões Aprovar e Rejeitar serão exibidos empilhados verticalmente.
Número máximo de elementos mostrados na lista	Limite o número de aprovações que os usuários veem em uma página. O número padrão é 10. Insira somente números maiores que 0.
Quem pode exibir instâncias/quem não pode exibir instâncias	Controle quem pode ou não exibir uma instância de widget com critérios do usuário. Os critérios do usuário devem estar habilitados para que esta opção seja exibida.
Comentários obrigatórios para rejeição	Exigir que os aprovadores forneçam comentários ao rejeitar uma aprovação. Os comentários são adicionados ao registro de Aprovação. Por padrão, o fornecimento de comentários é opcional.

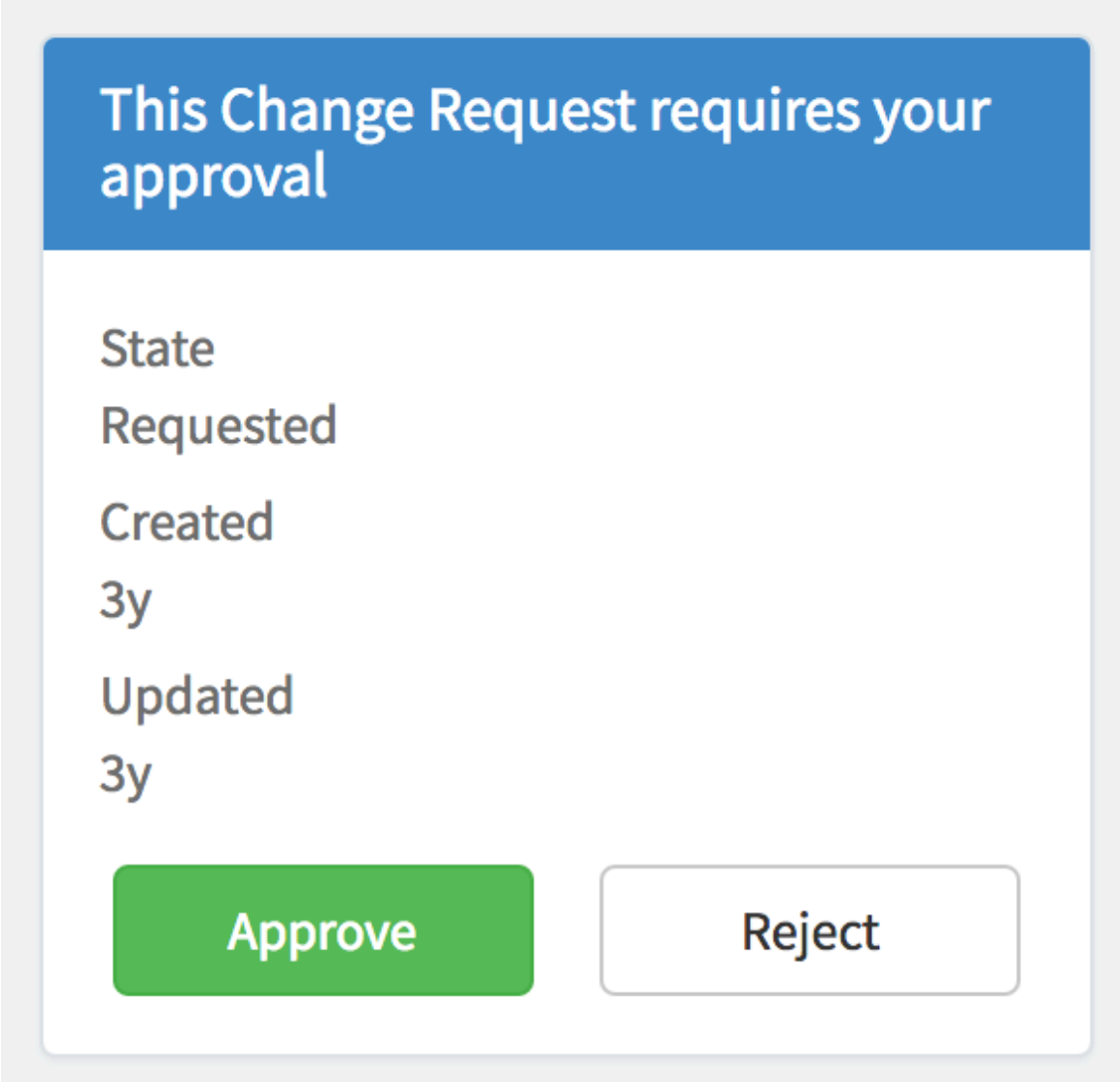
Widget de informações de aprovação

O widget de informações de aprovação funciona em conjunto com o widget de aprovação para exibir detalhes sobre a solicitação de aprovação. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de informações de aprovação



Opções de instância

Opções de instância de widget de informações de aprovação

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.

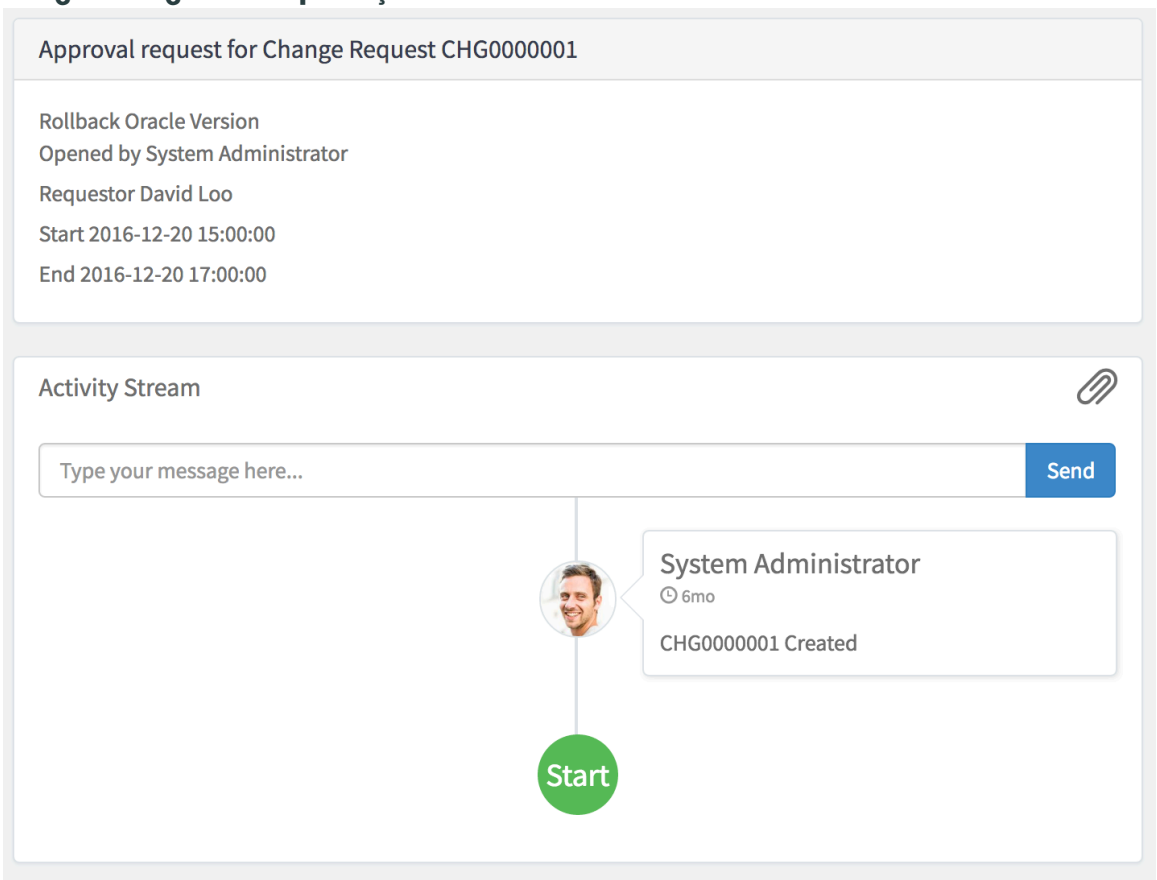
Widget de registro de aprovação

O widget Registro de aprovação mostra o registro completo de uma aprovação, incluindo o fluxo de atividades. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de registro de aprovação



Opções de instância

O widget de registro de aprovação não inclui opções de instância.

Widget de trilhas

O widget de trilhas permite que os usuários naveguem facilmente em um portal. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Como usar o widget

O widget de trilhas exibe informações com base em onde uma página está localizada em um portal. Por exemplo, se você navegar até a Base de conhecimento a partir da página inicial, a trilha será lida como **Página Inicial** > **Base de Conhecimento**. Cada página subsequente que você abre expande a trilha.

Clique no nome de uma página no widget de trilhas para navegar até essa página. Por exemplo, para retornar à página inicial, clique em **Página inicial**.

Você pode personalizar este widget para mudar o caminho da trilha. Para obter mais informações, consulte KB0719179 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

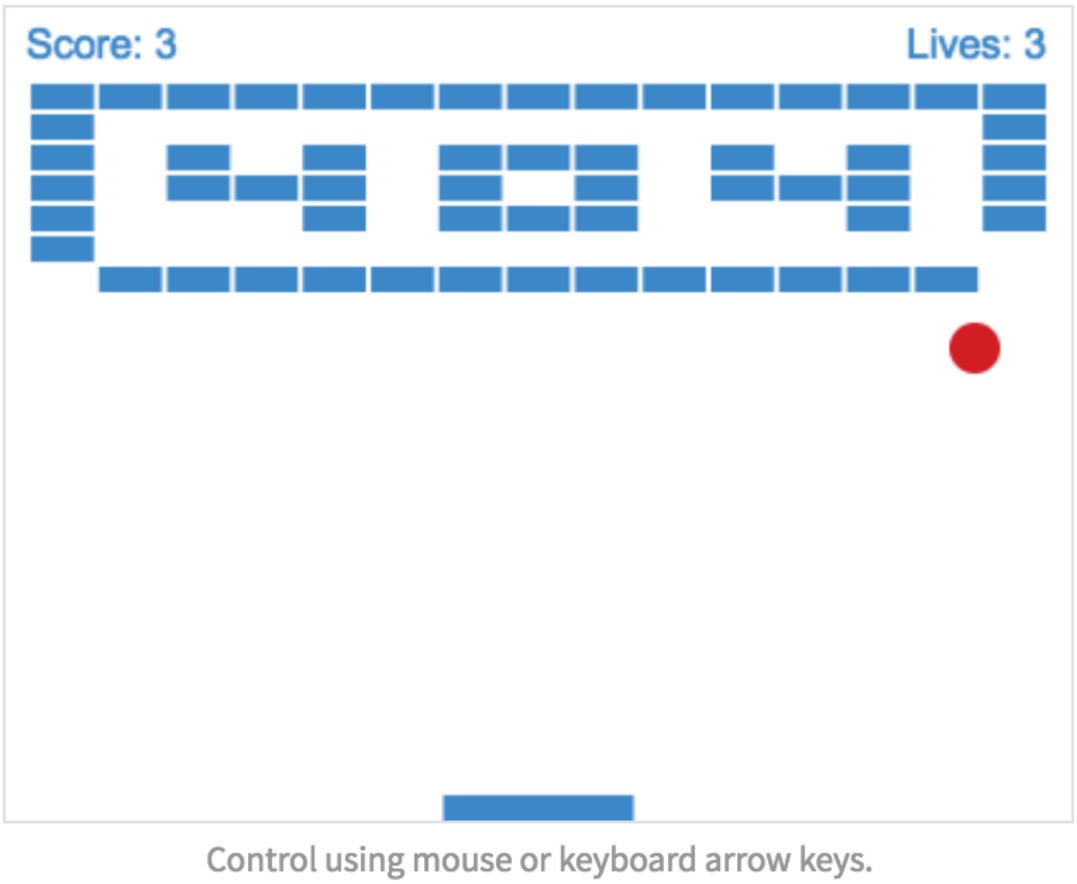
Opções de instância

O widget de trilhas não tem opções de instância.

Widget de jogo em grupo

Adicione uma página 404 interessante e interativa a páginas que não existem usando o widget Breakout Game. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de jogo em grupo



Opções de instância

O Breakout Game não tem a opção de instância. Você pode usá-lo como um exemplo de como usar a função de link como parte de uma diretiva angular.

Widget de calculadora

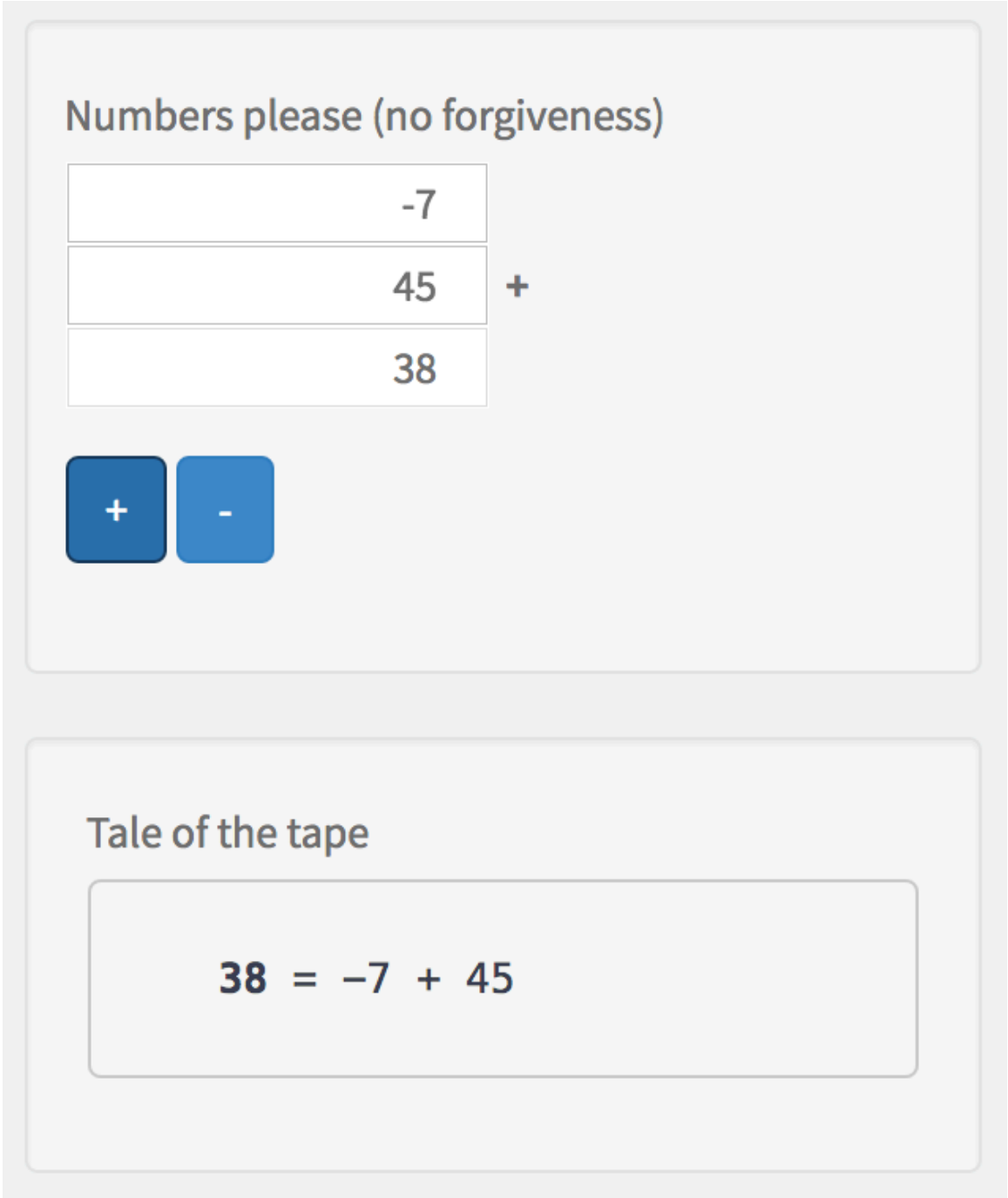
O widget da calculadora faz cálculos simples. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Use o widget de calculadora como um exemplo de como passar dados entre o cliente e o servidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de calculadora



Tradução automática

Opções de instância

O widget de calculadora não inclui opções de instância.

Widget de carrossel

Mostre itens específicos em seu catálogo usando uma lista de rolagem de imagens no widget de carrossel. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Use o widget de carrossel para mostrar itens na página do portal. Por exemplo, exiba itens disponíveis em um catálogo de serviços na parte superior da página do catálogo de serviços.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de carrossel

Nota:
Para a Central do funcionário - Pro, use o widget de experiências de conteúdo para mostrar o conteúdo de comunicação acionável no portal do funcionário. .

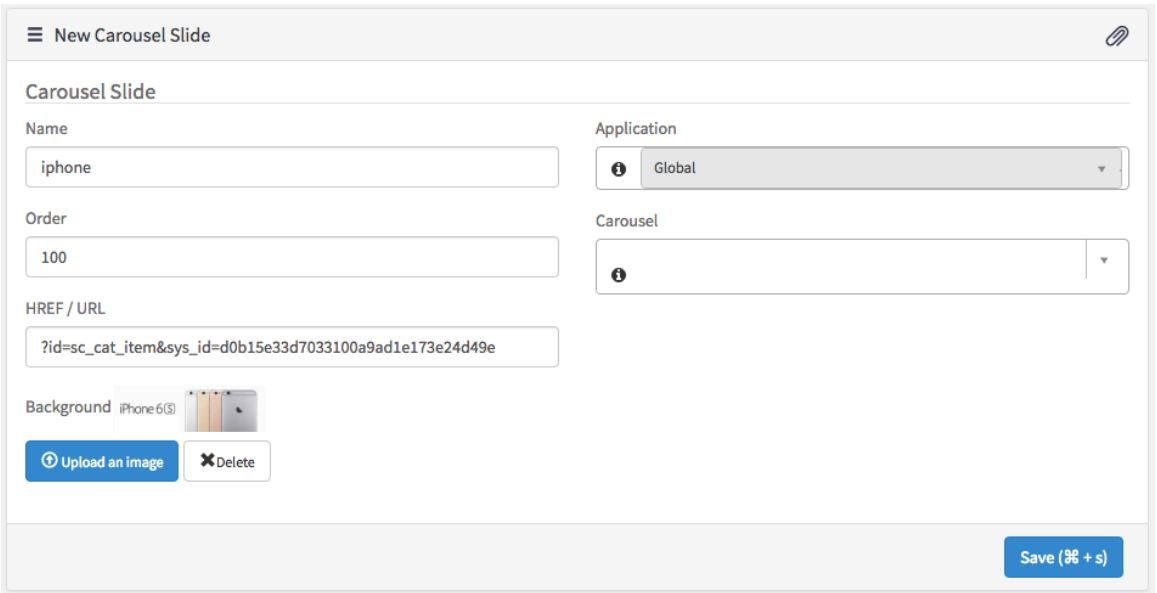
Adicionar slides ao widget de carrossel

Use as listas relacionadas a uma instância do widget de carrossel para adicionar imagens para o widget de carrossel rolar.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Abra o registro do widget **Carrossel**.
3. No formulário de carrossel, na lista relacionada **Instâncias**, em instâncias, abra uma instância de carrossel.
4. Na instância do formulário de carrossel, clique **em Novo** na lista relacionada **Slides do carrossel**.
5. Preencha o formulário.



Campo	Descrição
Nome	Nome do slide do carrossel. Use o nome para diferenciar o slide de outros registros de slide.
Ordem	Onde o slide aparece na lista de slides

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

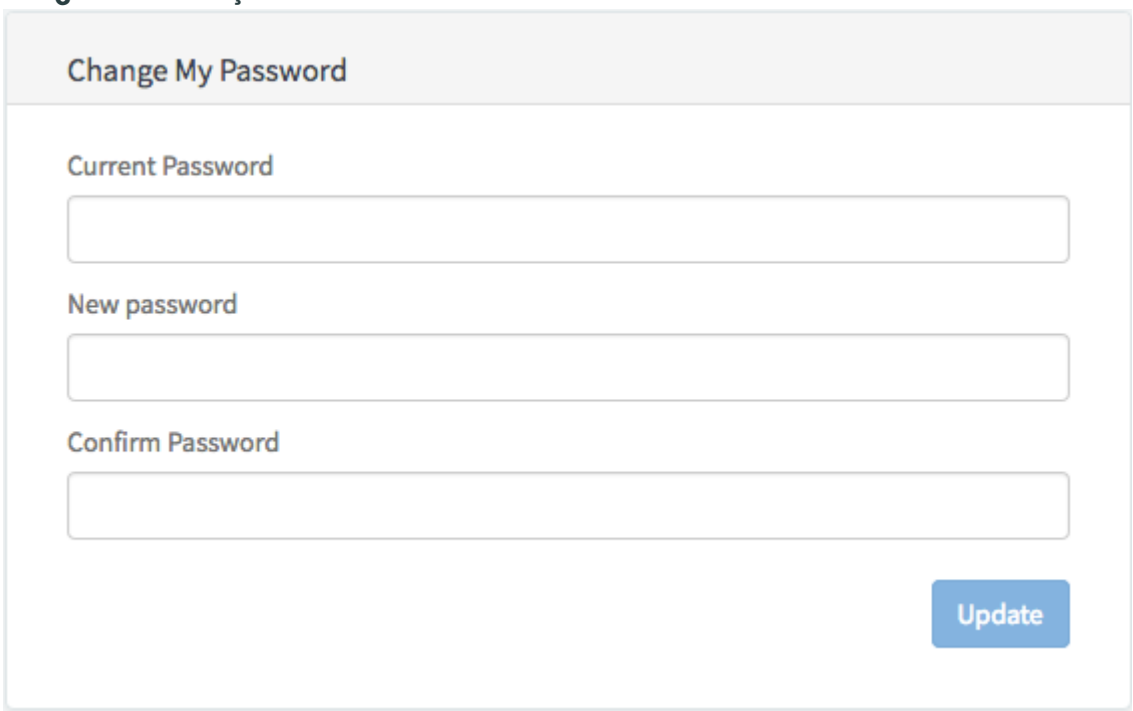
Campo	Descrição
HREF/URL	Link para o item no slide. Por exemplo, para um slide com um item do catálogo, vincule à página do item do catálogo usando o HREF ?id=<page name> &sys_id=<sys_id for item> . Para obter mais informações sobre como vincular a uma página em um portal, consulte Navegação de página em Portal de serviços por URL. Você também pode vincular a outros sites usando o URL.
Plano de fundo	Carregue uma imagem para os slides. As imagens do carrossel devem ter 1022x300 pixels.
Aplicação	Preenchido automaticamente com o nome da aplicação em que o portal se enquadra.
Carrossel	Nome da instância do widget de carrossel ao qual você está adicionando o slide. Este campo não é preenchido automaticamente e você não pode selecionar uma instância do widget de carrossel se ela não tiver um nome.

Repita esta etapa para quantos slides você quiser que apareçam no widget de carrossel.

Widget de mudança de senha

Os usuários podem mudar suas senhas usando o widget Mudar senha.

Widget de mudança de senha



Nota:
As credenciais atualizadas são armazenadas no registro de Usuário [sys_user] na instância local.

Opções de Instância

O widget Mudar senha não tem opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de relógio legal

Mostre diferentes horários em todo o mundo usando o widget de relógio legal. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Relógios legais demonstra como usar opções de instância em widgets. O fuso horário é carregado usando uma opção de instância. Se você não selecionar um fuso horário, o widget usará um fuso horário padrão.

Widget de relógio legal

Opções de instância

Opções legais de instância de widget de relógio

Campo	Descrição
Título	Nome do relógio, por exemplo, New York, NY. O nome aparece abaixo do relógio, portanto, ajuda usar um nome relacionado ao fuso horário.
Fuso horário	O local de onde a hora é exibida. Use o nome completo do local, por exemplo, **América/Nova York**, em vez da abreviação do fuso horário. Usar o nome completo permite que os fusos horários permaneçam consistentes com o horário de verão. O valor padrão é **América/Los Angeles**
Cor de segunda mão	Cor do ponteiro dos segundos usando o código hexadecimal, RGB ou nome da cor. O valor padrão é **vermelho**.

Tabela de dados do widget de definição de instância

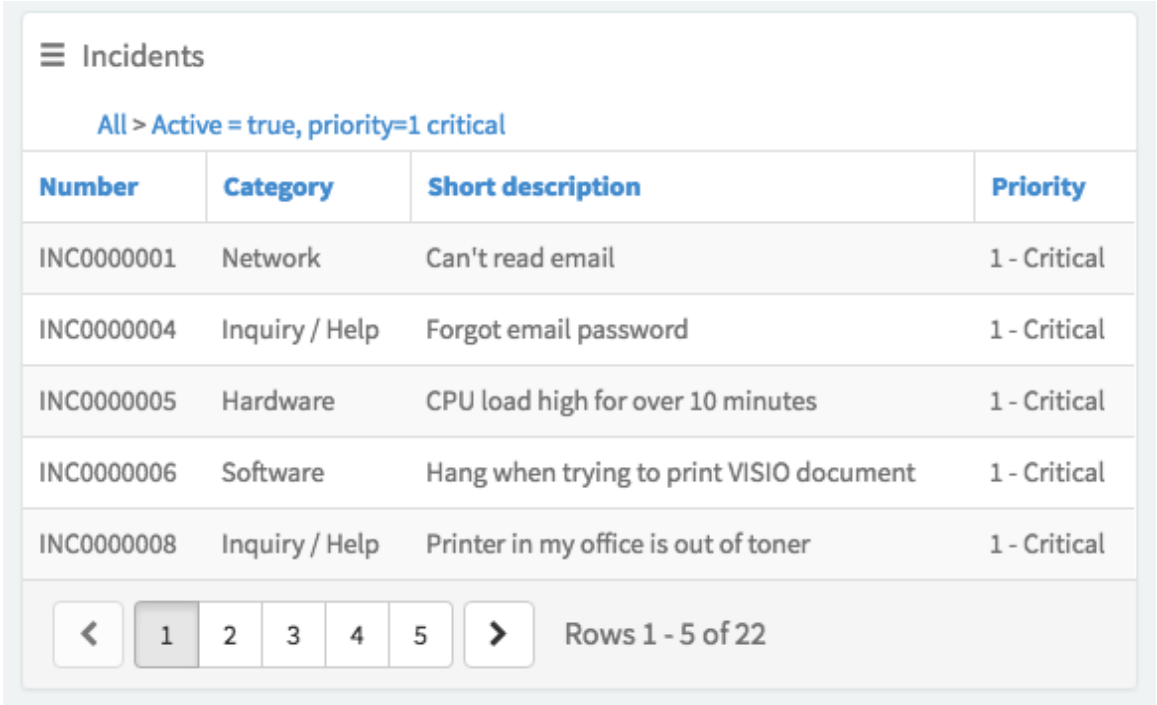
Exiba uma lista filtrada no portal usando a tabela de dados do widget de definição de instância. No menu de contexto do widget, os usuários do portal podem exportar a lista filtrada. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de adicionar a tabela de dados do widget de definição de instância a uma página, use as opções de instância para configurar a aparência da tabela.

Tabela de dados do widget de definição de instância



Nota:
Se você quiser que este widget seja acessado por usuários convidados, deverá selecionar a opção **Público** no registro de widget para este widget e o widget Tabela de dados.

Opções de instância

Opções de instância da tabela de dados

Campo	Descrição
Tabela	A tabela da qual o widget exibe registros.
Filtro	Campo de texto do construtor de condições que você pode usar para limitar os itens retornados na tabela. Para criar um filtro, use o menu de contexto para abrir a instância do widget na plataforma. Em seguida, use o Construtor de condições para criar um filtro.
Campos	Colunas a serem exibidas na tabela.
Máximo de entradas	Limita o número de itens exibidos na tabela. Se houver mais entradas do que o permitido na tabela, os usuários poderão rolar para a próxima página.
Ordenar por	O campo da tabela usado para solicitar itens.
Direção da ordem	A direção para ordenar itens: crescente ou decrescente.
Título	O título do widget. Se você deixar este campo em branco, o nome da tabela será exibido como o nome do widget.
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Glifo	Ícone exibido ao lado do título do widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

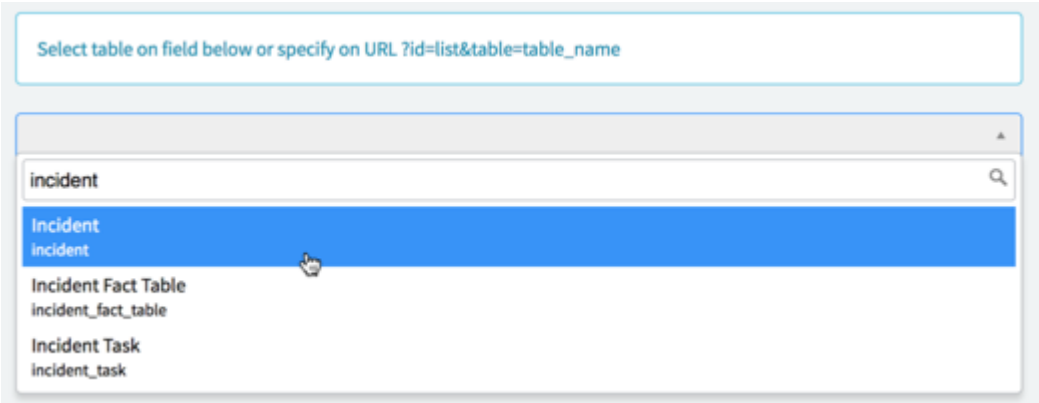
Opções de instância da tabela de dados

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Link para esta página	Direcione os usuários para uma página específica quando eles clicarem em um registro. Por padrão, clicar em uma entrada na tabela abre essa entrada em um formulário.

Tabela de dados do widget de definição de URL

O widget Tabela de dados da definição de URL exibe a tabela selecionada na lista. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tabela de dados do widget de definição de URL



Nota:
Se você quiser que este widget seja acessado por usuários convidados, deverá selecionar a opção **Público** no registro de widget para este widget e o widget Tabela de dados.

Opções de instância

Conclua as opções de instância para definir a tabela.

Campo	Descrição
Título	O título do widget. Marque a caixa de seleção **Usar título da instância** para usar este título em vez do nome da tabela.
Glifo	Ícone exibido ao lado do título do widget
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Link para esta página	Direcione os usuários para uma página específica quando clicarem em um registro. Por padrão, clicar em uma entrada na tabela abre essa entrada em um formulário.
Campos	Colunas a serem exibidas na tabela. Por exemplo, descrição resumida ou prioridade.
Usar título da instância	Selecione para usar o título no campo Título em vez do título da tabela
Habilitar filtro	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários criem seus próprios filtros para a tabela

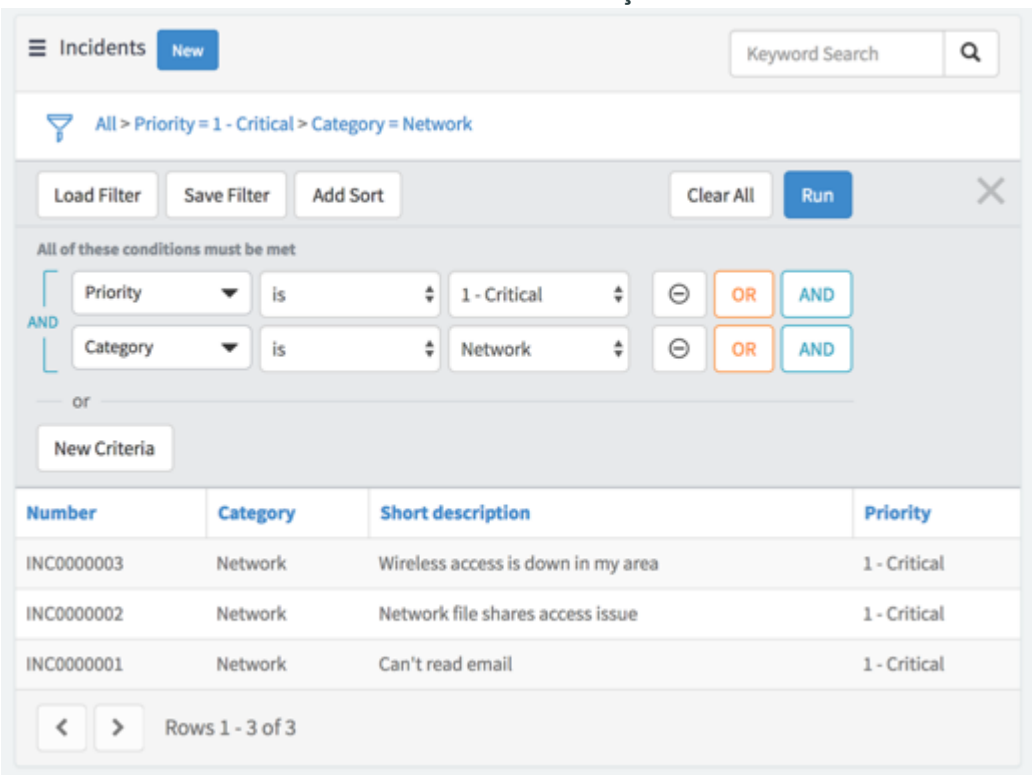
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A tabela de dados das instâncias de widget de definição de URL não é compatível com **Máximo de entradas**.

Se **a opção Habilitar filtro** estiver habilitada nas opções de instância, os usuários poderão adicionar condições personalizadas para filtrar os resultados.

URL da tabela de dados com construtor de condições



Para obter mais informações sobre como usar o Construtor de condições, consulte Criar um filtro na Lista.

Nota:
O Construtor de condições só está disponível na exibição da área de trabalho.

Widget de documentos

Você pode adicionar, editar ou excluir documentos associados a registros com base nas permissões do usuário por meio do widget Documentos. Você pode usar este widget em seu portal ou clonar e personalizá-lo.

Nota:
O widget Documentos está disponível com o plug-in Estrutura de Serviços de documentos de vários provedores (com.snc.multiprovider_documents). Para obter mais informações, consulte Multi Provider Document Services Framework .

Adicione, edite e exclua documentos relacionados a um registro com o widget de Documentos. Você pode arrastar e soltar vários arquivos por vez, incluindo a edição e a adição de novas versões. A versão padrão mostrada é a versão mais recente.

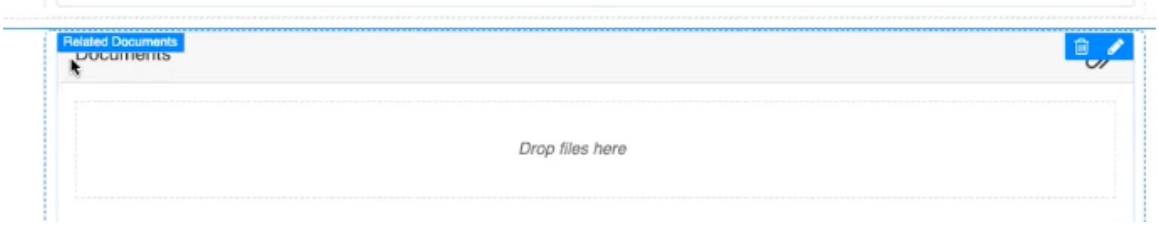
O tamanho máximo do documento é de 100 MB e os carregamentos simultâneos devem ser inferiores a 10 MB.

Nota:
Usuários externos não têm permissão para compartilhar documentos, revisar ou aprovar documentos ou acessar registros na plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de documentos relacionados



Configurar o widget de Documentos relacionados

Configure o widget de Documentos relacionados para registros.

Widget de documentos relacionados

Campos	Descrição
ID de registro	Sys_id do registro para o qual os documentos estão listados.
Tabela de registro	Nome da tabela do registro de referência.
Título	Título do widget de documento relacionado. O título padrão é Documentos.
Pop-up antes do upload	Selecione esta opção para fornecer uma caixa de diálogo para inserir detalhes e descrição do documento para um único arquivo. **Nota:** Esta opção não aparecerá se vários arquivos estiverem selecionados.
Exibição do formulário de metadados	A exibição de formulário configurada a ser aberta quando **Editar documento** for selecionado ou ao carregar um único arquivo. Por padrão, a exibição do formulário **dw** está selecionada. Este formulário contém somente os campos **Nome** e **Descrição**.

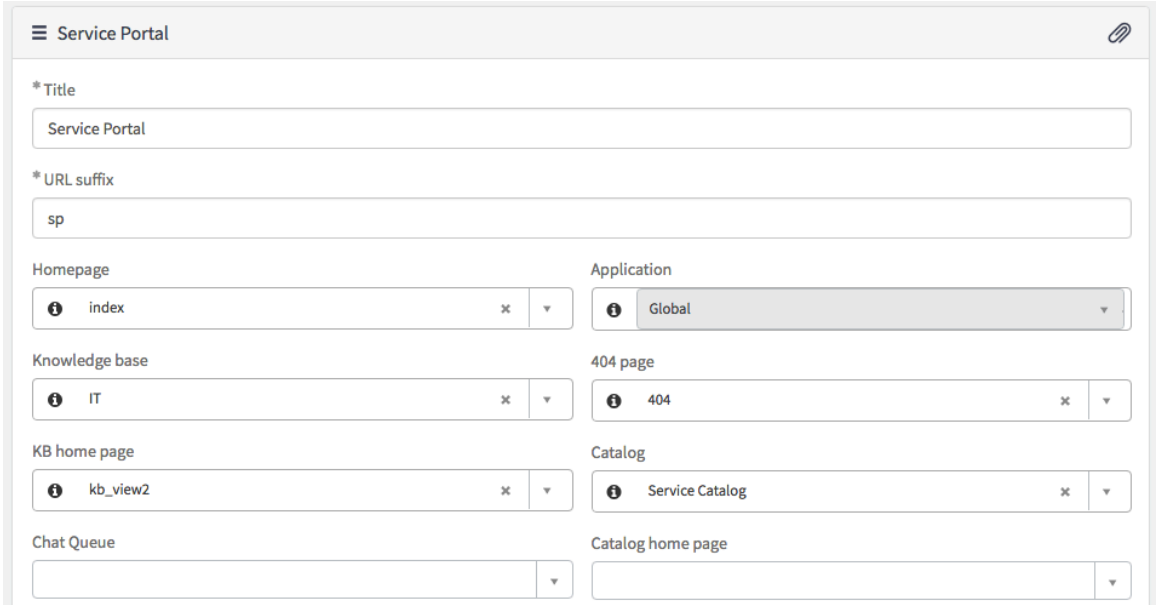
Widget de formulário

O widget de formulário é um formulário de plataforma na IU Portal de serviços com algumas diferenças. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de formulário



Parâmetros de URL

O widget de formulário aceita os seguintes parâmetros no URL. Adicione esses parâmetros ao URL da página para exibir um registro especificado com o widget de formulário.

Parâmetros de URL do widget de formulário

Parâmetro	Descrição
sys_id ou **sl_sys_id**	Sys_id do registro a ser exibido.
tabela, **sl_table**ou **t**	Tabela do registro a ser exibido. O widget de formulário valida o acesso à tabela verificando os privilégios entre escopos necessários ao buscar dados da tabela. Para desativar a validação de privilégios entre escopos, você pode definir a propriedade do sistema *glide.service_portal.enforce_cross_scope_check_in_form* como falsa. Para obter mais informações, consulte Propriedades Portal de serviços.
exibição ou **v**	Exibição usada para exibir o registro.

No exemplo a seguir, o URL exibiria um incidente com um sys_id de 1c741bd70b2322007518478d83673af3 na exibição do portal:

https://example.service-now.com/sp?id=form&table=incident&sys_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3&view=portal

Nota:
Campos de temporizador, como Tempo trabalhado, não são exibidos corretamente em Portal de serviços. Para obter mais informações e uma solução alternativa, consulte o artigo Os campos Temporizador não exibem os dados corretos no Portal de serviços [KB0752404] na Base de conhecimento do Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script

Nem todos os client scripts são compatíveis com Portal de serviços. Para entender como os client scripts interagem com formulários no Portal de serviços, consulte Portal de serviços e client scripts e Tipos de client script e APIs compatíveis.

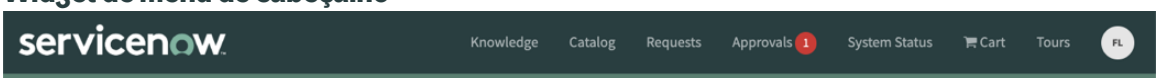
Widget de menu de cabeçalho

O widget Menu de cabeçalho controla quais opções aparecem no cabeçalho da página. Você pode usar este widget do sistema de base como está no seu portal.

Ao contrário de outros widgets no Portal de serviços, o widget do menu de cabeçalho não é algo que você arrasta para uma página. Em vez disso, você configura o menu de cabeçalho associando-o a um portal. Para obter mais informações sobre como configurar um menu de cabeçalho, consulte Configurar um menu de cabeçalho do portal.

Nota:
Não há suporte para a clonagem deste widget. Para obter mais informações, consulte o artigo Widget de cabeçalho com sp_ng_template Modelos não podem ser clonados facilmente [KB0697352] na Base de conhecimento do Now Support

Widget de menu de cabeçalho



Opções de instância

O widget do menu de cabeçalho não inclui opções de instância.

Widgets Olá, mundo

Os widgets Hello World estão incluídos com Portal de serviços como exemplos de como usar e criar widgets. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

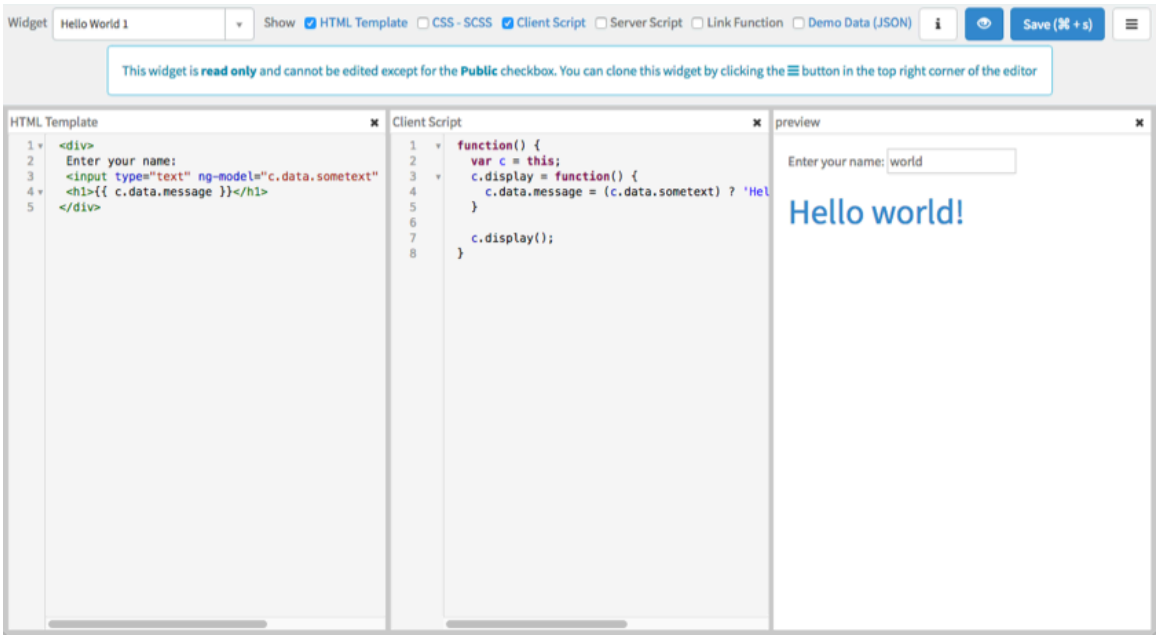
Todos os três widgets Hello World são exibidos da mesma maneira. A diferença real entre eles está em sua base de código subjacente. Cada versão do widget usa um método diferente de usar o script do servidor e do cliente.

Para exibir os widgets Hello World, navegue até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** em seguida, clique em **Editor de widgets**. No Editor de widgets, clique em **Fazer check-out do exemplo Hello World**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

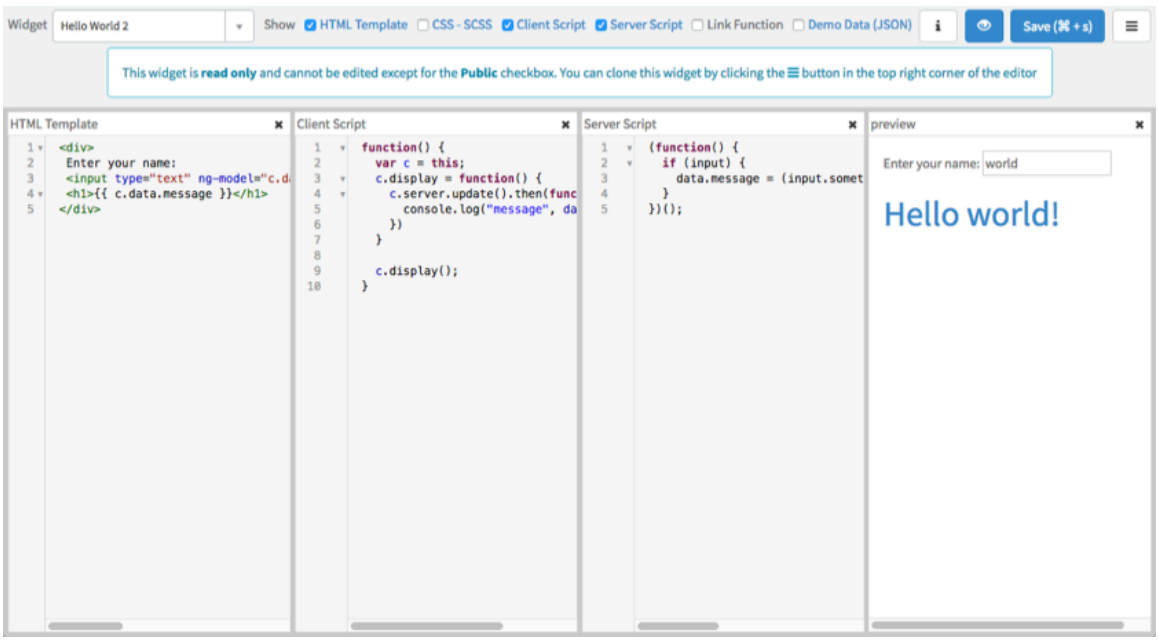
Hello World 1



Olá, mundo 1 exibe como o modelo HTML e o client script se comunicam. Para obter mais informações sobre como usar o client script em Portal de serviços, consulte Como desenvolver widgets personalizados.

Use a lista de widgets para alternar para Olá, mundo 2 ou 3.

Hello World 2



O Hello World 2 inclui um exemplo de como o script do servidor também pode ser usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hello World 3

Para obter mais informações sobre Portal de serviços APIs, consulte a API GlideSPSriptable.

Widget HTML

Use o widget HTML para injetar diretamente HTML, texto, listas ou conteúdo em geral em uma página. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Como o widget HTML pode conter conteúdo de qualquer tipo, qualquer exemplo pode aparecer apenas como texto normal. Por exemplo, o widget HTML aparece como uma caixa de texto na página 404.

Widget HTML

Sorry, the page you requested was not found.

This page you were trying to reach at this address doesn't seem to exist. This is usually the result of a bad or outdated link. We apologize for any inconvenience.

While you are here, see if you can beat the "404" in a game of Breakout.

Opções de instância

Opções de instância de widget HTML

Campo	Descrição
Título	Nome do texto HTML. Os usuários não veem essas informações.
HTML	Caixa de texto para o HTML. Use a barra de ferramentas como a maioria das barras de ferramentas de processamento de texto. Para obter mais informações sobre como usar a barra de ferramentas, consulte Ícones de formatação para os editores de campo HTML.

Tradução automática

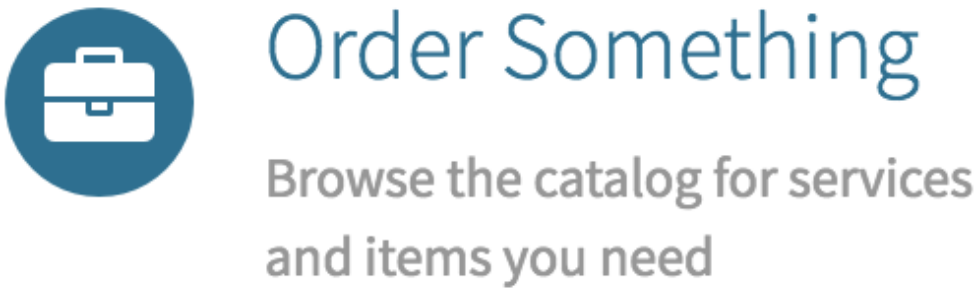
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de link de ícone

Link para qualquer outro item. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Configure os widgets de link de ícone para vincular a um URL específico, página no portal ou uma categoria específica na base de conhecimento ou no catálogo de serviços.

Widget de link de ícone



Opções de instância

Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Título	Nome do link do ícone. Escolha algo que defina ao que o widget está vinculado.
Glifo	Ícone do widget.
Nome da classe de inicialização	Use simultaneamente com CSS no nível de página ou tema.
Tipo	Define ao que o widget está vinculado. Os campos que aparecem no formulário variam dependendo da opção selecionada. Escolha entre: • Página: outra página no Portal de serviços • URL: link para um site externo. • Categoria do catálogo: link para uma categoria do catálogo específica no catálogo de serviços. • Item do catálogo: link para um item do catálogo específico. • Tópico da base de conhecimento: link para uma página de tópico da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de opções de instância

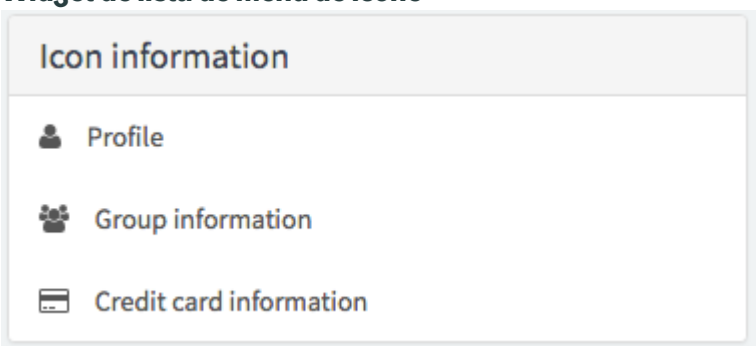
Campo	Descrição
	• Artigo da base de conhecimento: link para um artigo da base de conhecimento por número. • Categoria da base de conhecimento: link para uma categoria específica da base de conhecimento na base de conhecimento.
Página	Página no portal à qual você deseja vincular. Este campo varia de acordo com o **Tipo** escolhido.
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Modelo	A aparência do widget de ícone de link. Escolha entre: • Ícone superior • Ícone de círculo • Caixa de cor

Widget de lista de menus de ícones

Uma lista simples com um ícone de glifo ao lado de cada link. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Configure as informações do ícone usando a lista relacionada Itens de menu.

Widget de lista de menu de ícone



1. Nas opções de instância do widget de lista de menus de ícones, em Listas relacionadas, clique em **Itens de menu**.
2. Clique em **Nova**.
3. Use os campos no formulário Novos itens de menu para configurar os ícones do widget de lista de menus de ícones.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância de widget de lista de menu de ícones

Campo	Descrição
Rótulo	Nome ou descrição do ícone
Menu primário	O nome do menu em que o ícone aparece. Isso é preenchido automaticamente com o nome do widget de lista de menus de ícones que você criou, mas você tem a opção de alternar para outro menu.
Ordem	A ordem em que os ícones aparecem no widget de lista de menus de ícones.
Item de menu primário	Aninhar itens de menu em um menu primário.
Página	A página no Portal de serviços à qual o ícone está vinculado. Selecione **Página** na lista Tipo para habilitar essa opção.
Tipo	Selecione o tipo de link que você deseja que o ícone tenha. Você pode vincular a páginas no Portal de serviços, URLs externos, artigos da base de conhecimento, Catálogo de serviços ou listas. Campos diferentes serão exibidos no formulário, dependendo da opção selecionada na lista.
Condição	Determina quais condições são necessárias para que os itens de menu sejam mostrados no cabeçalho. Para obter mais informações sobre quais condições usar no campo **Condição**, consulte Criar uma ação de IU Criar uma ação de IU .
Glifo	Ícone que você deseja exibir no widget de lista de menus de ícones.

Widget de alternância de idioma

Adicione o widget de alternância de idioma a uma página inicial ou inicial para permitir que os usuários alterem o idioma da página. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de alternância de idioma

Opções de instância

O widget de alternância de idioma não inclui opções de instância.

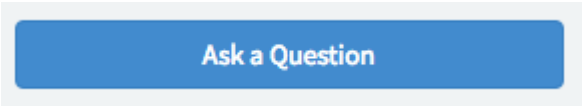
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget do botão de link

O widget Botão de link é um botão que você pode aninhar em qualquer outro widget vinculado a outro destino. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget do botão de link



Opções de instância

Campos de opção de instância

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Link para o botão	Página à qual o botão está vinculado. Usar ?id=<page_name> para vincular a outra página no portal.
Conteúdo do botão	O texto do botão.

Widget de login

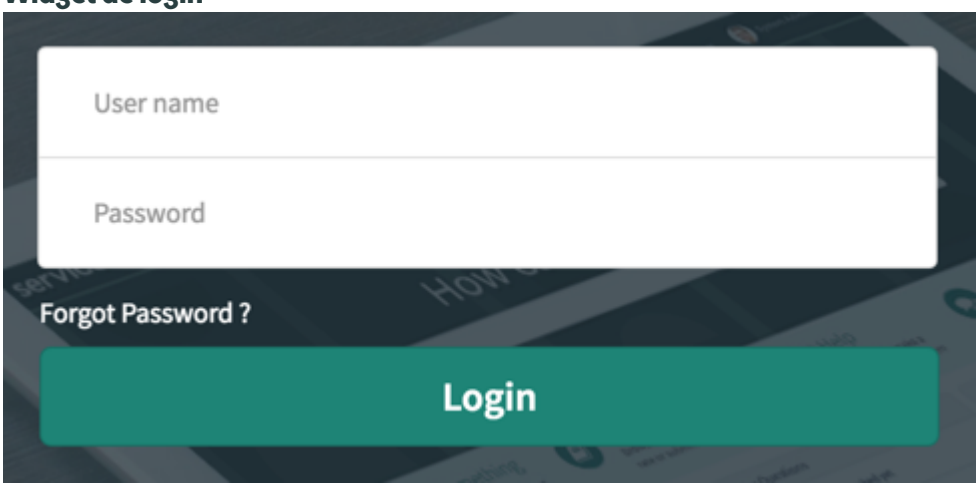
O widget de login controla o acesso do usuário ao seu site. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Como usar o widget

Os usuários fazem login em um portal inserindo suas credenciais no widget de login.

O widget usa credenciais do registro de Usuário [sys_user]. No campo **Nome de usuário**, o usuário insere o **ID de usuário** do registro de usuário. No campo **Senha**, o usuário insere a senha do registro de usuário.

Widget de login



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

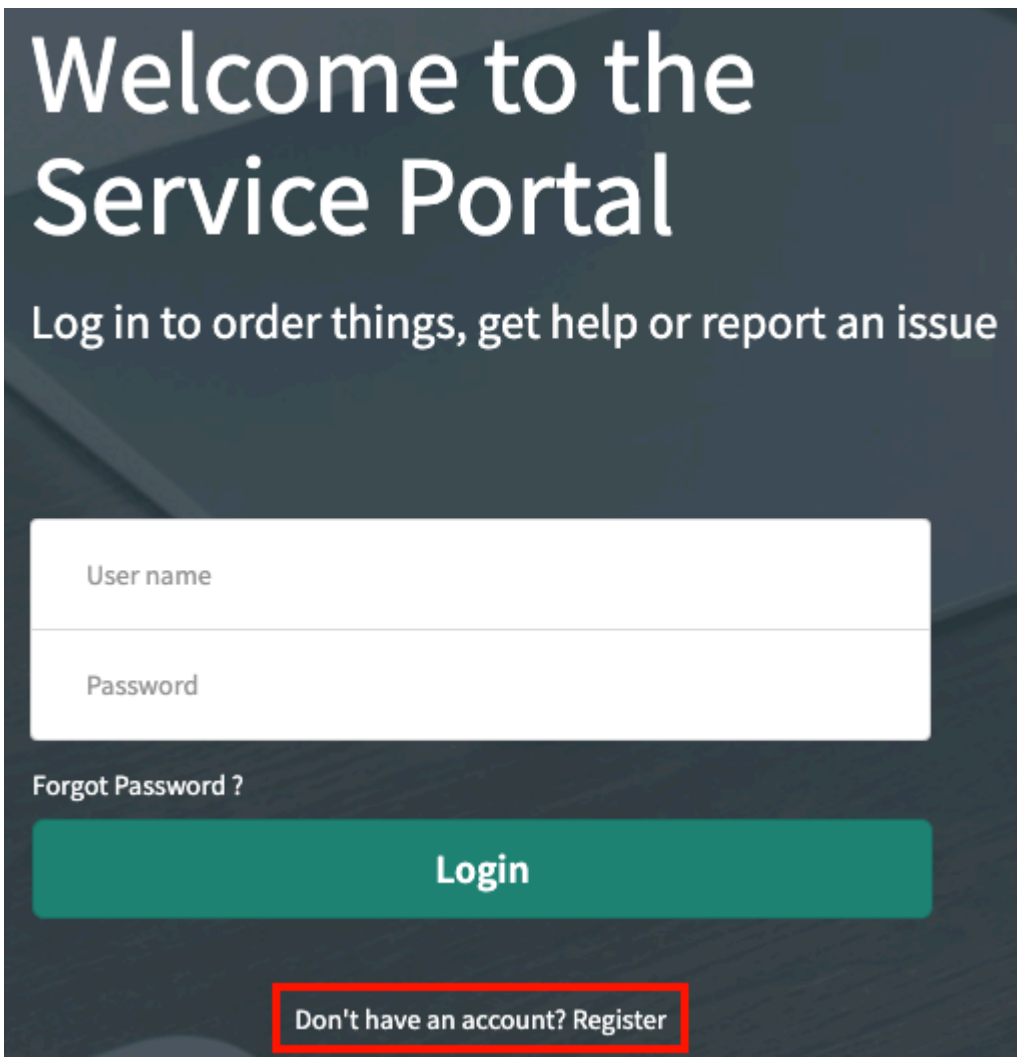
O widget de login por padrão inclui um **Esqueceu a senha?** link que permite que os usuários redefinam suas senhas usando a aplicação Redefinição de senha. Para obter mais informações sobre a configuração Redefinição de senha, consulte Redefinição de senha .

Nota:
Quando o usuário seleciona **Esqueceu a senha?**, o sistema redirecionará o usuário para o valor da página especificado na propriedade do sistema `glide.security.password_reset.uri`.

Se você não quiser incluir **Esqueceu a senha?** link, defina a propriedade do sistema `glide.security.forgot_password.display.link` como falsa.

Autorregistro de usuário externo

O Registro pelo próprio usuário externo permite que um grande grupo de usuários se registre em um app da ServiceNow sem a ajuda de um administrador. Os usuários se registram no aplicativo por meio de um link na parte inferior da tela do widget de login que diz "" Não tem uma conta? Registrar".



Para obter mais informações sobre o registro automático de usuários externos, consulte Permitir que usuários externos se registrem automaticamente no seu ServiceNow instância .

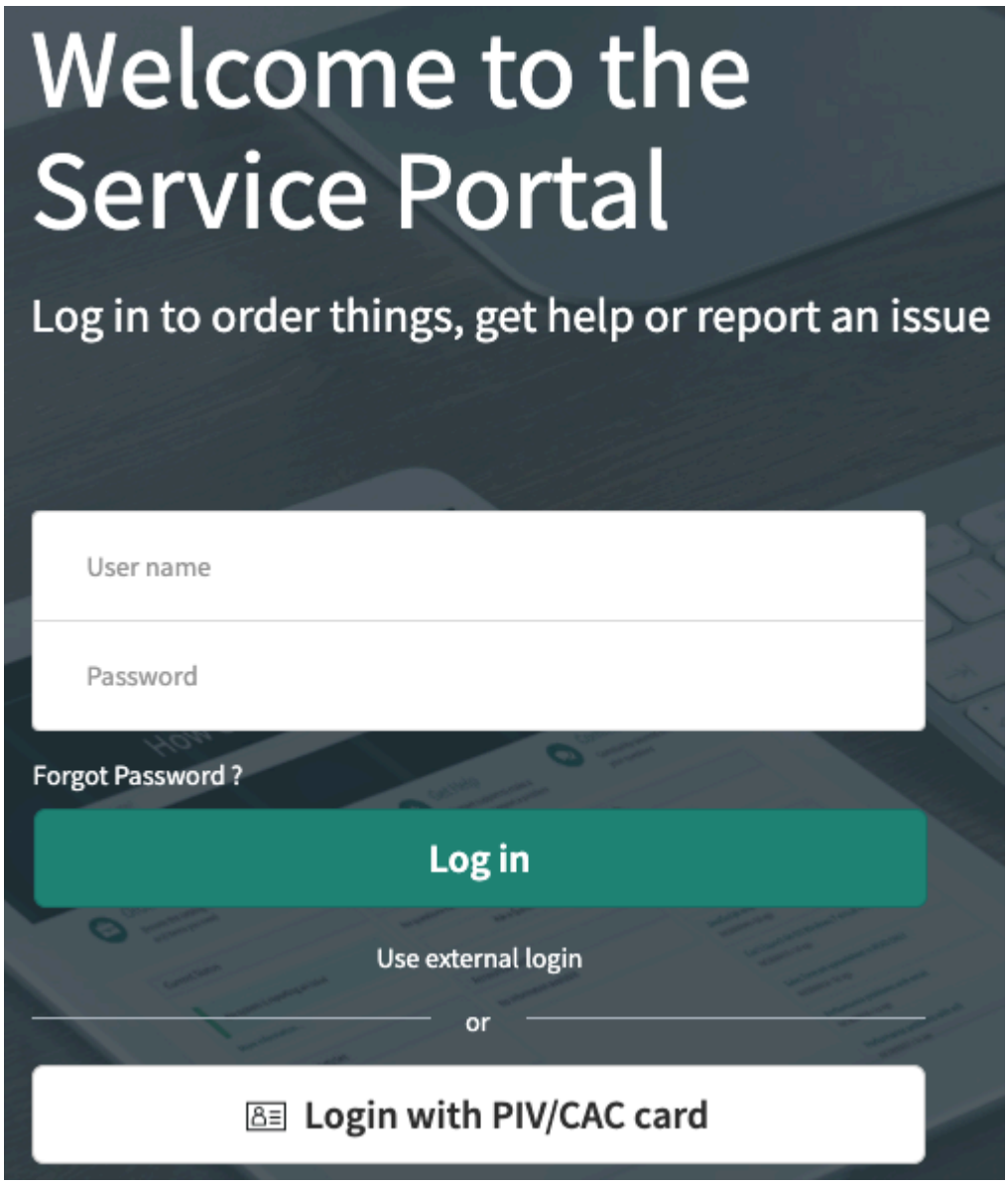
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Autenticação de PIV/CAC

Com a autenticação baseada em certificados ativada em sua instância, os usuários podem registrar seu cartão de verificação de identidade pessoal (PIV) ou cartão de acesso comum (CAC) para login Portal de serviços.

Depois de registrar automaticamente o cartão PIV/CAC, um usuário pode fazer login inserindo o cartão em um leitor de cartão e selecionando **Login com cartão PIV/CAC** no widget de login.



Antes que um usuário possa registrar seu cartão PIV/CAC, um administrador deve ativar a autenticação baseada em certificados e configurar a autenticação PIV/CAC. Para obter mais informações sobre este processo de configuração, consulte Cartão de verificação de identidade pessoal (PIV) ou Autenticação baseada em cartão de acesso comum (CAC) .

Para obter mais informações sobre como um usuário registra automaticamente seu cartão PIV/CAC, consulte Registre seu cartão PIV/CAC para login Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget de login para uma página do portal.

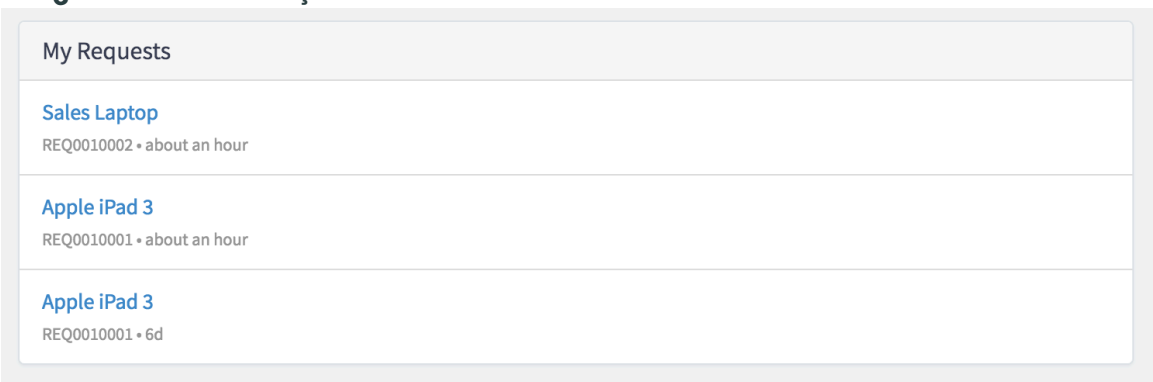
Campo	Descrição
Mostrar painel	Mostre ou oculte o painel que aparece atrás do widget de login. O painel ajuda o widget a se destacar do plano de fundo da página em vez de se misturar.
Usar exibição avançada	Altera o layout do widget. Adiciona Esqueceu a **senha?** link à esquerda do botão **Login** e adiciona nomes de campo para **Nome de usuário** e **Senha** em vez de texto de dica.

Widget Minhas solicitações

O widget Minhas solicitações armazena todas as suas solicitações em aberto em um só lugar. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

A lista é atualizada em tempo real para que você possa ver suas solicitações sendo processadas. O widget extrai informações de solicitação em aberto da tabela sc_request.

Widget Minhas solicitações



Pesquise solicitações inserindo uma palavra completa ou um número de registro na barra de pesquisa.

Opções de instância

Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Título	Nome do widget. O nome inserido aqui aparece no cabeçalho do widget.
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Máximo de inteiros	O número máximo de entradas que podem aparecer no widget.

Tradução automática

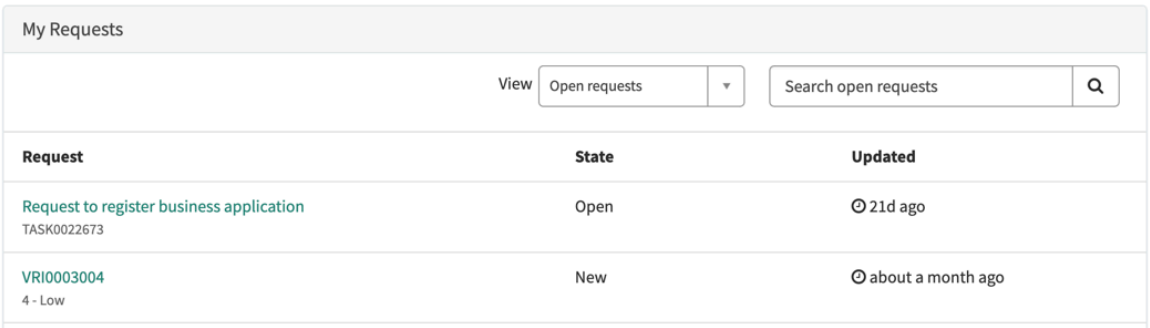
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Minhas solicitações

Use o widget Minhas solicitações (my-requests-v2) para permitir que os solicitantes exibam solicitações abertas ou encerradas no Portal de serviços.

Solicitações, incidentes e tarefas são exibidos em uma única exibição que se baseia nas condições de filtro e nas configurações de exibição no módulo Meu filtro de solicitação. Para obter informações sobre como definir filtros para este módulo, consulte Define filters for My Requests .

Widget Minhas solicitações



Pesquise solicitações inserindo uma palavra completa ou um número de registro na barra de pesquisa.

Opções de instância

Use as opções de instância de widget para personalizar as configurações do widget Minhas solicitações. Para personalizar as configurações deste widget, pressione a tecla Ctrl, clique no widget e selecione **Opções de instância**.

Opções de instância para o widget Minhas solicitações

Campo	Descrição
Apresentação	
Título	Título do widget.
Comportamento	
Mostrar exibição	Se selecionado, exibe a lista **Exibir**. Usando esta lista, você pode filtrar solicitações fechadas ou abertas. Se estiver desmarcada, somente as solicitações em aberto serão exibidas.
Itens por página	Número de registros exibidos por página.

Habilitar o menu Minhas solicitações para um cenário de upgrade

Habilite o menu Minhas solicitações que usa o widget Minhas solicitações (my-requests-v2) para um cenário de upgrade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O menu Minhas solicitações, baseado no widget Minhas solicitações (my-requests-v2), está disponível por padrão para usuários zBoot. Para obter mais informações sobre este widget, consulte Widget Minhas solicitações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione um portal.
3. Ao lado do campo **Menu principal**, clique em **Visualizar este registro** e abra o registro.
4. Na lista relacionada Itens de menu, execute as etapas a seguir.
   a. Para o item de menu **Solicitações** do tipo **Página**, defina **Ativo** como **verdadeiro**.
   b. Para o item de menu **Solicitações** do tipo **Lista com script**, defina **Ativo** como **falso**.
5. Navegar até **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
6. Para o mapa de rotas da página **Minhas solicitações**, defina **Ativo** como **verdadeiro**.
7. Clique em **Atualizar**.

Widget de organograma

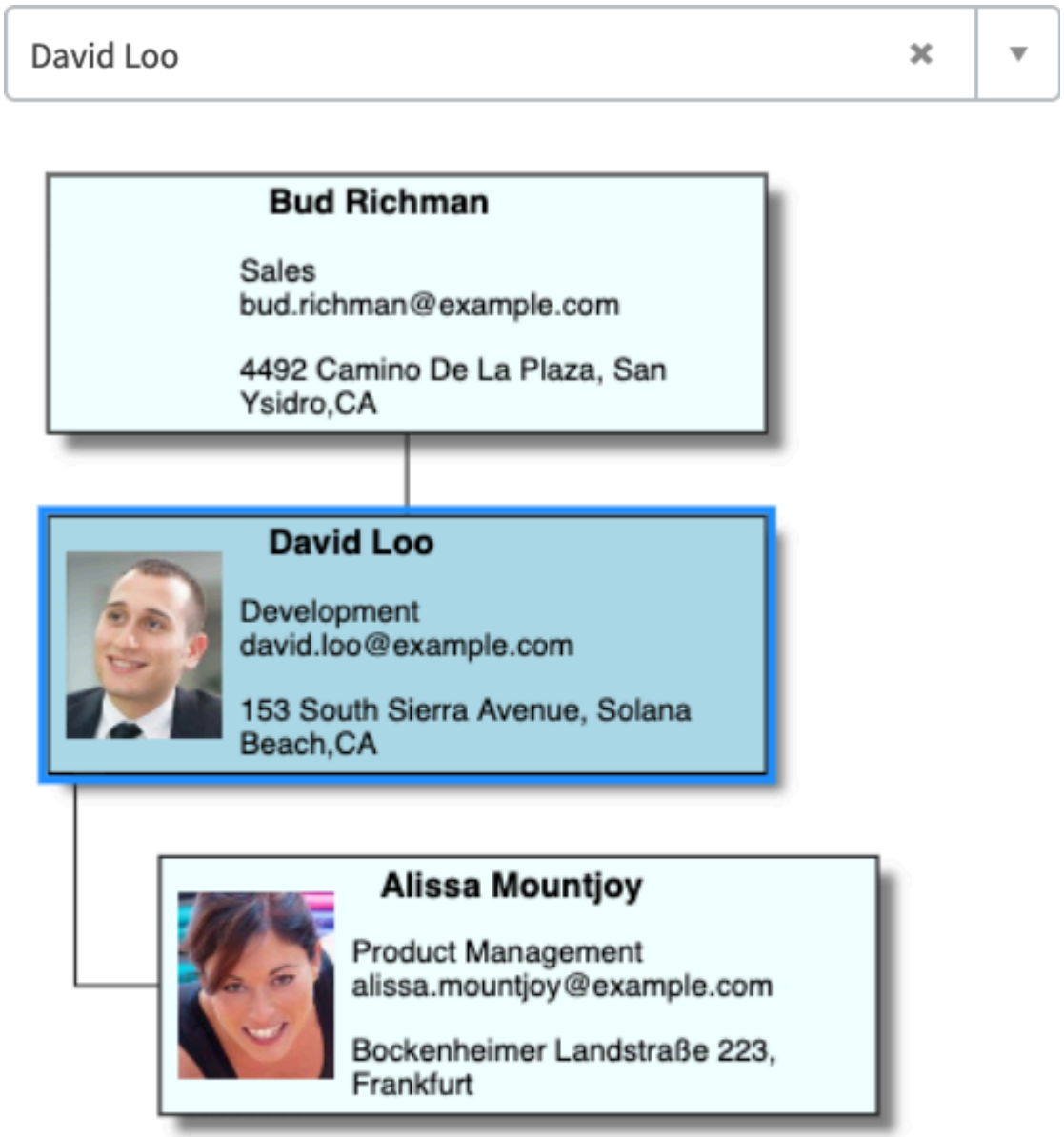
O widget do Organograma mostra funcionários em uma estrutura em árvore em relação ao gerente. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Como usar o widget

No campo de entrada de texto, insira ou selecione um usuário para ver seu gerente e subordinados. O widget usa informações do registro de usuário [sys_user] para exibir a hierarquia da organização em relação ao usuário selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Clique em um cartão para abrir a página de perfil desse usuário. Para reconfigurar o link do cartão, altere a **URL** ou **a Página** nas opções de instância de widget.

Você pode arrastar cartões individuais para reorganizar o gráfico.

Você pode ampliar ou reduzir a exibição do gráfico clicando nos ícones de lupa ou rolando.

Opções de instância

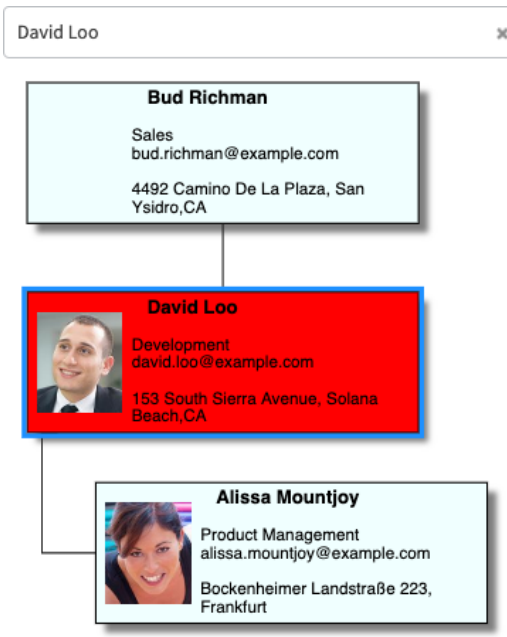
Use as opções de instância para configurar o widget do Organograma para uma página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

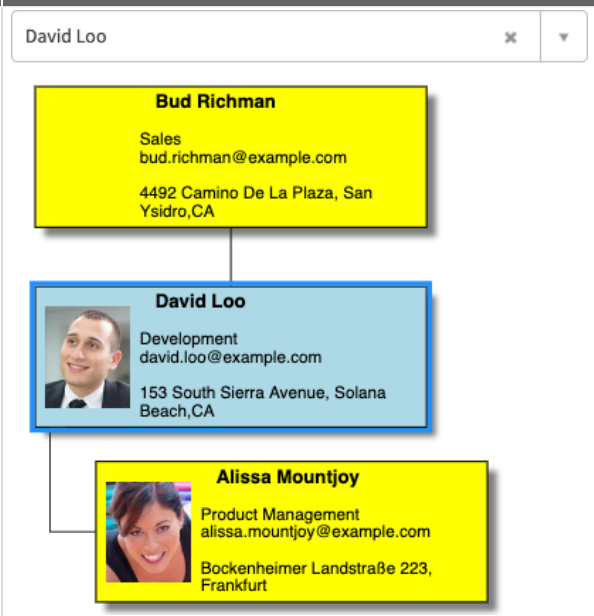
Nota:
Não há valores válidos para várias opções de instância. Por padrão, você pode definir somente as seguintes opções de instância:

- Cor de fundo do usuário
- Cor de fundo do nó
- URL
- Página

Campo	Descrição
Dados	
Campos do cartão	Campos do registro do usuário que aparecem em cada cartão. Por padrão, cada cartão exibe o nome, cargo, departamento, e-mail, telefone e local de cada usuário. Não há valores válidos que você possa inserir neste campo.
Apresentação	
Cor de fundo do usuário	Cor do cartão do usuário. Use nomes de cores ou códigos hexadecimais. Por exemplo, você pode inserir `red` ou `#ff0000`.  A cor de fundo do usuário é **azul claro** por padrão.
Cor de fundo do nó	Cor dos cartões que se estendem do cartão do usuário. Use nomes de cores ou códigos hexadecimais. Por exemplo, você pode inserir `amarelo` ou `#ffff00`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	 A cor de fundo do nó é **azul** por padrão.
Layout da tabela	Tamanho e margem do conteúdo em cada cartão. Não há valores válidos que você possa inserir neste campo.
Layout de linha	Alinhamento do texto no cartão. O texto é alinhado à esquerda por padrão. Não há valores válidos que você possa inserir neste campo.
Linha	Cor das linhas que conectam os cartões. As linhas são pretas por padrão. Não há valores válidos que você possa inserir neste campo.
Layout de árvore	Tamanho, espaçamento e alinhamento do gráfico. Não há valores válidos que você possa inserir neste campo.
Layout de imagem	Tamanho do espaço da imagem em cada cartão. Por padrão, o espaço da imagem é de 55x65 pixels. A imagem do usuário é encolhida ou esticada para caber no espaço. Não há valores válidos que você possa inserir neste campo.
Comportamento	
URL	Endereço web da página que é aberta quando você clica em um cartão. Use a parte da URL do portal que faz referência ao ID da página. Por exemplo, para navegar até Catálogo de serviços, insira ?id=sc_category.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se for deixado em branco, clicar no cartão abrirá a página especificada no campo **Página**. Se o campo **Página** também estiver em branco, clicar no cartão abrirá a página de perfil do usuário por padrão.
Página	Página do portal que é aberta quando você clica em um cartão. Use o ID da página. Se for deixado em branco, clicar no cartão abrirá o endereço da Web no campo **URL**. Se o campo **URL** também estiver em branco, clicar no cartão abrirá a página de perfil do usuário por padrão. **Nota:** O campo **URL** substitui o campo **Página**. Para especificar uma página em vez de uma URL, deixe o campo **URL** em branco.

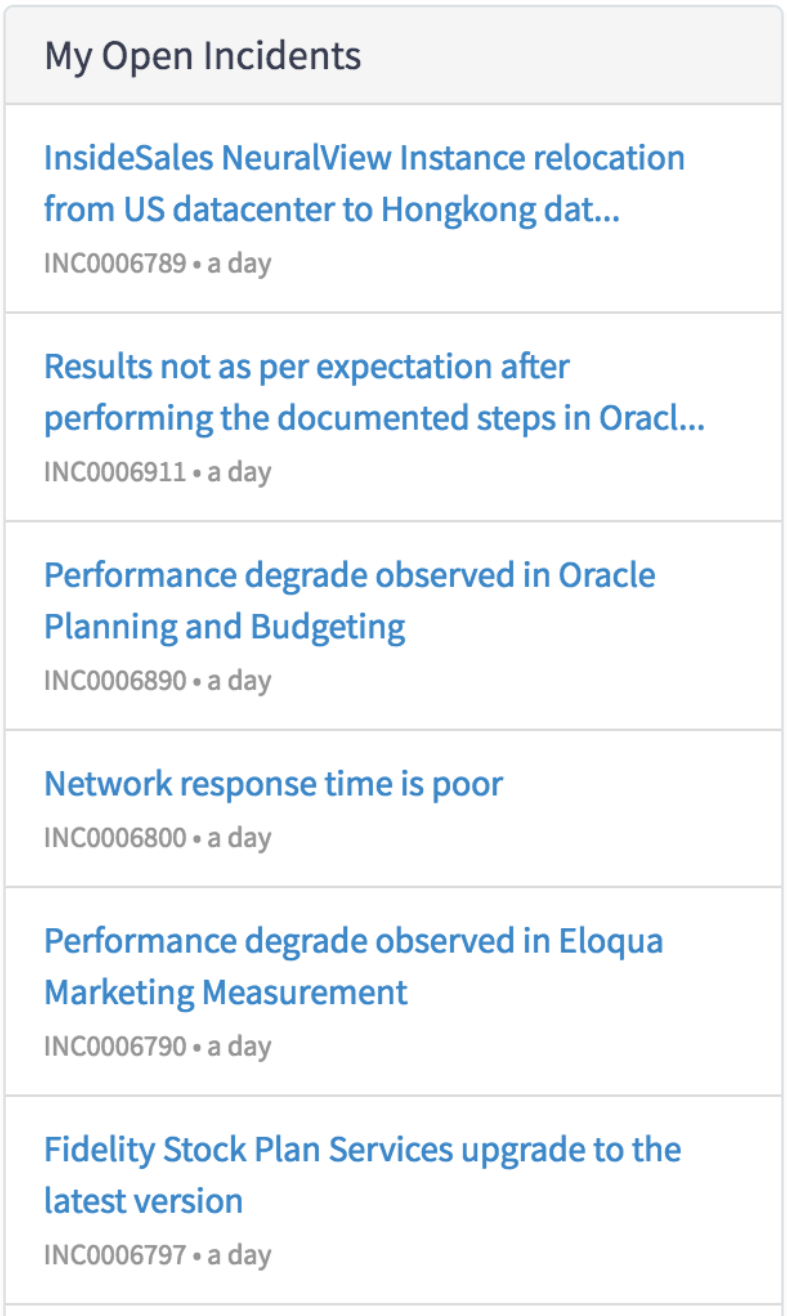
Widget de lista simples

O widget de lista simples pode ser usado para exibir qualquer lista no sistema em Portal de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de lista simples



Opções de instância

Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Tabela	A tabela da plataforma a partir da qual a lista simples é formada.
Filtro	Condições que são aplicadas à lista. Para editar o filtro, no menu de contexto de opções de instância de widget, selecione **Abrir na plataforma**. Use a guia Tabela e filtro para aplicar condições à lista simples. Para obter mais informações, consulte Criação de um filtro na Lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Campo de exibição	Campo principal que é exibido como o "título" do item de lista.
Campos secundários	Campos do item de lista que são exibidos além do campo de exibição principal.
Página da lista	A página que é aberta quando um usuário seleciona **Exibir tudo** no rodapé do widget. Selecione uma página que esteja correlacionada aos itens exibidos na lista.
Impor ACLs de leitura em nível de campo em termos de consulta de filtro (pode alterar a consulta para usuários não privilegiados)	Impor regras de ACL de leitura para campos incluídos nas condições de filtro aplicadas à lista. **Nota:** Quando a propriedade do sistema `glide.service_portal.enable_acls_for_encoded_q` é definida como verdadeira, as ACLs de leitura são impostas sempre para as condições de filtro de lista simples.
Link para esta página	Página do portal para vincular a partir de um item de lista.
Mostrar mesmo quando vazio	Os widgets são projetados para serem ocultos em uma página quando nenhum resultado atende aos critérios. Selecione esta opção para fazer com que o widget de lista simples seja exibido em uma página mesmo quando vazia.
Exibição	A opção de exibição para quando um item de lista é vinculado a um formulário. O campo **Link para esta página** deve ser definido como uma página de formulário para que esta opção funcione.
Desabilitar observador de registro	Desative a atualização automática da lista com base nas mudanças nos registros filtrados.
Glifo	Ícone exibido ao lado do nome do widget no cabeçalho
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Tamanho da inicialização	Tamanho do widget
Máximo de entradas	Número máximo permitido de entradas que aparecem na lista de uma só vez.
Altura do corpo da lista	Tamanho real do widget em pixels ou EMs. Uma lista longa com uma altura de corpo pequena inclui uma opção de barra de rolagem.
Campo de imagem	Exibe uma imagem na lista. Selecione um tipo de campo que inclui uma imagem. Por exemplo, Foto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Imagens arredondadas	Arredonda todas as imagens selecionadas no campo Imagem na lista.
Ocultar rodapé	Mostrar ou ocultar o rodapé do widget

Amostra de widget de rodapé

O widget de rodapé de amostra é um exemplo de rodapé que você pode usar no portal. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Ao contrário de outros widgets no Portal de serviços, você adiciona um rodapé ao portal configurando-o no formulário Tema. Para obter mais informações sobre como adicionar um rodapé a um portal, consulte Adicionar um cabeçalho ou rodapé a um portal.

Amostra de widget de rodapé

Opções de instância

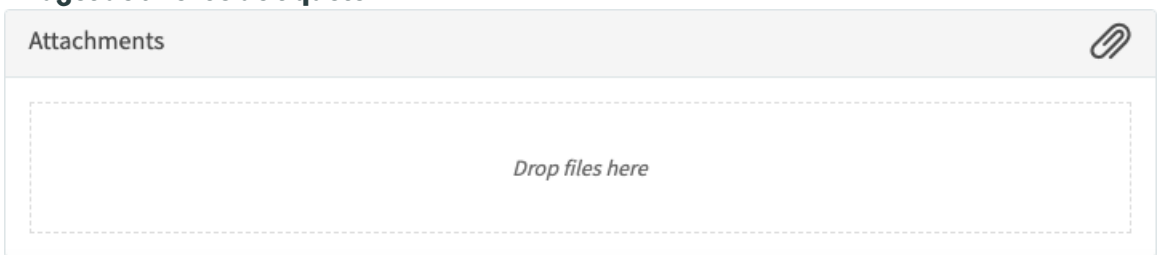
O widget de rodapé de amostra não inclui opções de instância.

Widget de anexos de tíquete

Use o widget de anexo para anexar itens a tíquetes. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Os anexos devem ter menos de 24 MB. Você pode arrastar arquivos para o widget de anexos para adicioná-los a um registro.

Widget de anexos de tíquete



Opções de instância

Opções de instância de widget de anexos de tíquete

Campo	Descrição
ID de registro	O número de ID do registro do anexo.
Tabela de registro	Limite os registros aos quais os usuários podem adicionar um anexo adicionando uma tabela ao widget de anexo. Os usuários só poderão adicionar anexos se eles estiverem em um registro dessa tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de conversas de tíquete

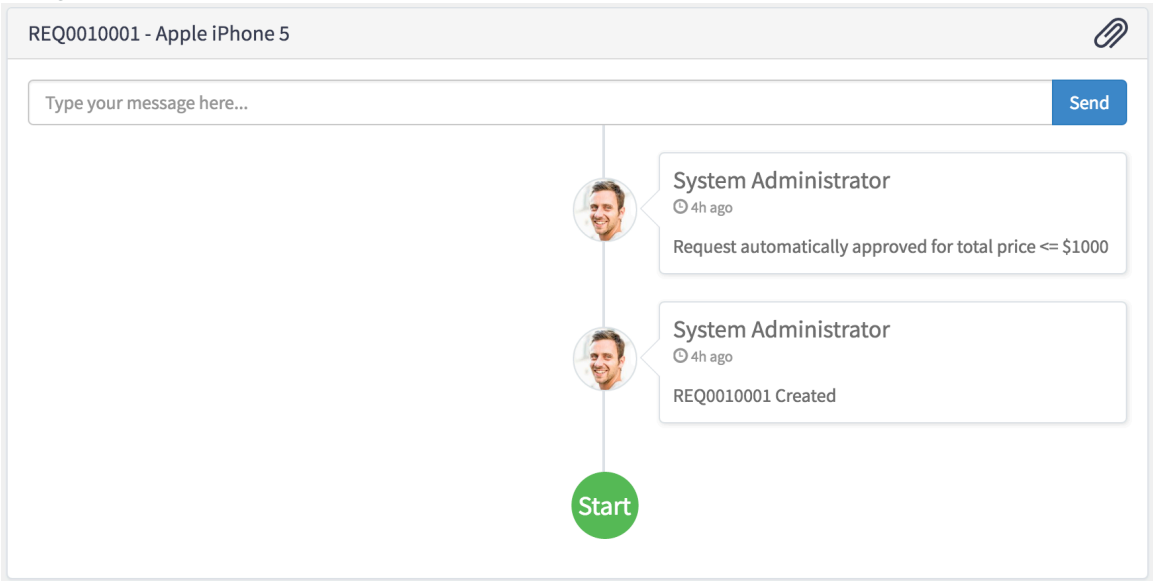
Registro de itens do tíquete. Os usuários podem usar este widget para se comunicar com o executante e o destinatário. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget Conversas de tíquete exibe entradas de registro do formatador de atividades do registro de destino. As entradas de registro são apresentadas em ordem cronológica, com as entradas mais antigas aparecendo na parte inferior do widget. As entradas feitas pelo usuário que criou o registro aparecem no lado direito do divisor central. As entradas feitas por outros usuários aparecem à esquerda.

O widget Conversas de tíquete se destina somente a tabelas que estendem a tarefa.

Limite o número de entradas de registro que aparecem no widget de conversa do tíquete usando a propriedade do sistema `glide.service_portal.stream_entry_limit`. O número padrão é 100 em uma instância base ou 500 se a propriedade não estiver na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Mude o número navegando até **Portal de serviços** > **Propriedades**e insira o novo número no campo **Número máximo de entradas de fluxo exibidas no Portal de serviços**.

Widget de conversas de tíquete



Opções de instância

Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Usar espaço reservado dinâmico	Use um espaço reservado para campos de diário. O valor padrão é falso.
Nenhuma mensagem de campo de diário legível	A mensagem exibida quando não há campos de diário legíveis. Formulários que adicionaram campos de diário podem não ser exibidos no widget de conversa de tíquete.
Insira o comportamento da chave	A ação a ser executada ao pressionar a tecla Enter. O padrão é enviar a entrada. A opção **Propriedade do sistema** se

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de opções de instância

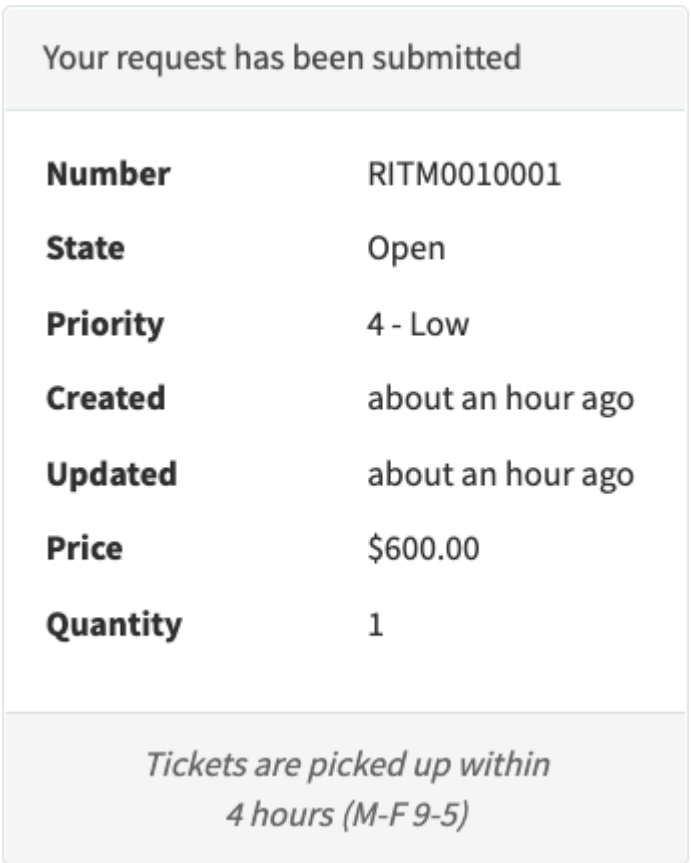
Campo	Descrição
	baseia no valor da propriedade do sistema `glide.service_portal.comment.enter_adds_newline`.

Widget de campos de tíquete

O widget Campos de tíquete exibe informações sobre uma solicitação que um usuário fez. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Como usar o widget

Depois que um usuário envia uma solicitação, ele pode rastrear sua solicitação em uma página de tíquete em Portal de serviços. O usuário pode consultar o widget Campos de tíquete para revisar os detalhes da solicitação e verificar o status de resolução.

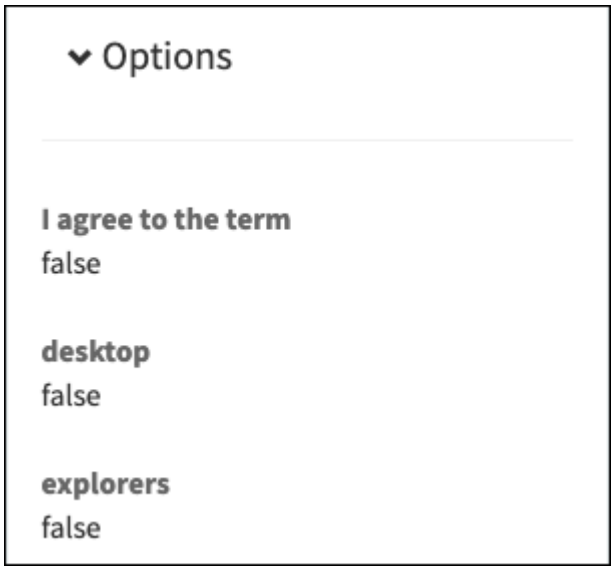


Os campos do widget Campos de tíquete são definidos pelo modelo HTML e pelo servidor.

Se um usuário inseriu variáveis ao enviar a solicitação, ele poderá exibir essas variáveis na seção Opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Os valores que aparecem na seção Opções não são valores de campo do tíquete. São Catálogo de serviços variáveis associadas ao tíquete. Para obter mais informações, consulte Variáveis do Catálogo de serviços .

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget Campos de tíquete para uma página do portal.

Campo	Descrição
Mensagem de retirada	Texto para comunicar o tempo de resolução esperado do tíquete. Este texto é exibido abaixo dos campos de tíquete. O padrão é ${Os tíquetes são selecionados em 4 horas (MF 9-5)}. Certifique-se de que todas as mudanças feitas estejam entre chaves.

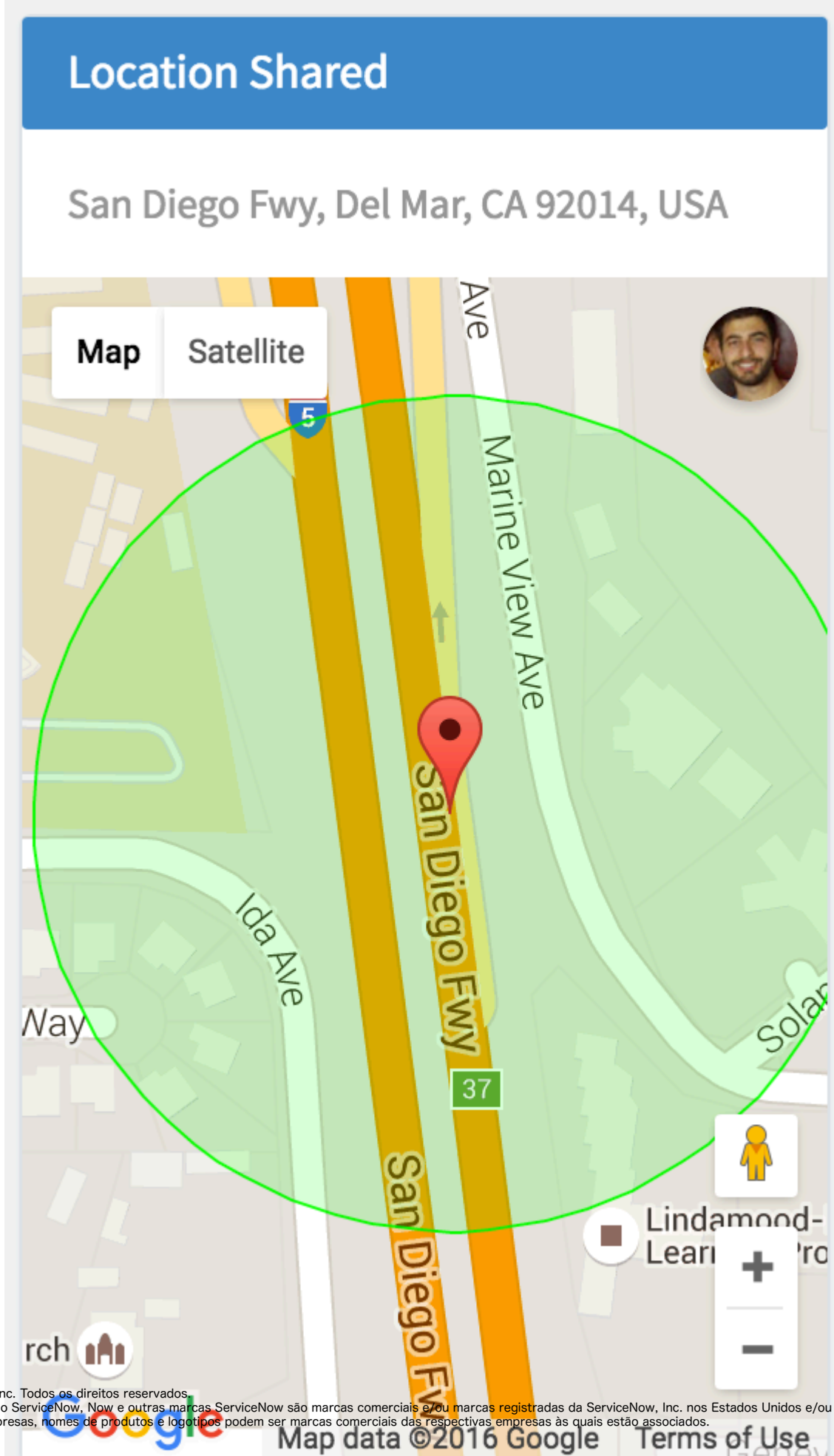
Widget de local do tíquete

Compartilhe sua localização em um tíquete. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de local do tíquete



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

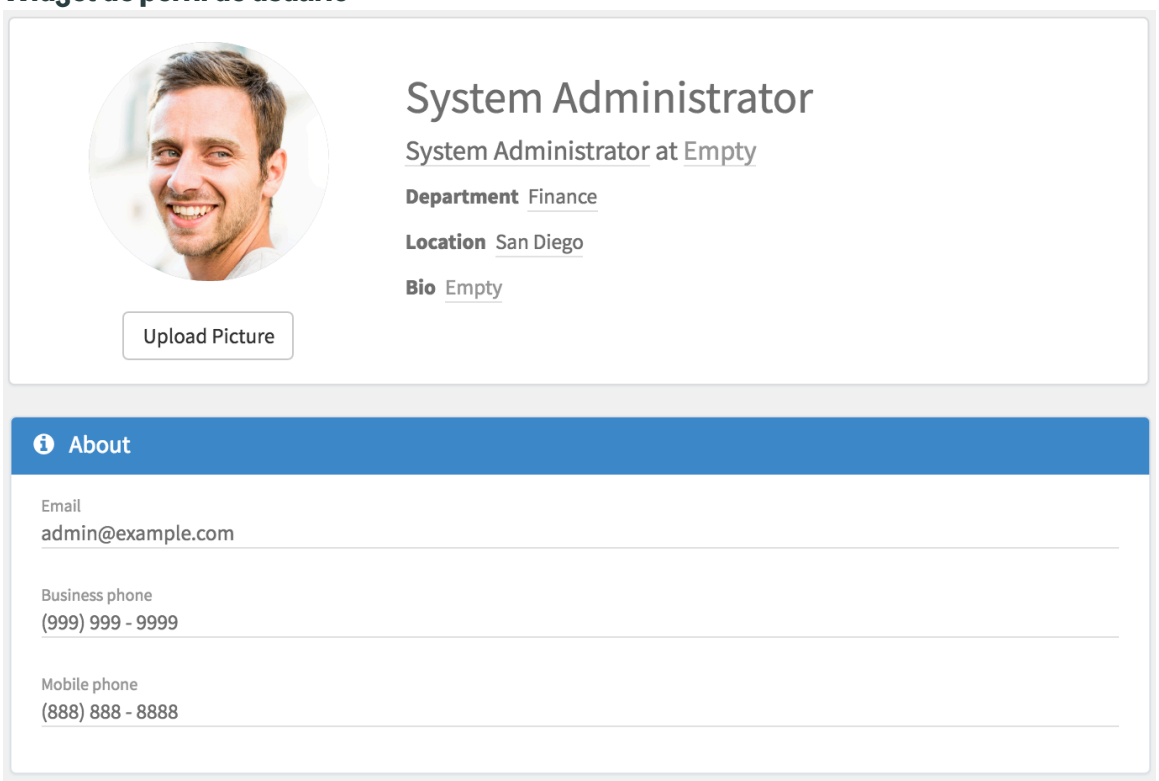
O widget Local do tíquete não inclui opções de instância.

Widget de perfil de usuário

Exibir informações de perfil de usuário. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Os usuários podem usar a seção Preferências do usuário para habilitar a acessibilidade em um portal.

Widget de perfil de usuário



Opções de instância

Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Mostrar usuário atual	Exibe o usuário conectado na lista de membros da equipe neste widget ao exibir o perfil de usuário de um membro da equipe. A lista de membros da equipe é baseada no organograma.

Widgets de pesquisa

Vários widgets de pesquisa são fornecidos com o Portal de serviços.

Você pode configurar a pesquisa no Portal de serviços usando qualquer um dos widgets de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

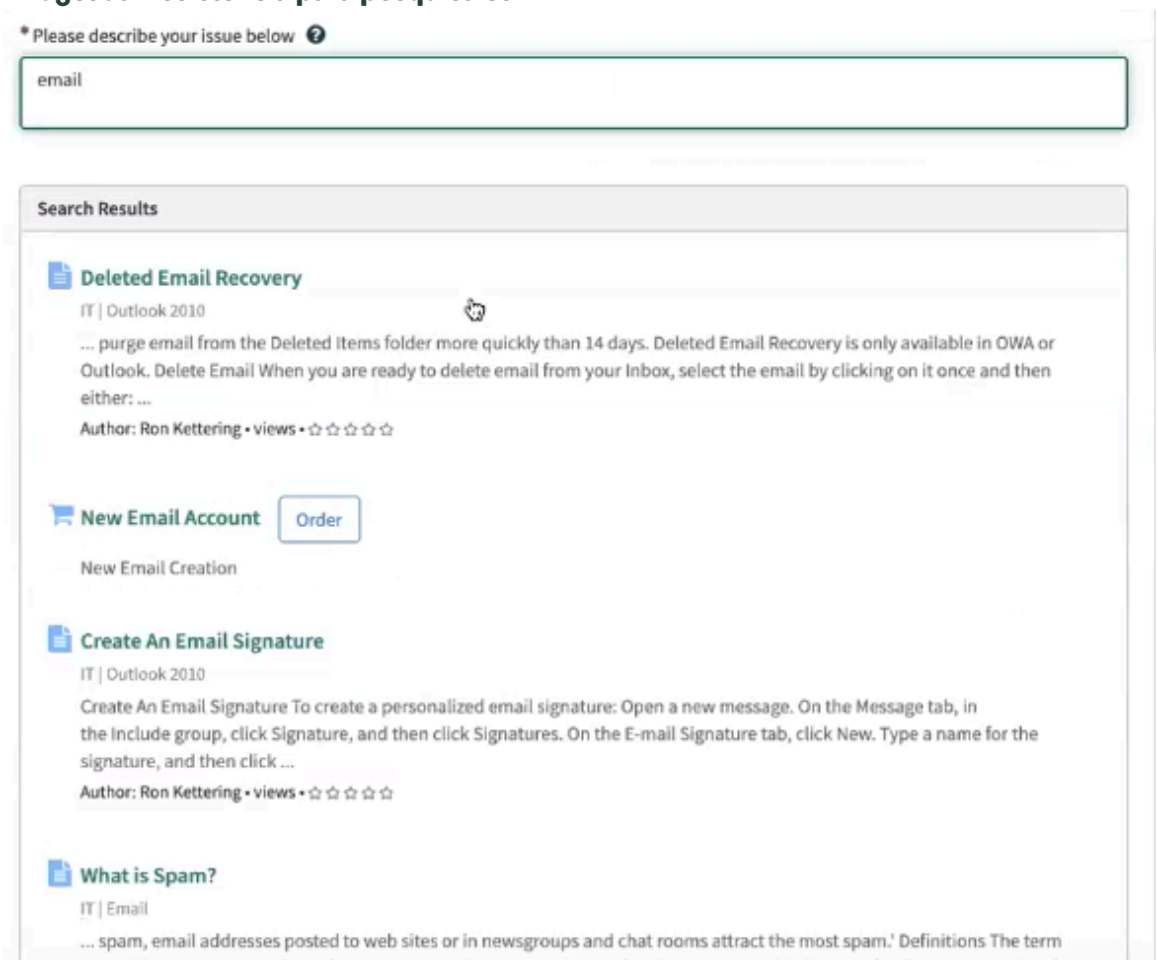
Widget da Assistência para pesquisa com IA

Melhore o desvio de incidente para Portal de serviços usuários exibindo os resultados de pesquisa mais relevantes em um produtor de registro.

Como usar o widget

O widget está incluído no formulário do produtor de registro **Criar incidente** para exibir itens com base em palavras-chave inseridas na descrição. Esses itens podem ser artigos de conhecimento ou Catálogo de serviços itens. Esses resultados de pesquisa aparecem conforme o usuário digita as informações.

Widget da Assistência para pesquisa com IA



Opções de instância

O widget do Assistente para pesquisa com IA não inclui opções de instância.

Widget de pesquisa contextual

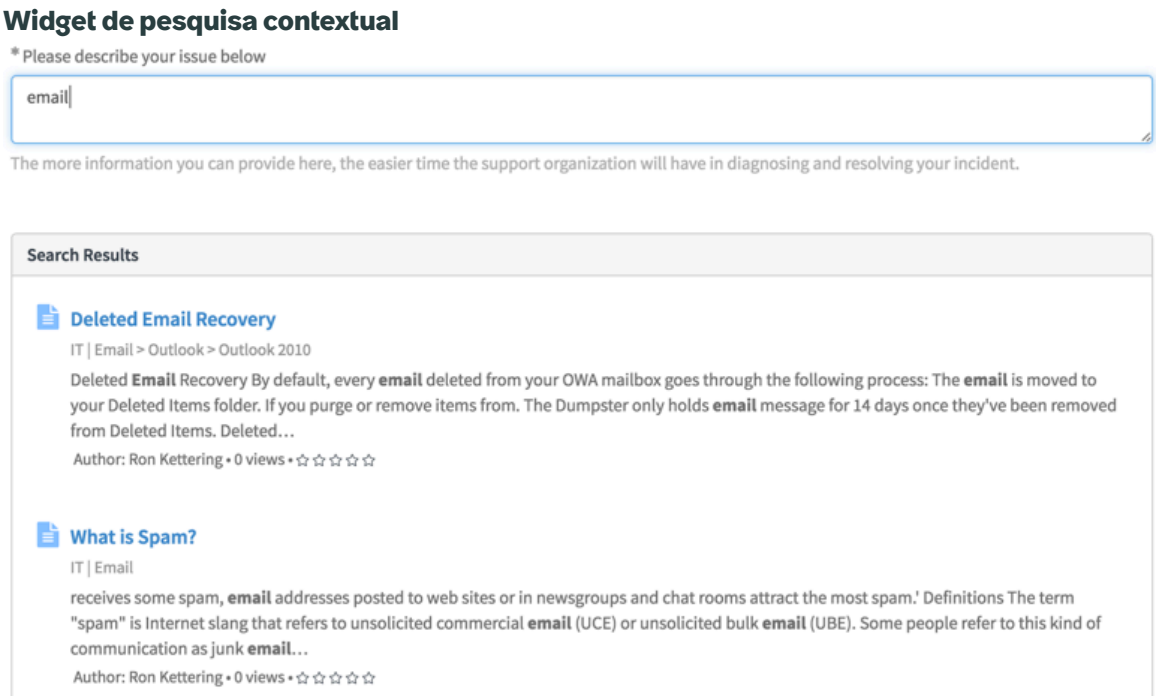
A Pesquisa contextual é um widget incorporado que pode ser adicionado a um produtor de registro e usado com o widget de item do catálogo SC. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Por padrão, o widget está incluído no formulário do produtor de registro **Criar incidente** para exibir itens com base em palavras-chave inseridas na descrição. Esses itens podem ser artigos de conhecimento ou Catálogo de serviços itens. Esses resultados de pesquisa aparecem conforme o usuário digita as informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para usar este widget com outros produtores de registro, consulte Definir pesquisa contextual para o produtor de registro .



Tópicos relacionados

Pesquisa contextual

Widget de pesquisa de aspecto

O widget Pesquisa de aspectos exibe resultados de pesquisa e aspectos de pesquisa definidos para uma origem de pesquisa. O Widget Pesquisa de aspectos permite que os usuários finais filtrem os resultados da pesquisa para obter um conjunto de resultados mais significativo.

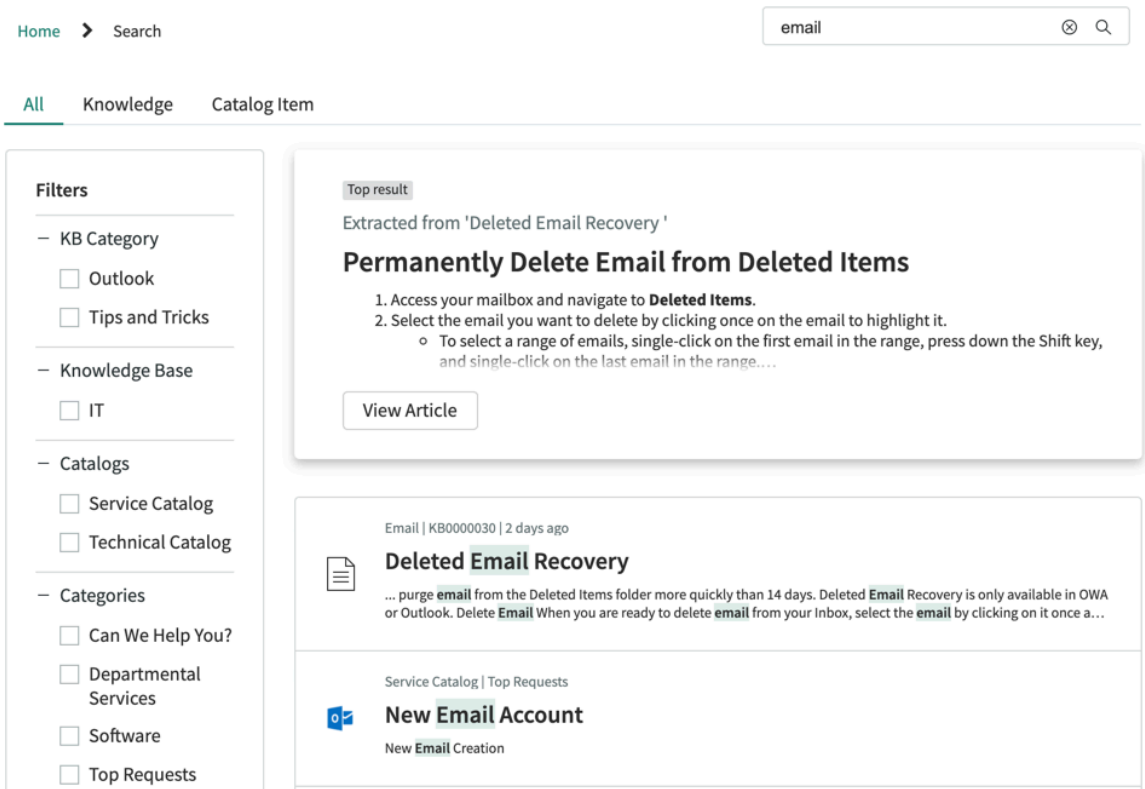
Como usar o widget

Você pode usar aspectos, guias e trilhas para refinar sua pesquisa em Portal de serviços. Por exemplo, você pode filtrar os resultados da pesquisa somente para artigos de conhecimento selecionando a guia **Conhecimento**. Ou, para filtrar os resultados da pesquisa por determinadas categorias de conhecimento, você pode selecionar um ou mais aspectos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de pesquisa de aspecto



Os aspectos disponíveis são dinâmicos e baseados na pesquisa. Conforme você seleciona aspectos, a pesquisa se restringe e o número de aspectos disponíveis diminui. Você pode ver quais aspectos você selecionou exibindo as cápsulas no painel de aspectos. Se você selecionar uma guia diferente, os aspectos selecionados serão transferidos e aplicados aos critérios de pesquisa.

Você pode ampliar sua pesquisa desmarcando uma seleção de aspecto individual ou selecionando a guia **Todos**. Para limpar todas as seleções de aspecto, selecione **Limpar tudo**.

Você pode iniciar uma nova pesquisa inserindo um novo termo de pesquisa na caixa de pesquisa autocompletável. Depois de inserir o novo termo de pesquisa, o sistema limpa as seleções de aspecto e guia da pesquisa anterior. Você pode refinar sua nova pesquisa selecionando novos aspectos ou guias.

Para obter mais informações sobre como configurar os aspectos disponíveis, consulte Criação de um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA .

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget Pesquisa de aspectos para uma página do portal.

Campo	Descrição
Apresentação	
Título da lista de aspectos	Título de exibição do componente de aspecto.
Pesquisa autocompletável - Título	Texto padrão no componente de pesquisa autocompletável.

Tradução automática

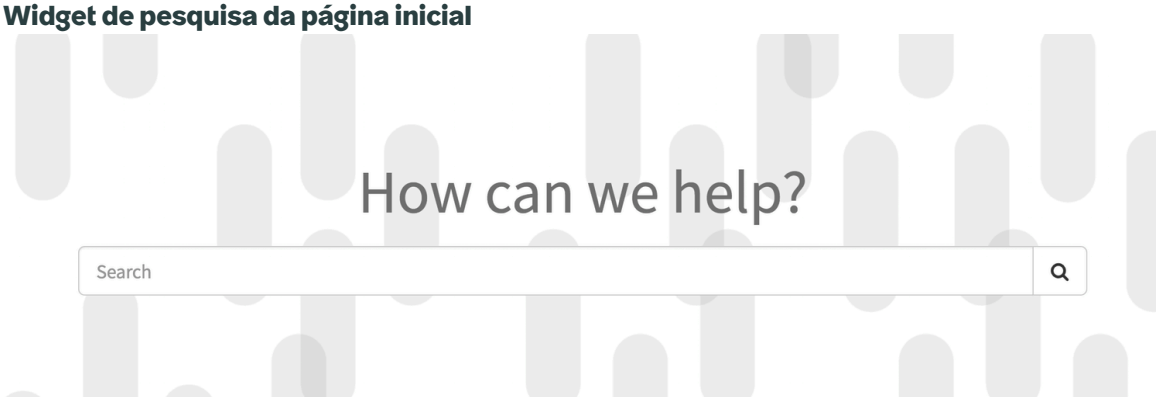
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pesquisa autocompletável - Cor	Se o glifo no componente autocompletável está preenchido.
Pesquisa autocompletável - Glyph	Ícone que aparece no campo de pesquisa ao lado do widget. O ícone de pesquisa é o padrão. Para usar um ícone diferente, digite o nome do ícone no campo, por exemplo, `search-plus`. Para obter uma lista de ícones para escolher, abra as opções de instância do widget Link de ícone.
Pesquisa autocompletável - Tamanho	Determina o tamanho da fonte e a altura do widget. Escolha entre xs, sm, md e lg.
Mostrar caixa de pesquisa autocompletável	Opção para mostrar ou ocultar a caixa de pesquisa na página do portal.
Comportamento	
Máximo de resultados para todas as pesquisas	Número máximo de resultados exibidos para todas as origens de pesquisa quando exibidas juntas.
Máximo de resultados para uma origem de pesquisa	Número máximo de resultados exibidos para uma única origem de pesquisa.
Mostrar Você quis dizer	Exibe sugestões quando uma pesquisa não produz resultados.
Pesquisa autocompletável - Limite	Número de resultados de pesquisa autocompletáveis exibidos. O padrão é 15.
Pesquisa com IA	
Espaço reservado	Texto que aparece na caixa de pesquisa antes que o usuário insira qualquer coisa. Por padrão, o espaço reservado para texto é Pesquisar. **Nota:** Esta opção de instância se aplica somente se Pesquisa com IA estiver habilitado no seu portal. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA para Portal de serviços, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Widget de pesquisa da página inicial

Adicione uma barra de pesquisa à sua página inicial. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de pesquisa da página inicial



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget de pesquisa da página inicial para uma página do portal.

Nota:
As opções de instância Pesquisa com IA se aplicam somente se Pesquisa com IA estiver habilitado no portal. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA para Portal de serviços, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Campo	Descrição
Apresentação	
Título	Nome que aparece acima da barra de pesquisa. Por exemplo, "Como podemos ajudar?"
Descrição resumida	Uma legenda que aparece abaixo do título.
Pesquisa autocompletável	Controla a aparência da barra de pesquisa. Use uma lista separada por vírgulas entre chaves para adicionar detalhes de estilo à barra de pesquisa, por exemplo, {título: 'Pesquisa', cor: 'azul', tamanho: 'lg'}. Para obter mais informações sobre quais opções de estilo você pode adicionar, consulte as opções de instância para Widget de pesquisa autocompletável.
Pesquisa com IA	
Aplicação de pesquisa	Define as configurações da experiência de pesquisa do widget, como o mecanismo, o limite de resultados da pesquisa e sugestões Por padrão, o widget usa a mesma configuração da aplicação de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa .
Configuração de resultados da pesquisa	Define como os resultados da pesquisa são exibidos após o uso do widget. Por padrão, o widget usa a mesma configuração dos resultados de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de resultados de pesquisa, consulte Definir um conjunto de dados composto .
Desabilitar todas as sugestões	Opção para desabilitar sugestões de pesquisa.
Espaço reservado	Texto que aparece na caixa de pesquisa antes que o usuário insira qualquer coisa. Por padrão, o texto do espaço reservado é Como podemos ajudar?.
Filtro de fonte da Pesquisa com IA	Conteúdo que os usuários do portal podem pesquisar, incluindo tabelas na instância ou fontes de dados externas. Para obter mais informações, consulte Definir fontes de pesquisa .

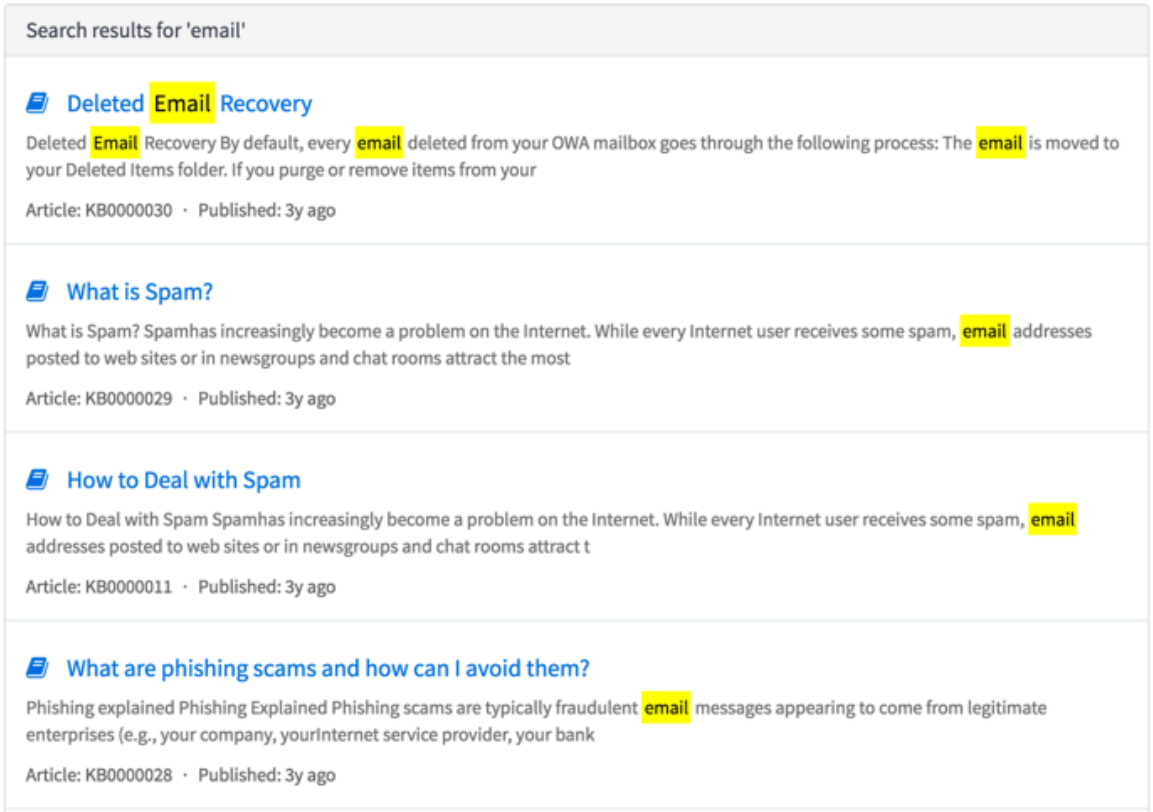
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

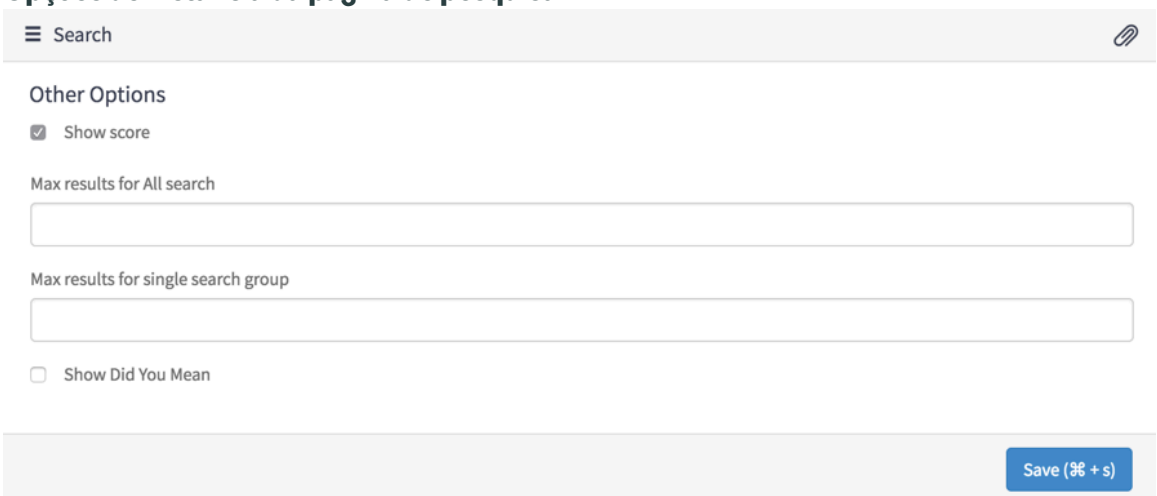
Legado: widget da página de pesquisa

O widget da página de pesquisa exibe os resultados da pesquisa. O widget Pesquisa de aspectos substitui o widget da página de pesquisa. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget da página de pesquisa



Opções de instância da página de pesquisa



Opções de instância da página de pesquisa

Campo	Descrição
Mostrar pontuação	Quando selecionado, mostra os resultados da pesquisa relativos à classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância da página de pesquisa

Campo	Descrição
Máximo de resultados para todas as pesquisas	O número máximo de resultados mostrados para todos os grupos de pesquisa quando exibidos juntos.
Máximo de resultados para um único grupo de pesquisa	O número máximo de resultados mostrados para um único grupo de pesquisa quando você exibe esse grupo de pesquisa específico.
Mostrar Você quis dizer	Exibe sugestões quando uma pesquisa não produz resultados.

Para obter mais informações sobre como configurar a pesquisa, consulte Configuração da pesquisa em um portal.

Widget de pesquisa autocompletável

Recurso de pesquisa preditiva que mostra palavras conforme os usuários digitam. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de pesquisa autocompletável

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget Pesquisa autocompletável para uma página do portal.

Nota:
As opções de instância Pesquisa com IA se aplicam somente se Pesquisa com IA estiver habilitado no portal. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA para Portal de serviços, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Campo	Descrição
Apresentação	
Título	O nome ou as palavras que aparecem no campo de pesquisa antes que um usuário comece a digitar. Por exemplo, `pesquisar` ou `o que você está procurando`
Cor	Se o botão de pesquisa ao lado do campo de pesquisa está preenchido ou não
glifo	O ícone que aparece no campo de pesquisa ao lado do widget. O ícone de pesquisa é o padrão. Para usar um ícone diferente, digite o nome do ícone no campo, por exemplo, `search-plus`. Para obter uma lista de ícones para escolher, abra as opções de instância do widget Link de ícone.
Tamanho	Determina o tamanho da fonte e a altura do widget. Escolha entre xs, sm, md e lg.
Comportamento	
Limite	Se as sugestões de pesquisa estiverem habilitadas, insira o número de entradas de sugestão que você deseja exibir. Se as sugestões de pesquisa estiverem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	desabilitadas, insira o número de entradas autocompletáveis que você deseja exibir. O padrão é 15. Consulte Habilitar e desabilitar sugestões de pesquisa .
Origens da Pesquisa contextual	Limite os resultados disponíveis na pesquisa autocompletável configurando somente fontes de pesquisa específicas. Por exemplo, os usuários que pesquisam no Catálogo de serviços só veem os resultados do Catálogo de serviços quando essas fontes de pesquisa estão configuradas. Para obter mais informações sobre pesquisa contextual, consulte Configurar fontes de pesquisa disponíveis em uma página
Pesquisa com IA	
Aplicação de pesquisa	Define as configurações da experiência de pesquisa do widget, como o mecanismo, o limite de resultados da pesquisa e sugestões Por padrão, o widget usa a mesma configuração da aplicação de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa .
Configuração de resultados da pesquisa	Define como os resultados da pesquisa são exibidos após o uso do widget. Por padrão, o widget usa a mesma configuração dos resultados de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de resultados de pesquisa, consulte Definir um conjunto de dados composto .
Desabilitar todas as sugestões	Opção para desabilitar sugestões de pesquisa.
Espaço reservado	Texto que aparece na caixa de pesquisa antes que o usuário insira qualquer coisa. Por padrão, o espaço reservado para texto é Pesquisar.
Filtro de fonte da Pesquisa com IA	Conteúdo que os usuários do portal podem pesquisar, incluindo tabelas na instância ou fontes de dados externas. Para obter mais informações, consulte Definir fontes de pesquisa .

Widgets da Gestão de conhecimento

Use os widgets da Gestão de conhecimento para criar uma base de conhecimento para o seu portal.

Os widgets da Gestão de conhecimento estão incluídos como parte do plug-in Portal de serviços - base de conhecimento [com.glide.service-portal.knowledge-base], que é ativado automaticamente com o Portal de serviços da Gestão de serviços empresariais [com.glide.service-portal. plug-in esm].

Para obter mais informações sobre gestão de conhecimento, consulte Knowledge Management .

Tradução automática

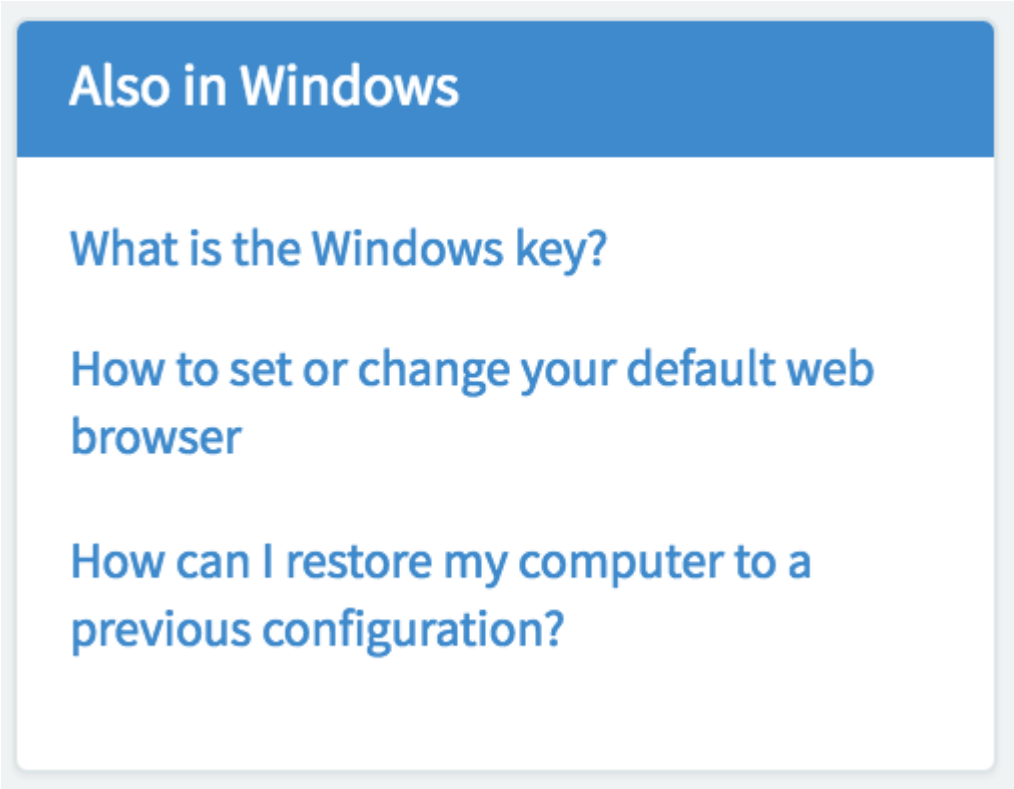
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Base de conhecimento também no widget de categoria

Lista de artigos também incluídos em uma categoria específica. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

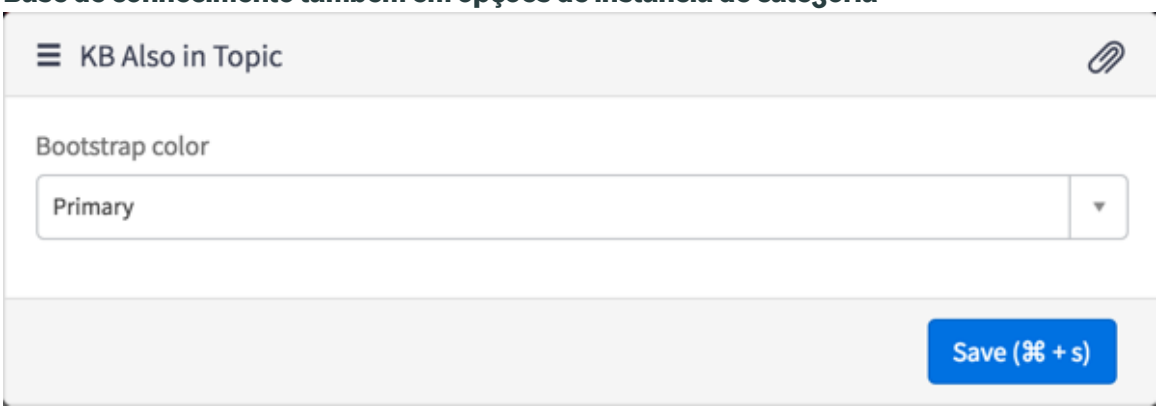
As informações que aparecem na base de conhecimento também no widget de categoria são determinadas pelas categorias secundárias de artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Definição de uma categoria de artigo de conhecimento .

Base de conhecimento também no widget de categoria



Opções de instância

Base de conhecimento também em opções de instância de categoria



Opções de Instância

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de Instância

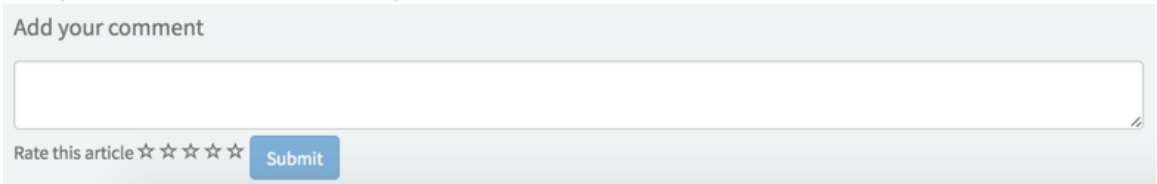
Campo	Descrição
	que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.

Widget de comentários do artigo da base de conhecimento

Opção de classificação e comentário para artigos da base de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

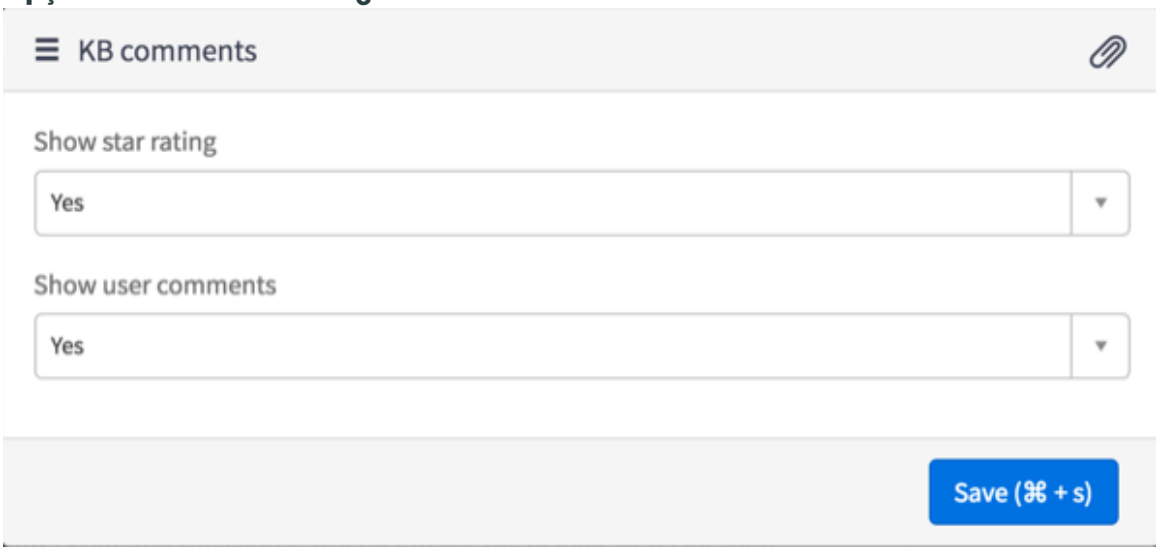
As classificações de artigos no widget de comentários de artigos da base de conhecimento determinam a popularidade do artigo no widget com melhor classificação da base de conhecimento.

Widget de comentários do artigo da base de conhecimento



Opções de Instância

Opções de instância de widget de comentários da base de conhecimento



Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Mostrar classificação por estrelas	Selecione a opção para mostrar uma classificação por estrelas no widget de comentários do artigo da base de conhecimento. Selecionar a opção **Usar propriedades do sistema** mostra a opção de classificação por estrelas com base na propriedade do sistema `glide.knowman.show_star_rating`.
Mostrar comentários do usuário	Selecione a opção para mostrar a caixa de comentários no widget de comentários do artigo da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de opções de instância

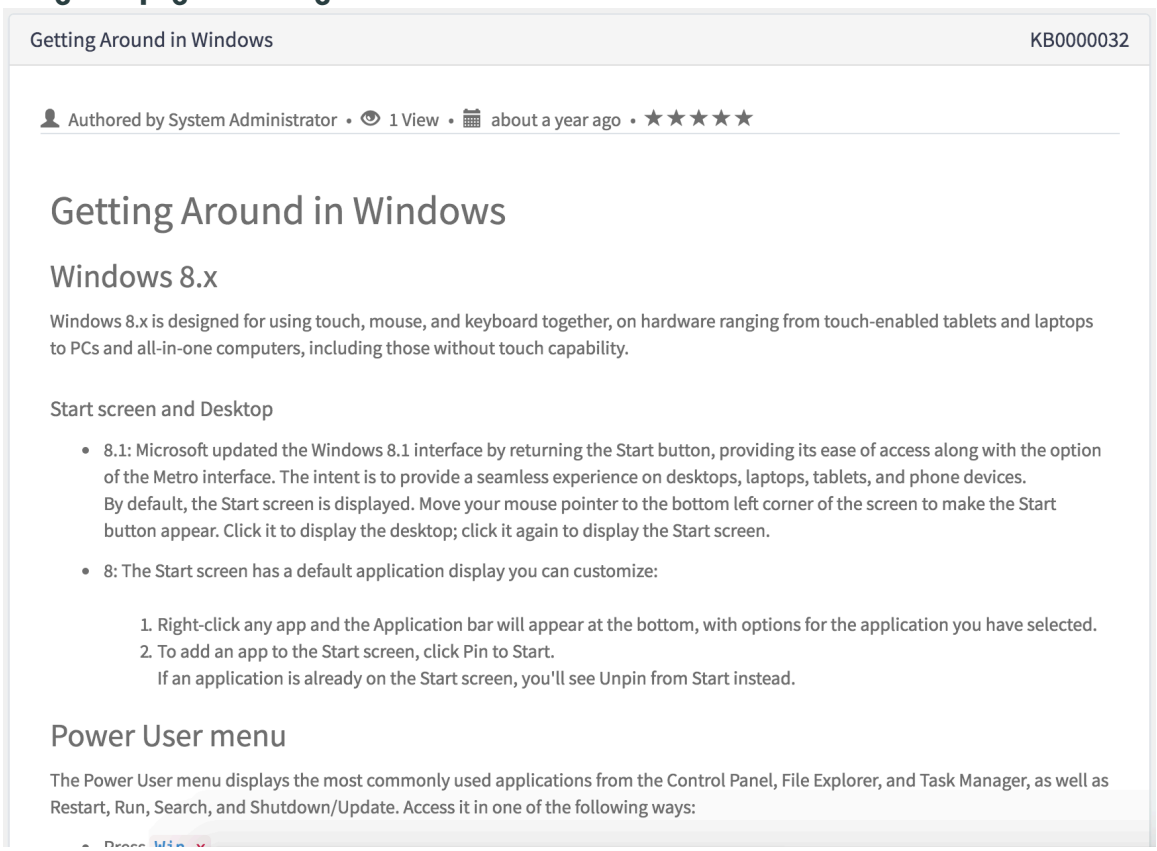
Campo	Descrição
	base de conhecimento. Selecionar a opção **Usar propriedades do sistema** mostra a caixa de comentários com base na propriedade do sistema `glide.knowman.show_user_feedback`.

Widget da página de artigo da base de conhecimento

Use o widget da página Artigo para exibir artigos da Base de conhecimento em Portal de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Qualquer fonte ou formatação especializada adicionada ao campo de texto do artigo de conhecimento na plataforma aparece da mesma forma no portal.

Widget da página de artigo da base de conhecimento

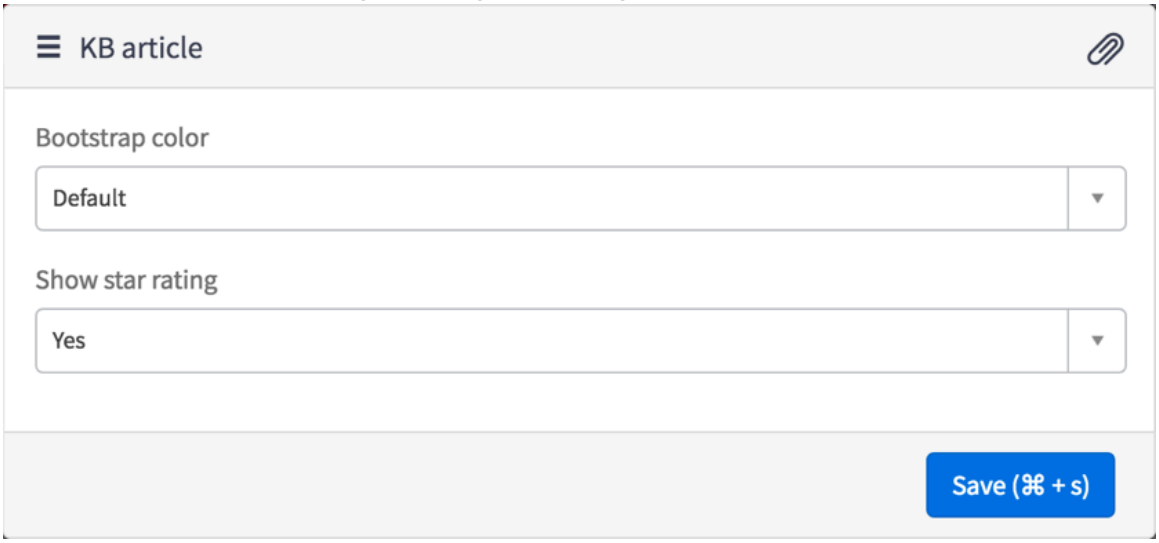


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de Instância

Opções de instância de widget de página de artigo da base de conhecimento



Opções de instância

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Mostrar classificação por estrelas	Exibe a classificação por estrelas no widget da página do artigo. Se você selecionar **Usar propriedades do sistema**, a aparência da classificação por estrelas será definida pela propriedade do sistema `glide.knowman.show_star_rating`.

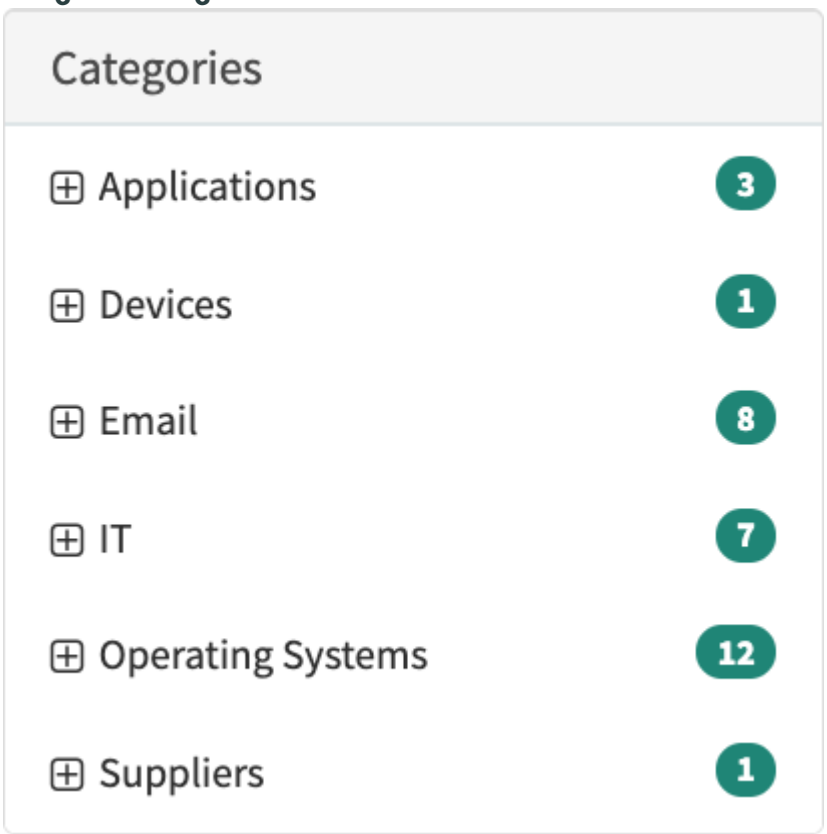
Widget de categorias da base de conhecimento

Lista as categorias da sua base de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de categorias da base de conhecimento



As categorias são determinadas pela lista de Categorias de Conhecimento fornecidas para a Base de Conhecimento. Para exibir uma lista de categorias de uma base de conhecimento, na plataforma, navegue até **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento** em seguida, selecione o nome da base de conhecimento, por exemplo, TI. As categorias da base de conhecimento aparecem nas listas relacionadas. Para obter mais informações sobre como definir categorias para uma base de conhecimento, consulte Definição de uma categoria de artigo de conhecimento .

Nota:
Se o campo **Limite máximo de artigos para permitir contagens de categoria** estiver definido como 500 contagens e a base de conhecimento contiver mais de 500 artigos, o widget de categorias da base de conhecimento exibirá todas as categorias na base de conhecimento.

A base de conhecimento que um portal usa é determinada no formulário do portal. Se o seu portal usa várias bases de conhecimento, você pode usar o Widget das bases de conhecimento da base de conhecimento para filtrar o conteúdo do widget Categorias da base de conhecimento.

Para obter mais informações sobre como associar seu portal a uma base de conhecimento, consulte Associar um portal a uma base de conhecimento.

Nota:
Nas Opções de instância do widget, se o **número máximo de artigos avaliados por categoria para determinar o valor de visibilidade** estiver definido como 1 ou mais, o usuário deverá ter acesso a pelo menos um artigo na categoria para que a categoria seja exibida.

Opções de instância

O widget de categorias da base de conhecimento não inclui opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

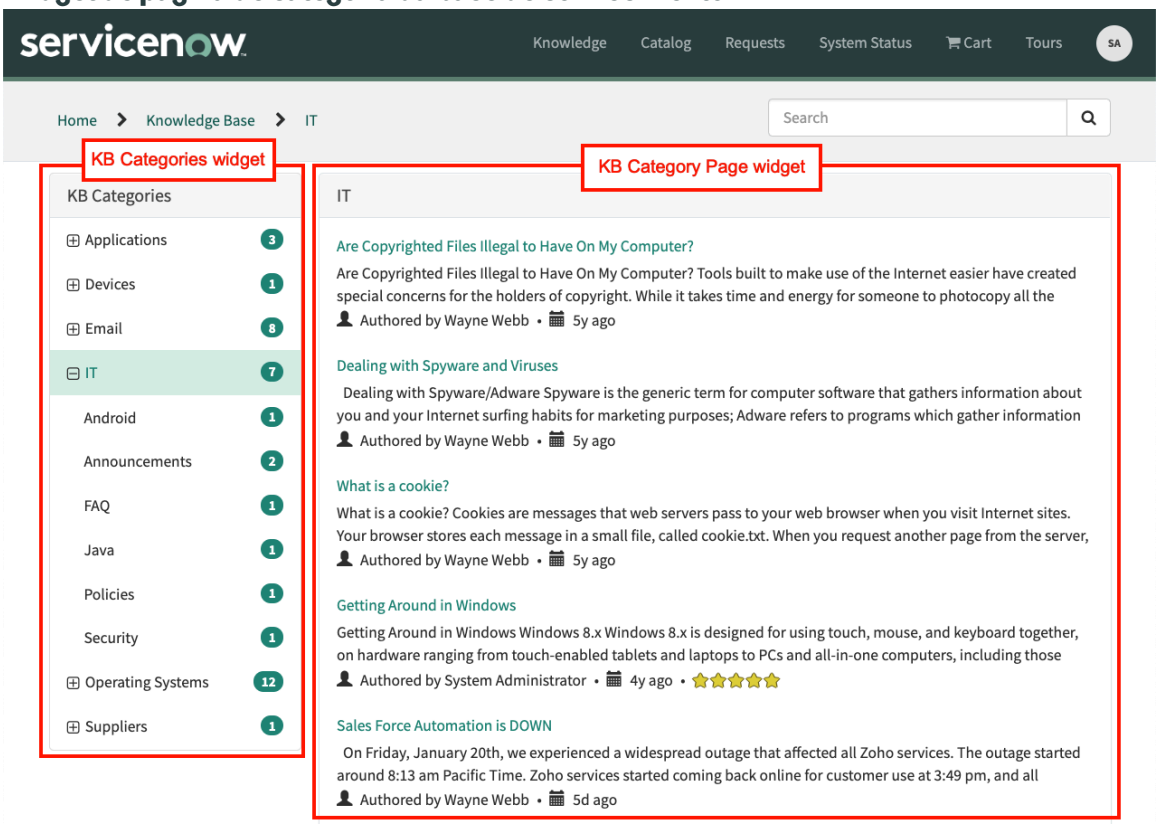
Widget de página de categoria da base de conhecimento

Artigos e visualização de artigos em uma categoria específica. As categorias são especificadas no módulo Base de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget Página de categoria da base de conhecimento funciona em conjunto com o Widget de categorias da base de conhecimento. Quando você seleciona uma categoria no widget Categorias da base de conhecimento, o widget da página Categoria da base de conhecimento lista os artigos dessa categoria.

Para que os widgets Categorias da base de conhecimento e Página de categoria da base de conhecimento funcionem em conjunto, adicione os dois widgets à mesma página.

Widget de página de categoria da base de conhecimento



Se você adicionar o widget Página de categoria da base de conhecimento a uma página sem adicionar o widget Categorias da base de conhecimento, o widget Página de categoria da base de conhecimento exibirá uma lista sem categoria de todos os artigos na base de conhecimento.

As categorias são determinadas pela lista de Categorias de Conhecimento fornecidas para a Base de Conhecimento. Para exibir uma lista de categorias de uma base de conhecimento, na plataforma, navegue até **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**e selecione o nome da base de conhecimento, por exemplo, TI. As categorias da base de conhecimento aparecem nas listas relacionadas. Se uma categoria não tiver artigos associados, ela não aparecerá no portal. Para obter mais informações sobre como definir categorias para uma base de conhecimento, consulte Definição de uma categoria de artigo de conhecimento .

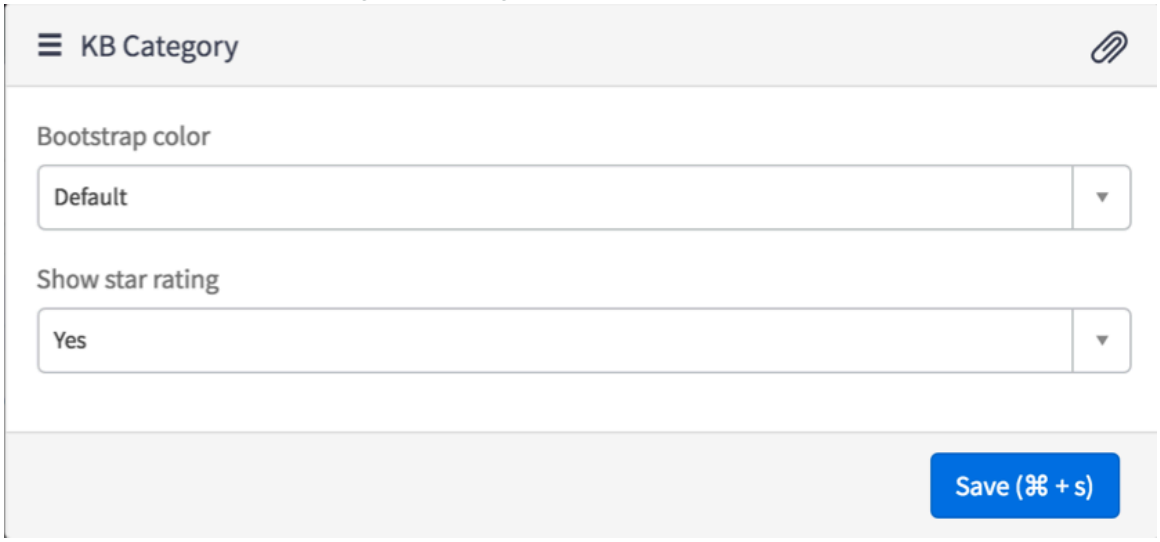
A base de conhecimento que um portal usa é determinada no formulário do portal. Para obter mais informações sobre como associar seu portal a uma base de conhecimento, consulte Associar um portal a uma base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Opções de instância de widget de categoria da base de conhecimento



Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Mostrar classificação por estrelas	Exibe a classificação por estrelas na página da categoria. Se você selecionar **Usar propriedades do sistema**, a aparência da classificação por estrelas será definida pela propriedade do sistema `glide.knowman.show_star_rating`.

Widget das bases de conhecimento da base de conhecimento

Dê aos usuários a opção de selecionar em qual base de conhecimento navegar no seu portal. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

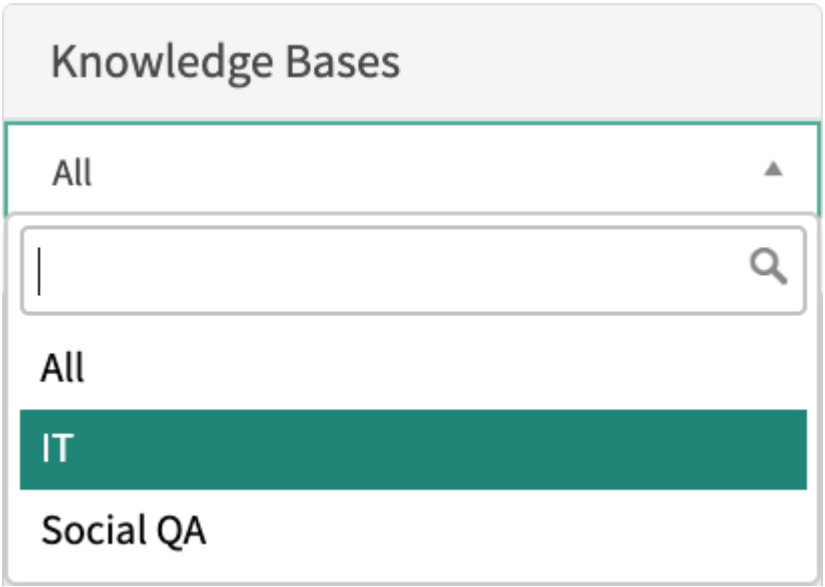
Como usar o widget

Se você associar seu portal a várias bases de conhecimento, o widget KB Knowledge Bases fornecerá aos usuários um menu para selecionar uma base de conhecimento. Depois que um usuário seleciona uma base de conhecimento, outros widgets da base de conhecimento na página filtram seu conteúdo de acordo.

Por exemplo, se um usuário selecionar para navegar somente na base de conhecimento de TI, Widget de categorias da base de conhecimento mostrará somente as categorias na base de conhecimento de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se você associar seu portal a apenas uma base de conhecimento, o widget Bases de conhecimento da base de conhecimento permanecerá oculto na página.

Para obter mais informações sobre como associar seu portal a bases de conhecimento, consulte Associar um portal a uma base de conhecimento.

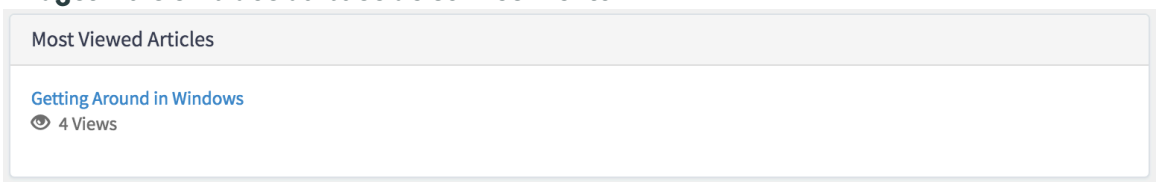
Opções de instância

O widget Bases de conhecimento da base de conhecimento não inclui opções de instância.

Widget Mais exibidos da base de conhecimento

Lista dos artigos da base de conhecimento mais vistos. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget Mais exibidos da base de conhecimento

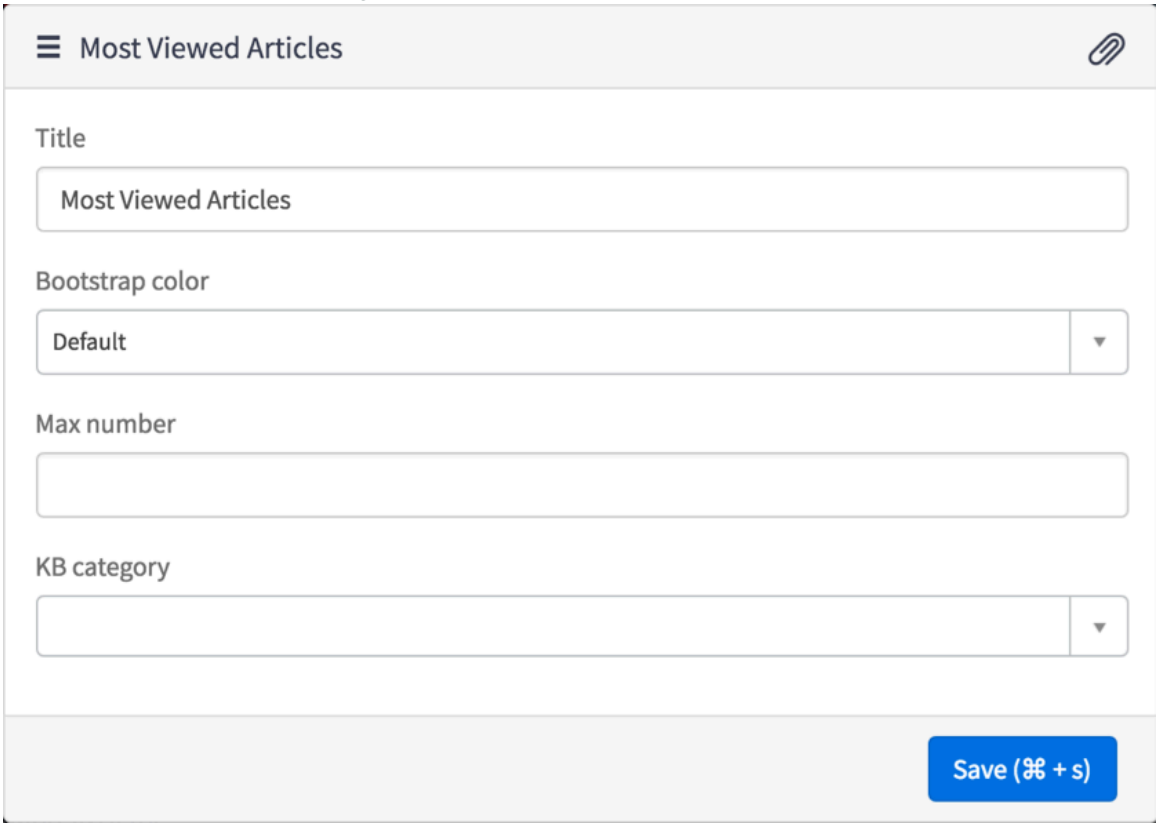


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Opções de instância de widget da base de conhecimento mais exibidas



Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Título	O nome que aparece no cabeçalho do widget
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Número máximo	O número máximo de artigos mais vistos listados
Categoria da Base de Conhecimento	Categoria da base de conhecimento para os artigos mais vistos. A lista é gerada pela tabela kb_category.

Widget de notícias da base de conhecimento

O widget de notícias da base de conhecimento exibe informações da base de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

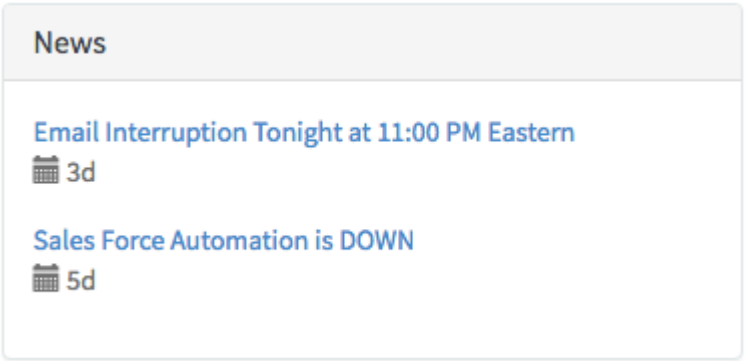
Você pode configurar o widget de notícias da base de conhecimento para exibir informações específicas selecionando uma categoria na lista de categorias da base de conhecimento.

Nota:
O widget de notícias da base de conhecimento exibe somente os artigos da base de conhecimento aos quais um usuário tem acesso com base nas regras de ACL.

Tradução automática

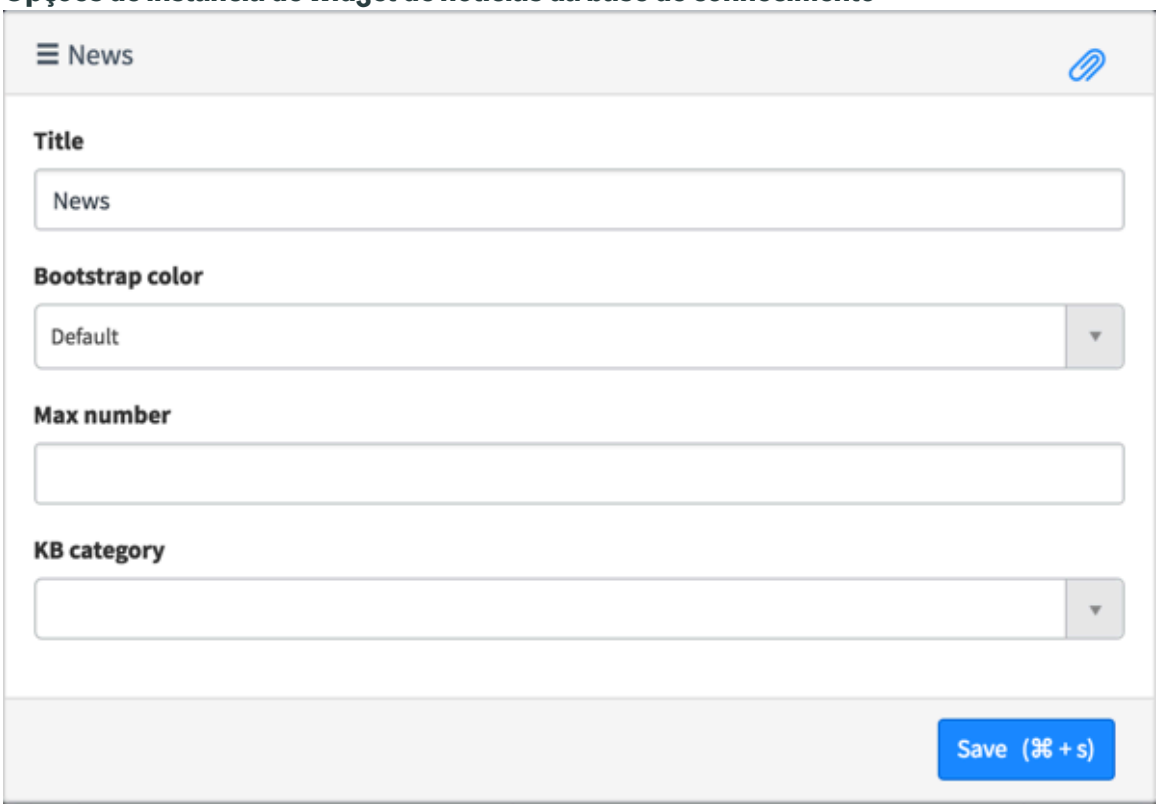
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de notícias da base de conhecimento



Opções de instância

Opções de instância de widget de notícias da base de conhecimento



Tradução automática

Campos de opção de instância

Campo	Descrição
Título	Nome do widget que aparece no cabeçalho do widget
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Número máximo	O número máximo de artigos de notícias que aparecem no widget. O número padrão é 5.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de opção de instância

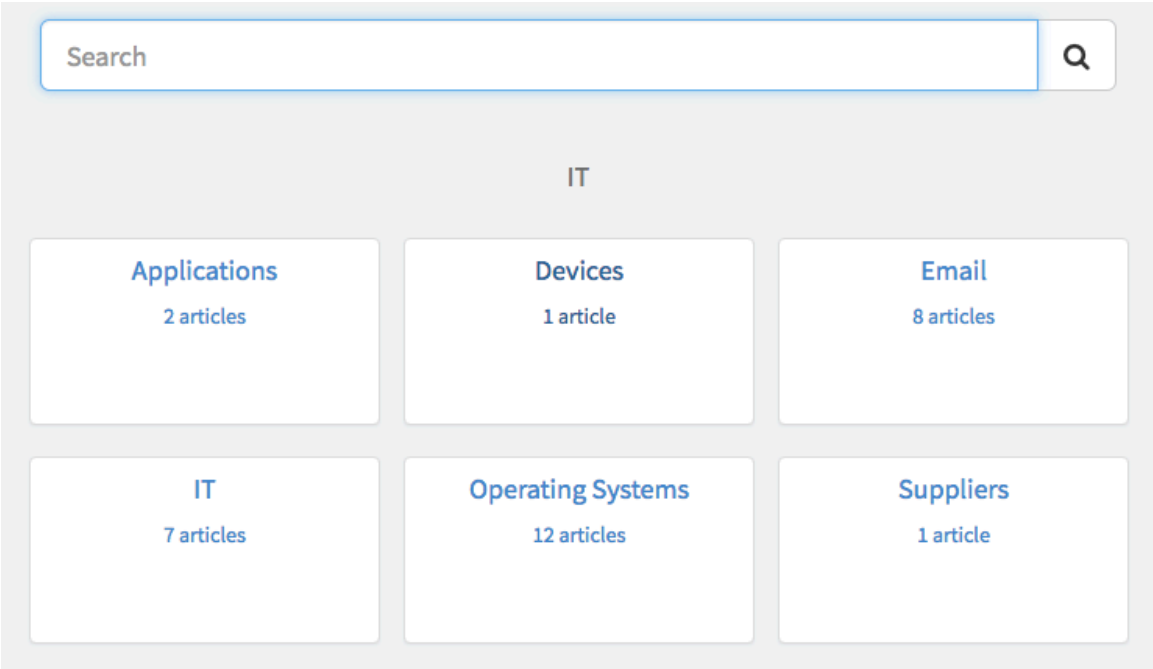
Campo	Descrição
	Nota: Se um usuário não tiver acesso a artigos com base nas regras de ACL, o widget poderá exibir menos artigos do que o número máximo.
Categoria da Base de Conhecimento	A categoria da base de conhecimento determinada pela tabela kb_category. Somente artigos publicados são exibidos. Para um widget de notícias, selecione algo como **Comunicados** para mostrar os próximos eventos.

Widget de pesquisa da base de conhecimento

O widget de pesquisa da base de conhecimento é um widget de pesquisa que está especificamente confinado à base de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget de pesquisa autocompletável está incorporado ao widget de pesquisa da base de conhecimento.

Widget de pesquisa da base de conhecimento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Opções de instância de widget de pesquisa da base de conhecimento

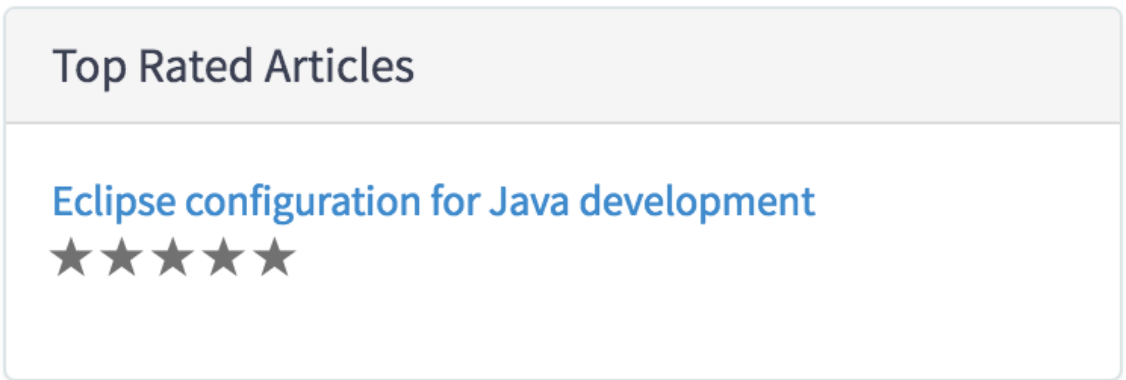
Campos de opção de instância

Campo	Descrição
Título	Nome do widget. Este campo não é público.

Widget com melhor classificação da base de conhecimento

Lista os artigos da Base de conhecimento com a classificação mais alta. As classificações são determinadas pelo feedback do usuário. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget com melhor classificação da base de conhecimento

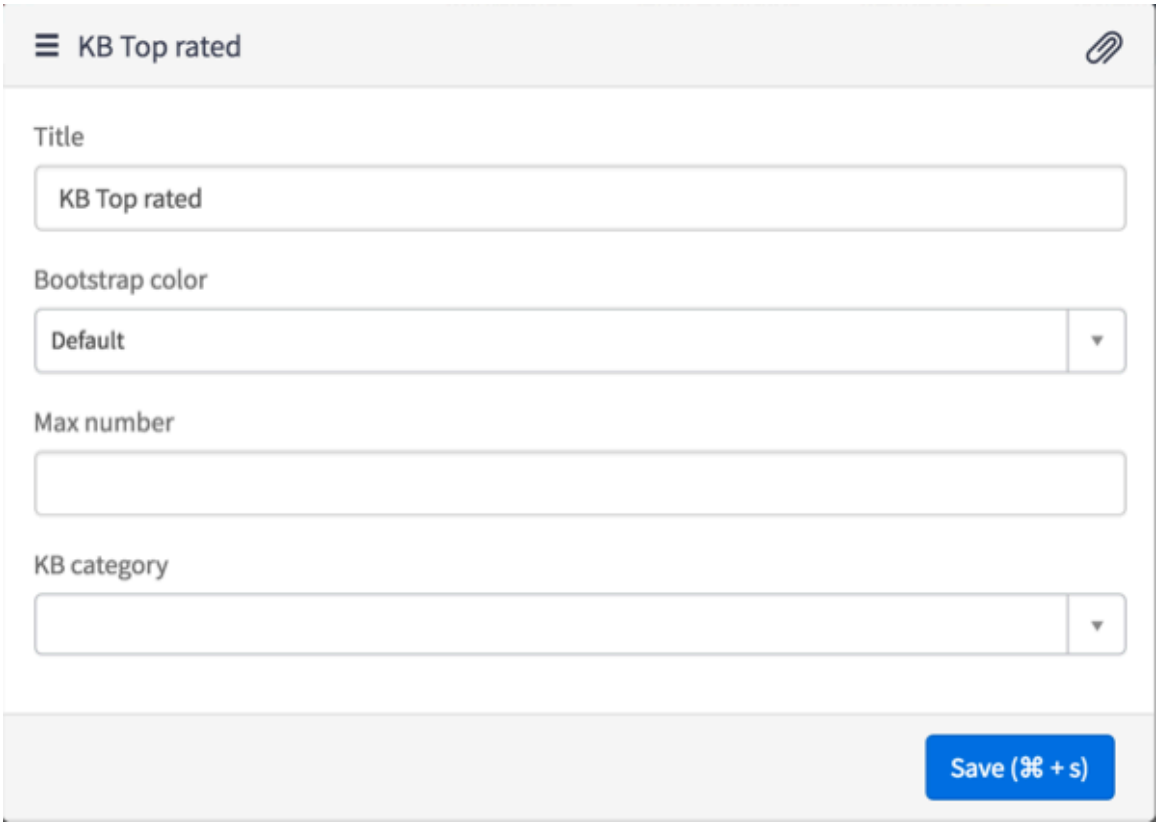


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Opções de instância de widget com melhor classificação da base de conhecimento



Campos de opções de instância

Campo	Descrição
Título	O nome que aparece no cabeçalho do widget
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Número máximo	O número máximo de artigos mais vistos listados
Categoria da Base de Conhecimento	Categoria da base de conhecimento para os artigos mais bem classificados. A lista é gerada pela tabela kb_category.

Widget de exibição da base de conhecimento

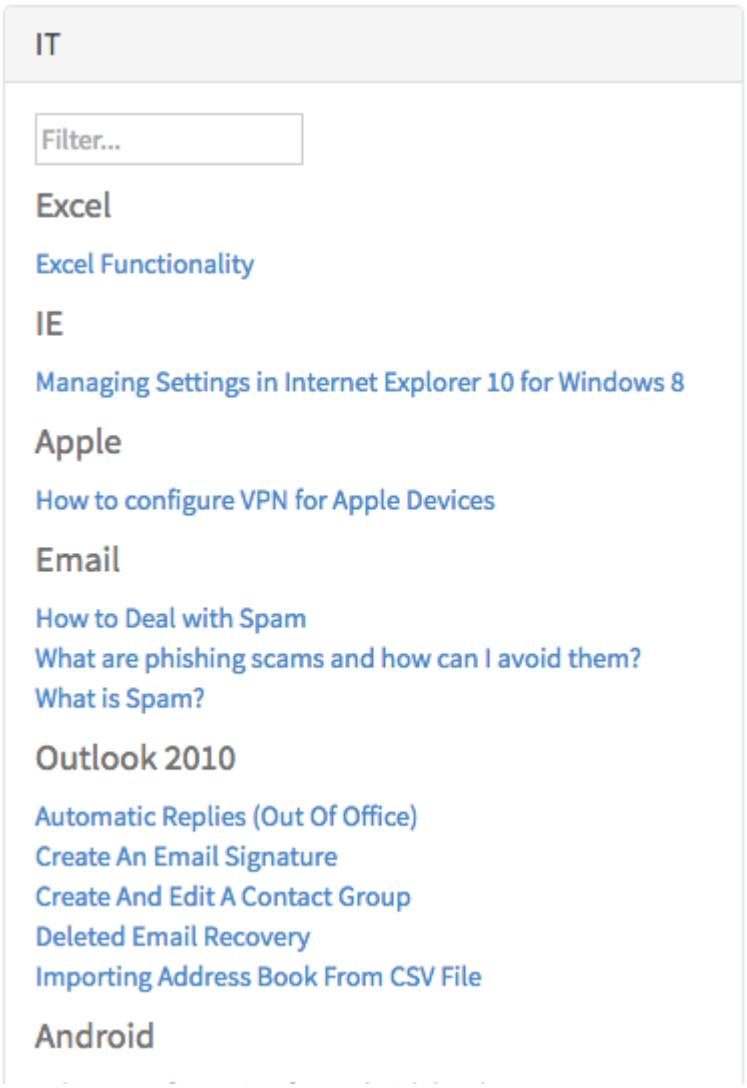
O widget Exibição da base de conhecimento é um exemplo de como estruturar uma página da base de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Use o filtro de pesquisa para encontrar um tópico ou artigo específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de exibição da base de conhecimento



Opções de instância

O widget de exibição da base de conhecimento não tem opções de instância incluídas.

Widget de exibição 2 da base de conhecimento

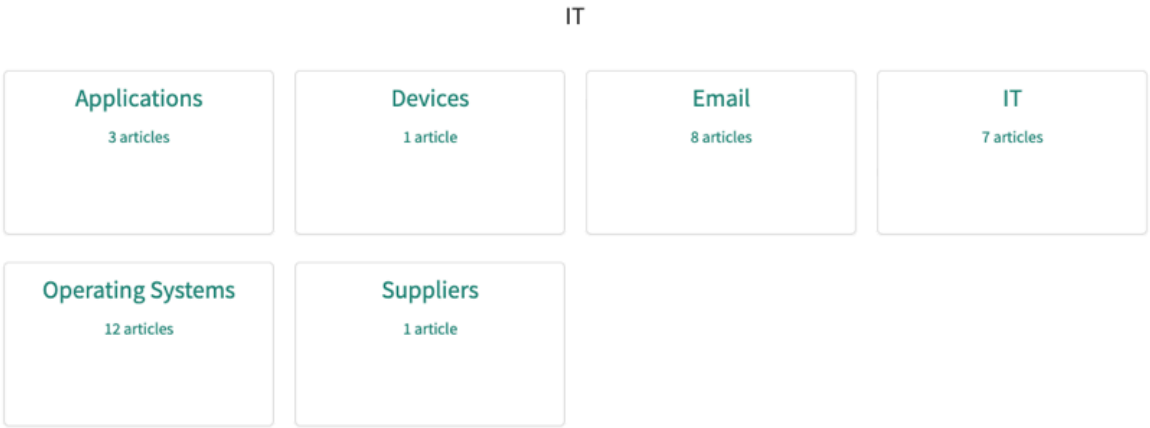
A Exibição da base de conhecimento 2 fornece uma estrutura alternativa ao widget Exibição da base de conhecimento para mostrar um exemplo diferente de como exibir artigos de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget KB View 2 exibe cada categoria de conhecimento como um cartão. Clique em um cartão para acessar os artigos dessa categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição da Base de Conhecimento 2



As categorias são determinadas pela lista de Categorias de Conhecimento fornecidas para a Base de Conhecimento. Para exibir uma lista de categorias de uma base de conhecimento, na plataforma, navegue até **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**e selecione o nome da base de conhecimento, por exemplo, TI. As categorias da base de conhecimento aparecem nas listas relacionadas. Se uma categoria não tiver artigos associados, ela não aparecerá no portal. Para obter mais informações sobre como definir categorias para uma base de conhecimento, consulte Definição de uma categoria de artigo de conhecimento .

A base de conhecimento que um portal usa é determinada no formulário do portal. Para obter mais informações sobre como associar seu portal a uma base de conhecimento, consulte Associar um portal a uma base de conhecimento.

Opções de instância

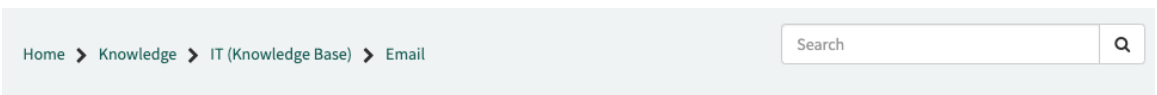
O widget KB View 2 não tem opções de instância incluídas.

Widget de trilhas de conhecimento

Ajude os usuários a navegar em uma base de conhecimento adicionando o widget Trilhas de conhecimento. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Como usar o widget

O widget de trilhas de conhecimento exibe informações com base na localização de um artigo em uma base de conhecimento. Por exemplo, se você abrir um artigo sobre "Como lidar com spam", as trilhas mostrarão que o artigo está localizado na categoria E-mail da base de conhecimento de TI.



Você pode ampliar sua pesquisa do caso de conhecimento selecionando os títulos nas trilhas. Por exemplo, para ver todos os artigos na categoria E-mail, selecione **E-mail**. Para ver todos os artigos da base de conhecimento, selecione **TI (Base de conhecimento)**.

O widget também inclui uma caixa de pesquisa para que você possa pesquisar um artigo pelo nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget Trilhas de conhecimento para uma página do portal.

Nota:
As opções de instância Pesquisa com IA se aplicam somente se Pesquisa com IA estiver habilitado no portal. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA para Portal de serviços, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Campo	Descrição
Comportamento	
Mostrar caixa de pesquisa	Opção para incluir uma caixa de pesquisa para que os usuários pesquisem na base de conhecimento.
Pesquisa com IA	
Aplicação de pesquisa	Define as configurações da experiência de pesquisa do widget, como o mecanismo, o limite de resultados da pesquisa e sugestões Por padrão, o widget usa a mesma configuração da aplicação de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa .
Configuração de resultados da pesquisa	Define como os resultados da pesquisa são exibidos após o uso do widget. Por padrão, o widget usa a mesma configuração dos resultados de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de resultados de pesquisa, consulte Definir um conjunto de dados composto .
Desabilitar todas as sugestões	Opção para desabilitar sugestões de pesquisa.
Espaço reservado	Texto que aparece na caixa de pesquisa antes que o usuário insira qualquer coisa.
Filtro de fonte da Pesquisa com IA	Conteúdo que os usuários do portal podem pesquisar, incluindo tabelas na instância ou fontes de dados externas. Para obter mais informações, consulte Definir fontes de pesquisa .

Widgets do catálogo de serviços

Use os widgets do Catálogo de serviços para criar um catálogo para o seu portal.

A maioria dos widgets do catálogo de serviços faz parte do plug-in Catálogo de serviços do Portal de serviços [com.glide.service-portal.service-catalog], que é ativado automaticamente com o plug-in Portal de serviços para Gestão de serviços empresariais (com.glide.service-portal.esm) .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O plug-in Portal de serviços - Catálogo de serviços v2 (com.glideapp.servicecatalog.portal) fornece uma experiência aprimorada do Catálogo de serviços. Este plug-in está ativo por padrão e habilita os seguintes widgets:

- Pesquisa da página inicial do catálogo (ID: cat-homepage-search)
- Rolagem para cima de SC (ID: sc-scroll-to-top)
- Solicitações e aprovações (ID: sc_request_and_approvals)
- Itens recentes e populares (ID: sc-recent-popular)

A maior parte da configuração dos widgets do Catálogo de serviços ocorre na aplicação Catálogo de serviços da plataforma. Para obter mais informações sobre o Catálogo de serviços, consulte Service Catalog .

Tópicos relacionados

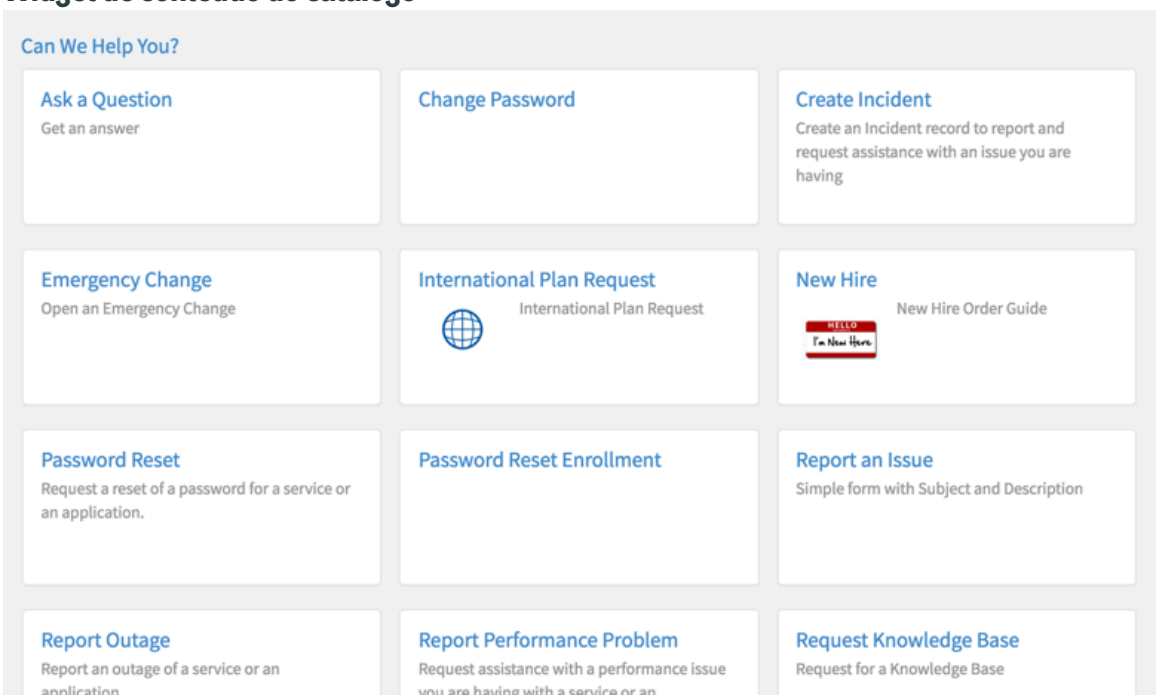
Catálogo de serviços no Portal de serviços

Widget de conteúdo do catálogo

O widget de conteúdo do catálogo faz parte do Catálogo de serviços e inclui uma lista lado a lado de todos os itens de conteúdo disponíveis no catálogo. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Os itens que aparecem na página são agrupados por categoria em ordem alfabética. Itens e categorias do catálogo são definidos na aplicação Catálogo de serviços na plataforma. Para obter mais informações sobre como criar itens do catálogo a serem exibidos no catálogo, consulte Criação de um item do catálogo .

Widget de conteúdo do catálogo



Opções de Instância

O widget de Conteúdo do catálogo não inclui opções de instância.

Tradução automática

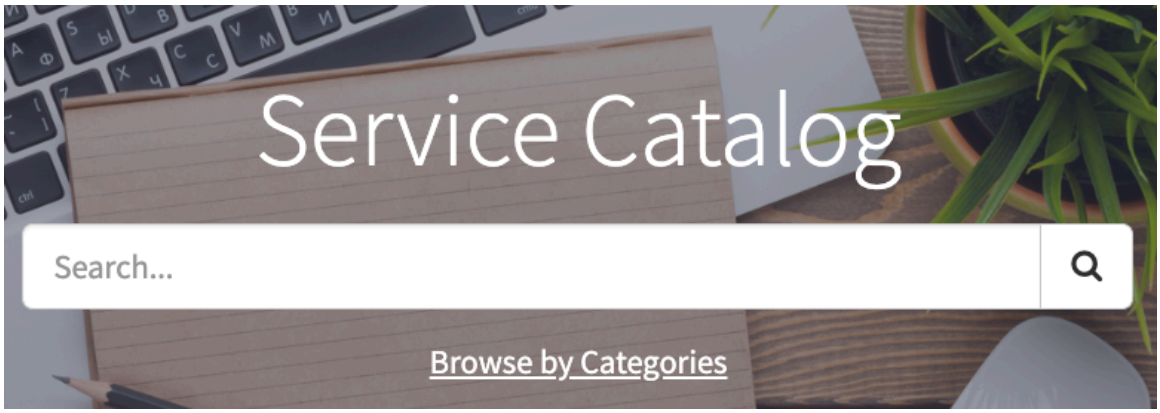
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de pesquisa da página inicial do catálogo

Dê aos usuários a opção de pesquisar Catálogo de serviços assim que fizerem login. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Como usar o widget

Adicione o widget Pesquisa da página inicial do catálogo à sua página principal Catálogo de serviços. Quando os usuários navegam até o Catálogo de serviços, eles podem usar o widget Pesquisa da página inicial do catálogo para encontrar o que estão procurando.



Os usuários podem inserir uma palavra-chave na barra de pesquisa. O widget Pesquisa da página inicial do catálogo usa um recurso de pesquisa preditiva que mostra palavras conforme os usuários digitam.

Como alternativa, para navegar até uma lista de Catálogo de serviços categorias, os usuários podem selecionar **Procurar por categorias**.

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget Pesquisa da página inicial do catálogo para uma página do portal.

Nota:
As opções de instância Pesquisa com IA se aplicam somente se Pesquisa com IA estiver habilitado no portal. Para obter mais informações sobre como habilitar Pesquisa com IA para Portal de serviços, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Campo	Descrição
Apresentação	
Título	Título a ser exibido acima da barra de pesquisa.
Descrição resumida	Texto a ser exibido abaixo do título.
Pesquisa com IA	
Aplicação de pesquisa	Define as configurações da experiência de pesquisa do widget, como o mecanismo, o limite de resultados da pesquisa e sugestões Por padrão, o widget usa a mesma configuração da aplicação de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa .
Configuração de resultados da pesquisa	Define como os resultados da pesquisa são exibidos após o uso do widget. Por padrão, o widget usa a mesma configuração dos resultados de pesquisa que o portal, mas você pode substituir essa configuração no nível do widget. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de resultados de pesquisa, consulte Definir um conjunto de dados composto .
Desabilitar todas as sugestões	Opção para desabilitar sugestões de pesquisa.
Espaço reservado	Texto que aparece na caixa de pesquisa antes que o usuário insira qualquer coisa. Por padrão, o texto do espaço reservado é Como podemos ajudar?.
Filtro de fonte da Pesquisa com IA	Conteúdo que os usuários do portal podem pesquisar, incluindo tabelas na instância ou fontes de dados externas. Para obter mais informações, consulte Definir fontes de pesquisa .
Outras opções	
Pesquisa Autocompletável	Configuração da barra de pesquisa. Você configura a barra de pesquisa usando as opções de instância para o Widget de pesquisa autocompletável. Use a sintaxe {field1:'value1',field2:'value2'}. Por exemplo, para configurar o título, a cor e o tamanho da barra de pesquisa, insira o seguinte: {title:'Search...',color:'default',size:'lg'}.

Widget de itens recentes e populares

Permita que um usuário navegue pelos itens do catálogo recentes e populares. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

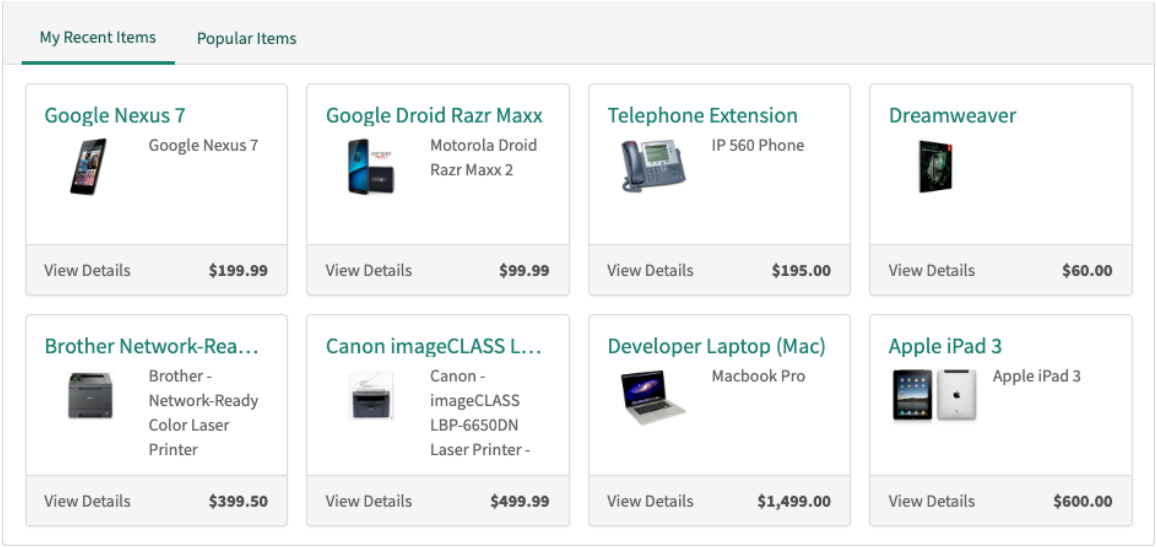
Como usar o widget

O widget de Itens Recentes e Populares inclui duas guias: **Meus Itens Recentes** e **Itens Populares**.

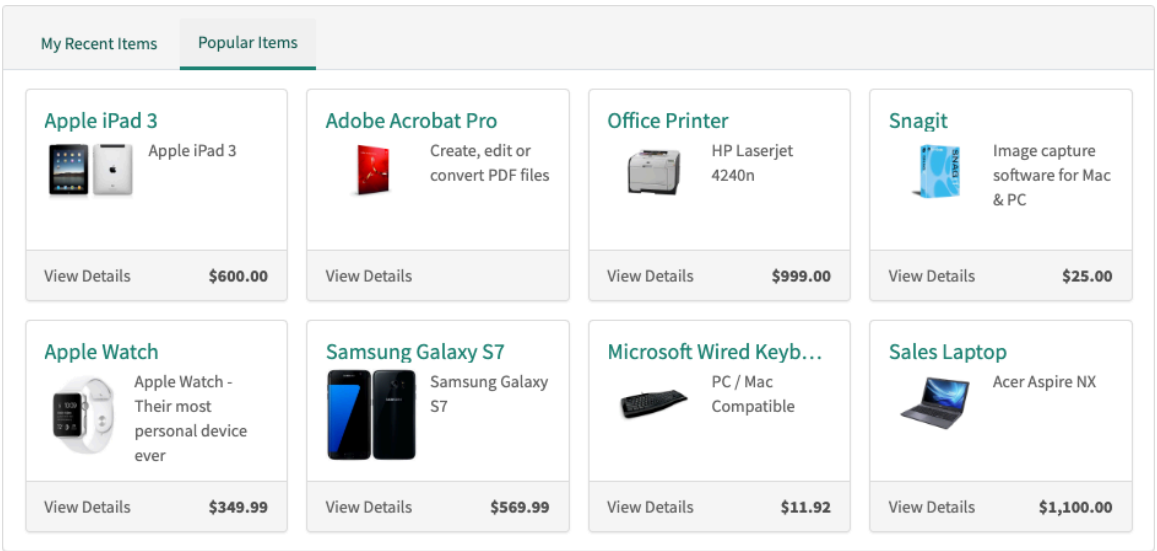
Um usuário abre a guia Meus itens recentes para ver os itens do catálogo que visualizou ou solicitou recentemente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Um usuário abre a guia Itens Populares para ver os itens do catálogo que foram amplamente solicitados por outros usuários.



Cada cartão de item exibe informações básicas sobre o item do catálogo, como nome do item, imagem e preço.

Para navegar até a lista de itens, o usuário seleciona **Exibir detalhes**.

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget de itens recentes e populares para uma página do portal.

Campo	Descrição
Dados	
Itens Populares usados em	Intervalo de tempo durante o qual os usuários solicitaram os itens populares. Você seleciona uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

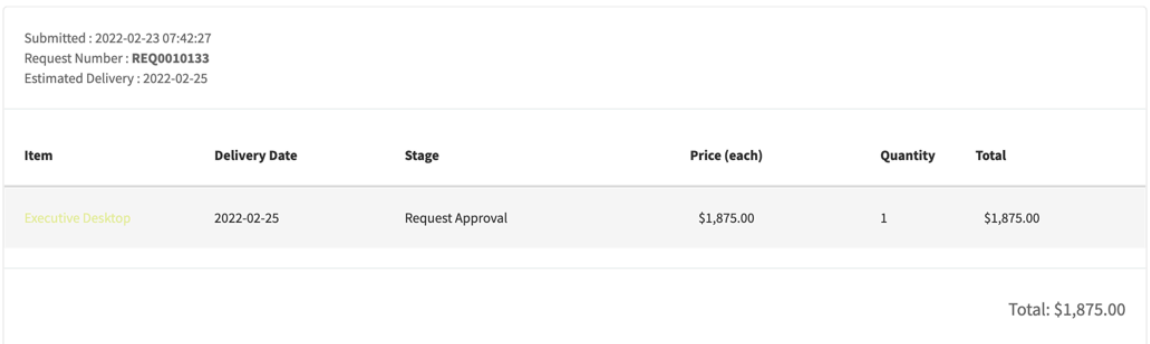
Campo	Descrição
	• **-- Nenhum --**: exibe itens do catálogo populares sem período de tempo especificado. Esta é a opção padrão. • **Últimos 3 meses**: exibe os itens do catálogo mais solicitados nos últimos três meses. • **Últimos 6 meses**: exibe os itens do catálogo mais solicitados nos últimos seis meses. • **Últimos 12 meses**: exibe os itens do catálogo mais solicitados no último ano. • **Tempo de vida (tem implicações no desempenho)**: exibe os itens do catálogo mais solicitados de todos os tempos. Selecionar esta opção pode diminuir o desempenho do sistema.
Apresentação	
Número de itens	Número máximo de itens do catálogo a serem exibidos em cada guia. O valor é 8 por padrão.
Comportamento	
Meus itens recentes por	Critérios para qualificar quais itens do catálogo são exibidos na guia Meus itens recentes. Você pode selecionar uma das seguintes opções: • **-- Nenhum --**: exibe itens recentes sem critérios especificados. Esta é a opção padrão. • **Exibir**: exibe os itens do catálogo que o usuário exibiu mais recentemente. • **Solicitação**: exibe os itens do catálogo que o usuário solicitou mais recentemente.

Widget Campos de solicitação

O widget Campos de solicitação exibe informações sobre qualquer solicitação feita por um usuário. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Os campos do widget Campos de solicitação são definidos pelo modelo HTML e pelo servidor.

Widget Campos de solicitação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Opções de instância de widget de campos de solicitação

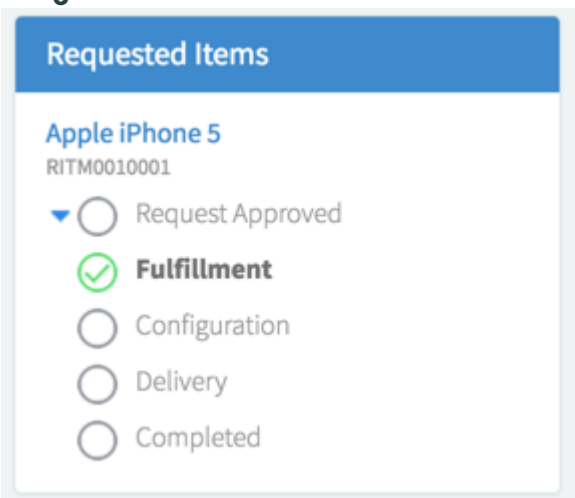
Campo	Descrição
Mensagem de retirada	Informações que aparecem na parte inferior do widget. Certifique-se de que todas as mudanças feitas estejam entre chaves. O padrão é ${As solicitações são selecionadas em 4 horas (MF 9-5)}

Widget de itens solicitados

Descreve em que fase do pedido um item solicitado está. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Você pode definir diferentes fluxos de trabalho para itens diretamente no módulo do Catálogo de serviços. Para obter mais informações sobre fluxos de trabalho do Catálogo de serviços, consulte Execução de solicitação do Catálogo de serviços .

Widget de itens solicitados

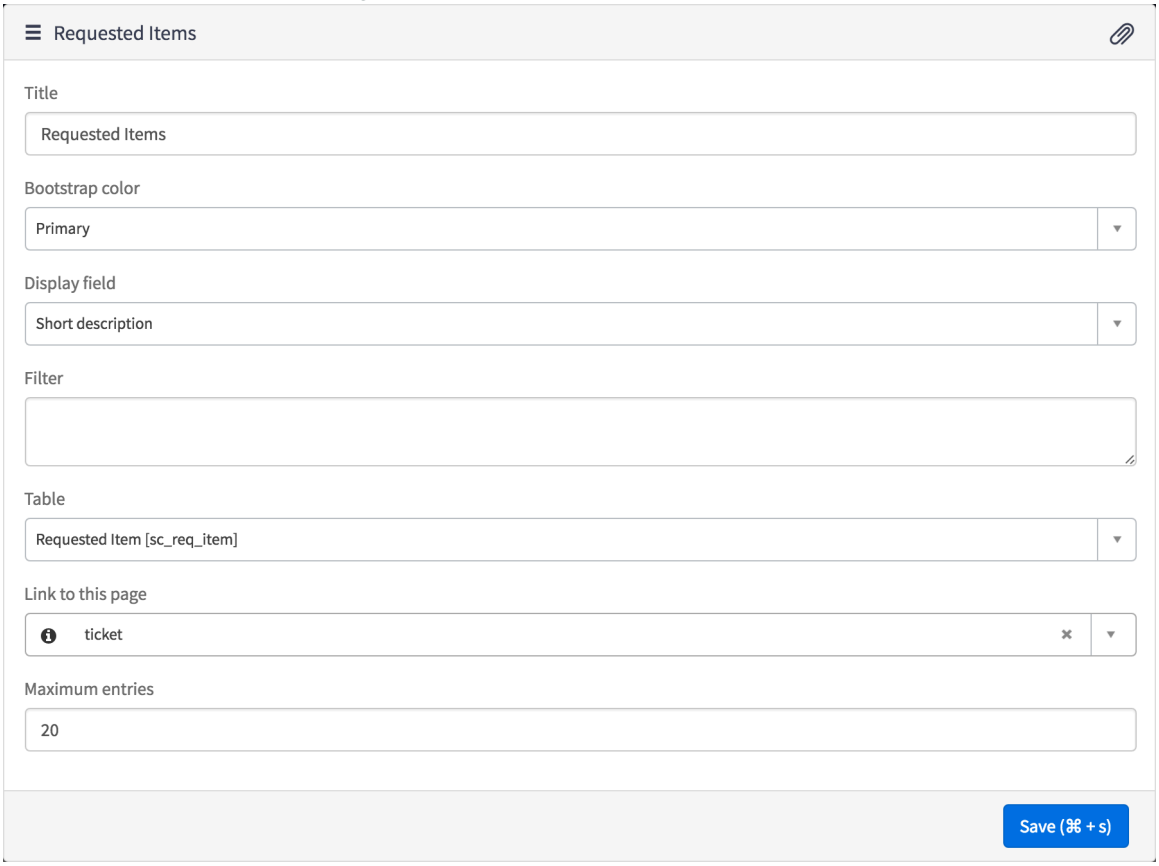


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância

Opções de instância de widget de Itens solicitados



Campos de opções de instância de Itens solicitados

Campo	Descrição
Título	Nome do widget. O título aparece no cabeçalho do widget.
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Campo de exibição	Determine quais informações são exibidas como o título de cada item solicitado. Descrição resumida é o padrão.
Filtro	Limite o que aparece na lista usando um filtro. Você pode adicionar um filtro abrindo o registro de Itens solicitados na plataforma (no menu de contexto, clique em **Abrir na plataforma**) e usando o construtor de condições.
Tabela	Tabela que exibe o item quando o usuário clica em uma entrada
Link para esta página	Página que é aberta quando o usuário clica em um item

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de opções de instância de Itens solicitados

Campo	Descrição
Máximo de entradas	Número máximo de entradas que aparecem na lista de itens solicitados

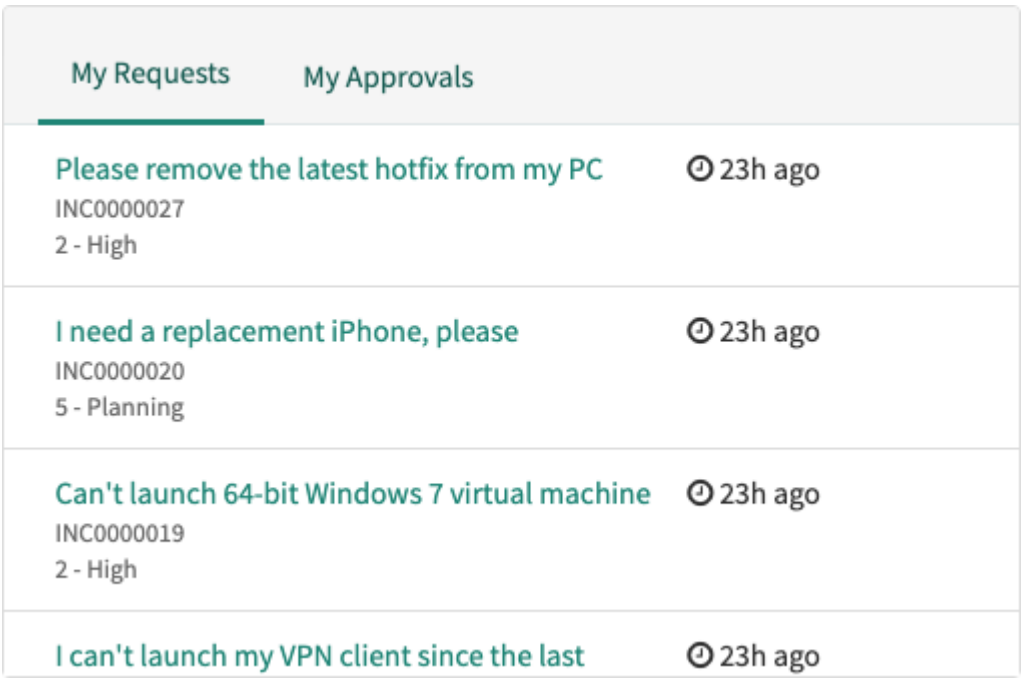
Widget de solicitações e aprovações

Permita que um usuário consulte suas solicitações e aprovações em aberto no Catálogo de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Como usar o widget

Os widgets de solicitações e aprovações incluem duas guias: **Minhas solicitações** e **Minhas aprovações**.

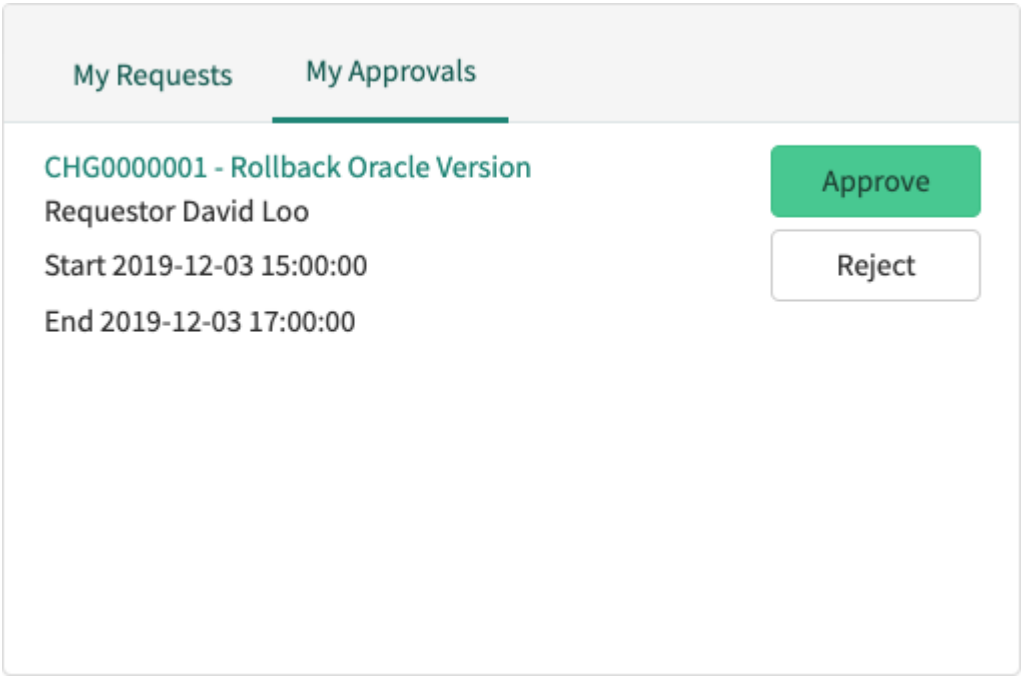
Um usuário abre a guia Minhas solicitações para ver os dados da tabela Tarefa [task]. Se o usuário tiver aberto algum registro de tarefa, como um incidente ou uma solicitação de mudança, o registro será exibido no widget.



Um usuário abre a guia Minhas aprovações para ver os dados da tabela Aprovações [sysapproval_approver]. Se o usuário tiver sido atribuído para aprovar uma solicitação, o registro de aprovação será exibido no widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se o usuário não tiver solicitações ou aprovações em aberto, o widget permanecerá oculto na página.

Opções de instância

O widget Solicitações e aprovações não inclui opções de instância.

Widget de item do catálogo SC

Use este widget (widget-sc-cat-item-v2) para exibir as informações sobre um item do catálogo e solicitar o item. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Configure itens do catálogo usando o Catálogo de serviços na IU da plataforma, navegando até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.

As variáveis do catálogo determinam quais informações os usuários têm permissão para selecionar, por exemplo, cor, tamanho ou preço. Para obter mais informações sobre como definir as variáveis para um item do catálogo, consulte Criação de uma variável do catálogo de serviços .

Opções de instância

Use as opções de instância de widget para personalizar as configurações do widget Item do catálogo SC. Para personalizar as configurações deste widget, pressione a tecla Ctrl, clique no widget e selecione **Opções de instância**.

Opções de instância para o widget de item do catálogo SC

Campo	Descrição
Apresentação	
Cor de inicialização	Cor do widget com base nas seleções feitas no Editor de identidade visual.
Outras opções	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância para o widget de item do catálogo SC

Campo	Descrição
Mostrar botão Adicionar carrinho	Exibe o botão **Adicionar ao carrinho** no widget Solicitar item.
Mostrar mensagens de validação de campo	Exibe a seção **Informações obrigatórias** com campos obrigatórios cujos valores não são especificados.
Mostrar botões Adicionar/ Atualizar Lista de Desejos	Exibe os botões **Adicionar à Lista de Desejos** ou **Atualizar Lista de Desejos** no widget Solicitar Item.
Seção Solicitar item na parte superior	Exibe o widget Solicitar item à direita do formulário de item do catálogo. Caso contrário, o widget Solicitar item será exibido abaixo do formulário do item do catálogo.
Habilitar Mostrar mais/menos para a descrição do item no dispositivo móvel	Habilita as opções **Mostrar mais** ou **Mostrar menos** para a descrição do item do catálogo na exibição móvel. Por padrão, a opção **Mostrar mais** está disponível. • Clique em **Mostrar mais** para exibir a descrição inteira. • Clique em **Mostrar menos** para exibir apenas 150 caracteres da descrição.

Nota:
Para um produtor de registro, você pode editar o rótulo do botão **Enviar** usando as opções de instância de widget.

Por exemplo, se você quiser mudar o rótulo para **Solicitação**, pressione Ctrl + clique no widget do item do catálogo, selecione **Instância no Editor de Páginas** e especifique os seguintes parâmetros no campo **Opções adicionais, formato JSON**.

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

Tópicos relacionados

Solicitar um item do catálogo do Portal de serviços

Widget de categorias de SC

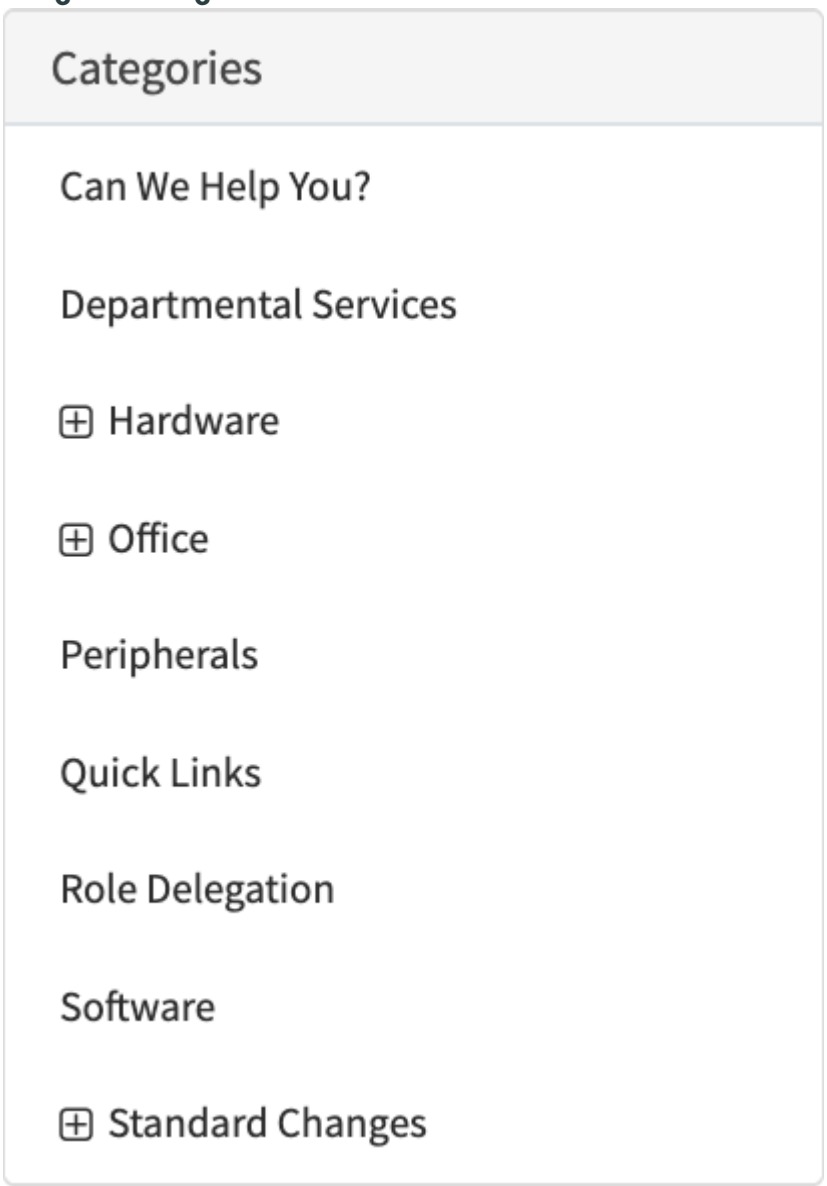
O widget Categorias de SC exibe Catálogo de serviços categorias. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O sistema renderiza as categorias disponíveis neste widget da tabela Categorias no Catálogo de serviços [sc_category].

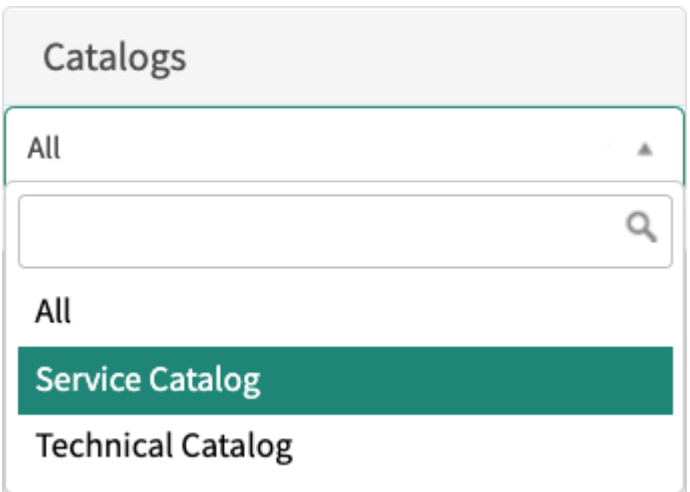
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de categorias de SC



Se você associar seu portal a vários catálogos, o widget Categorias de SC também incluirá um menu para selecionar em qual catálogo navegar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como associar seu portal a catálogos, consulte Configurar um catálogo no Portal de serviços.

Opções de instância

Campos de opções de instância de widget de categorias

Campo	Descrição
Dados	
Página	Define qual página é aberta quando um usuário clica em uma categoria. Por padrão, esta opção redireciona para a página da categoria selecionada.
Número de categorias a serem carregadas	Especifica o número de categorias exibidas no painel **Categorias**. Por padrão, dez categorias são exibidas. Se houver categorias adicionais, a opção **Mostrar tudo** estará disponível.
Apresentação	
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Layout de categoria	Selecione um layout plano ou aninhado. Um layout plano mostra todas as categorias disponíveis. Um layout aninhado mostra somente as categorias primárias. Use um layout aninhado se você tiver um grande número de categorias para evitar uma lista desnecessariamente longa. Clique ⊞ que aparece ao lado de uma categoria com tópicos aninhados para expandir as subcategorias. O widget só oferece suporte a três níveis de aninhamento. Após o nível quatro, as categorias aparecem na exibição plana.
Comportamento	
Ocultar no XS	Oculta a opção de categorias em telas pequenas, por exemplo, em smartphones. O padrão é definido como falso.
Omitir selos	Mostre ou oculte o número de itens incluídos em cada categoria.
Verificar canView por item	Verifica com cada item se o usuário tem as funções corretas para exibir o item do catálogo.

Nota:
Se uma categoria contiver mais de 200 itens, atualize as seguintes opções de instância neste widget para obter melhor desempenho:

- Layout de categoria: plano
- Omitir selos: verdadeiro
- Verificar canView por item: falso

Tópicos relacionados

Como acessar as categorias do catálogo de serviços no Portal de serviços

Widget de página de categoria SC

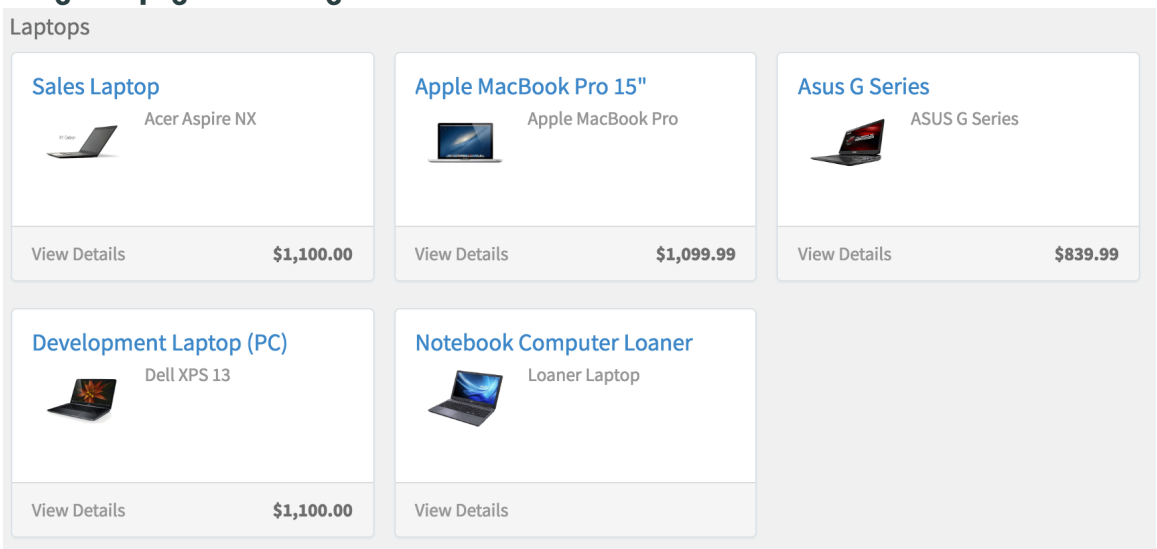
Lista os itens do catálogo disponíveis em uma determinada categoria. As categorias são determinadas no módulo Catálogo de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os itens do catálogo são classificados em ordem crescente pelo valor **de Ordem**. Se os itens do catálogo tiverem a mesma ordem, eles serão classificados pelo campo **Nome**.

Widget de página de categoria SC



Opções de instância

Campos de opções de instância de widget de página de categoria

Campo	Descrição
Clique no nome do evento	O nome do evento que é emitido quando um usuário clica em um item do catálogo. Você pode substituir o comportamento padrão ao clicar em um item do catálogo fornecendo um nome de evento diferente. Isso seria em uma situação em que você incorporou a página da categoria em outro widget. O valor padrão é `$sp.cat_item_list.click`.
Número de itens a serem exibidos por página	Número de itens a serem exibidos na página da categoria. **Nota:** Ao definir o número de itens a serem exibidos, considere os dados do item, como imagens e descrições longas. Um número grande pode tornar o desempenho da página mais lento.
Mostrar itens de Categorias Secundárias	Exibe itens nas categorias secundárias junto com aqueles na categoria primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de opções de instância de widget de página de categoria

Campo	Descrição
	Nota: Se as opções de instância **de Layout de categoria** estiverem definidas como Planas no widget Categorias de SC, defina essa opção de instância como Falso.

Widget do Guia de pedido SC

Use este widget (widget-sc-order-guide-v2) para solicitar um guia de pedido, ou seja, uma única solicitação do catálogo de serviços para vários itens do catálogo com uma finalidade específica. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Configure guias de pedido usando o Catálogo de serviços na IU da plataforma, navegando até **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Formulário de solicitações**.

O formulário do guia de pedido compreende as seguintes seções:

Descrever necessidades

Esta seção exibe o seguinte que está associado ao guia de pedido:

- Imagem
- Descrição
- Variáveis

Escolher Opções

Esta seção exibe uma lista de itens do catálogo incluídos no guia de pedido com base nas informações fornecidas na seção **Descrever necessidades** e na base de regra configurada para o guia de pedido. Cada item do catálogo é exibido com seu nome e descrição em um acordeão.

Cada acordeão exibe:

- **Opções**, se um item do catálogo tiver campos que precisam de entradas do usuário.

  Nota:
  Se os campos forem obrigatórios, um asterisco vermelho é exibido ao lado de **Opções**.

- Uma alternância para incluir o item do catálogo na solicitação do guia de pedido. Você pode tornar obrigatória a inclusão de todos os itens na solicitação do guia de pedido não exibindo a alternância. Você pode tornar opcional a inclusão de itens na solicitação do guia de pedido exibindo a alternância. Para exibir a alternância de cada item do catálogo do guia de pedido, marque a caixa de seleção **Mostrar alternância de inclusão (Portal de**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serviços) ao configurar o guia de pedido. Para obter mais informações, consulte Criar um guia de pedido .

Nota:
Quando um item é excluído da solicitação do guia de pedido, o item não é editável e as restrições de campo obrigatório correspondentes são ignoradas.

Resumo

Esta seção apresenta um resumo do guia de pedido que você pode revisar antes de solicitar o guia de pedido.

Opções de instância

Use as opções de instância de widget para personalizar as configurações do widget Guia de pedido SC. Para personalizar as configurações deste widget, pressione a tecla Ctrl, clique no widget e selecione **Opções de instância**.

Opções de instância para o widget Guia de pedido SC

Campo	Descrição
Apresentação	
Título	Nome do guia de pedido.
Cor de inicialização	Cor do widget com base nas seleções feitas no Editor de identidade visual.
Habilitar Mostrar mais/ menos para a descrição do item no dispositivo móvel	Habilita as opções **Mostrar mais** ou **Mostrar menos** para a descrição do guia de pedido ou dos itens do catálogo associados na exibição móvel. Por padrão, a opção **Mostrar mais** está disponível. • Clique em **Mostrar mais** para exibir a descrição inteira. • Clique em **Mostrar menos** para exibir apenas 150 caracteres da descrição. **Nota:** Esta opção de instância é aplicável para a descrição do guia de pedido na seção **Descrever necessidades** e a descrição dos itens do catálogo associados na seção **Escolher opções**.
Modo compacto	Exibe o widget no modo compacto quando configurado para bens imóveis menores (menos de 6 * 6).
Ocultar tempo de entrega	Oculta o tempo de entrega de cada item do catálogo no acordeão. Não é aplicável à página de resumo do guia de pedido e o tempo de entrega nunca é exibido na página de resumo.
Comportamento	
Mostrar Adicionar ao Carrinho	Opção para exibir o botão **Adicionar ao carrinho** na página de resumo do guia de pedido.

Tópicos relacionados

Como solicitar um guia de pedido do Portal de serviços

Configurar widgets do guia de pedido

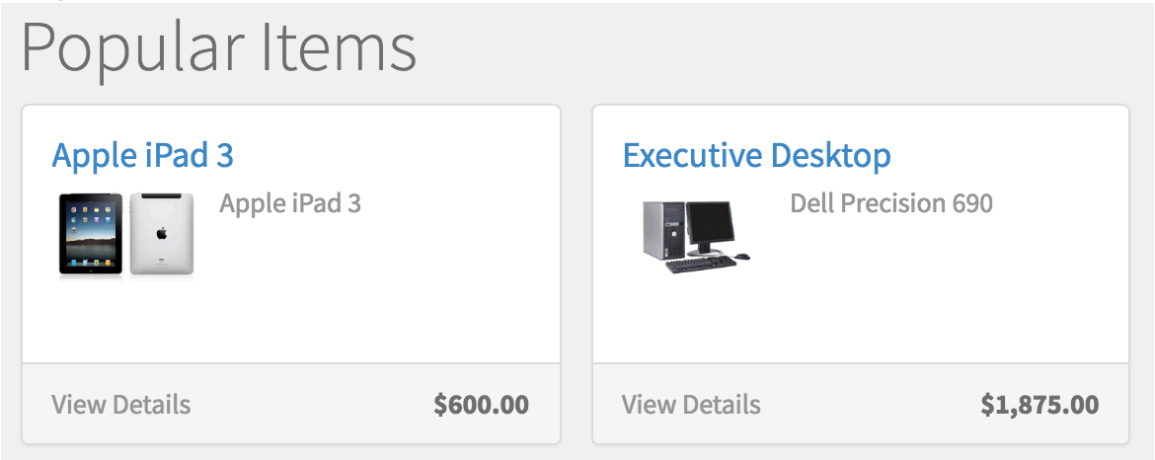
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de itens populares de SC

Lista de Catálogo de serviços itens que os usuários compram com frequência. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

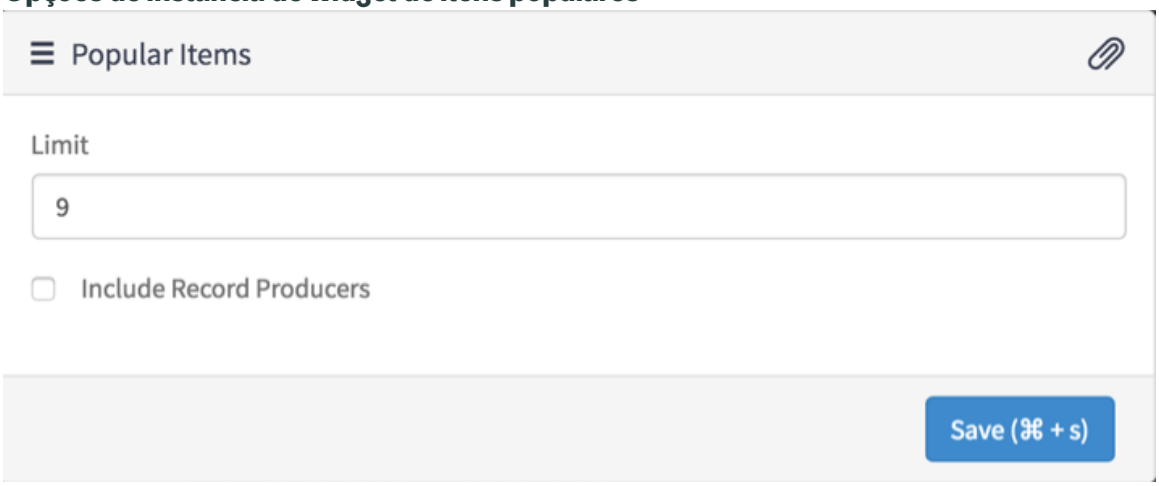
Widget de itens populares de SC



Você pode exibir guias de pedido no widget Itens Populares do Catálogo de serviços como uma solicitação autônoma em vez de itens solicitados como parte do guia.

Opções de Instância

Opções de instância de widget de itens populares



Campos de opção de instância de widget de item popular

Campo	Descrição
Limite	Número máximo de itens populares mostrados. O número padrão é 9.
Incluir produtores de registro	Inclui solicitações feitas por meio de produtores de registro .

Widget de pacotes de salvamento de SC

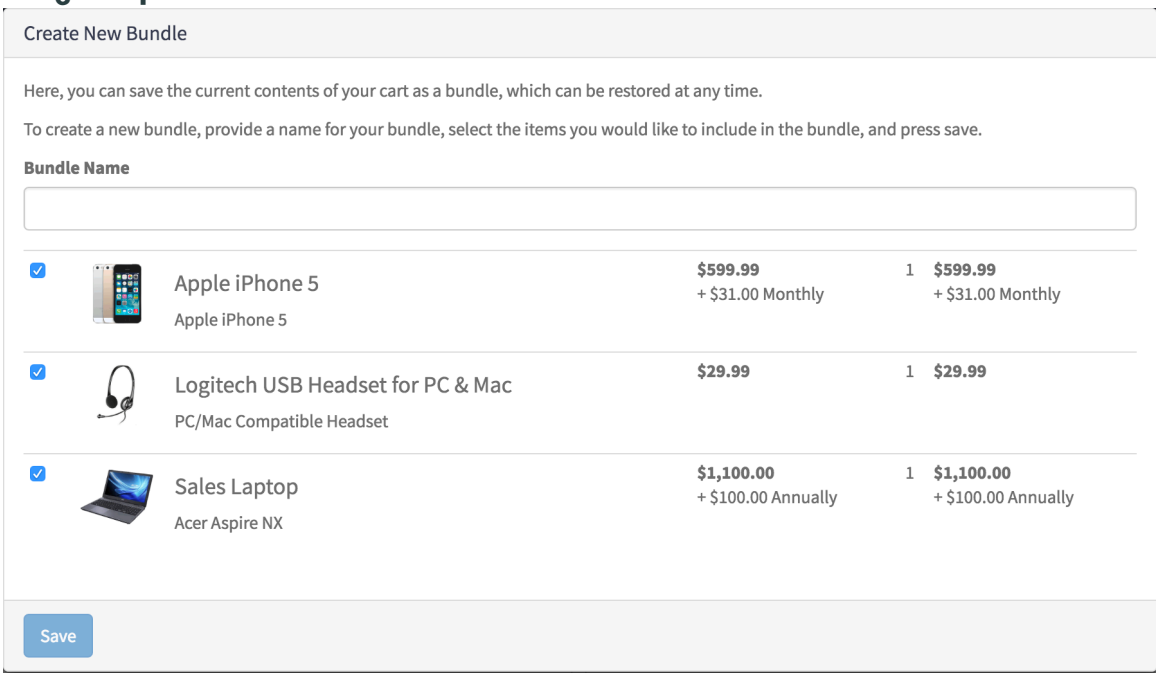
O widget Salvar pacotes permite que você salve itens do catálogo específicos para reutilização. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O widget Salvar pacotes está incorporado ao widget Carrinho de compras SC.

Widget de pacotes de salvamento de SC



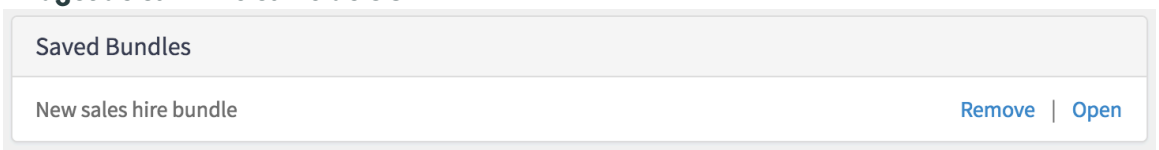
Opções de Instância

O widget Salvar pacotes não tem opções de instância incluídas.

Widget de carrinhos salvos de SC

O widget Carrinhos salvos mostra pacotes criados anteriormente e salvos do Catálogo de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de carrinho salvo de SC

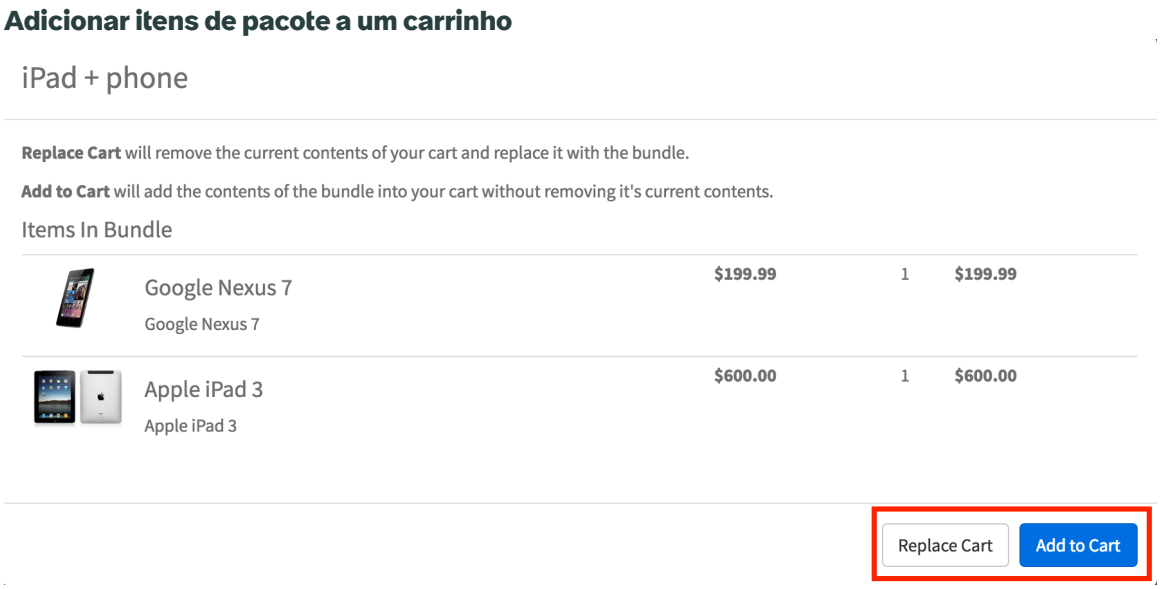


Ao adicionar um pacote de carrinho existente a um carrinho de compras, você tem duas opções. Você pode:

- Substitua os itens do carrinho de compras pelos itens do pacote.
- Adicione o pacote além do restante dos itens no carrinho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Opções de Instância

O widget Carrinhos salvos não tem opções de instância incluídas.

Widget de rolagem para cima de SC

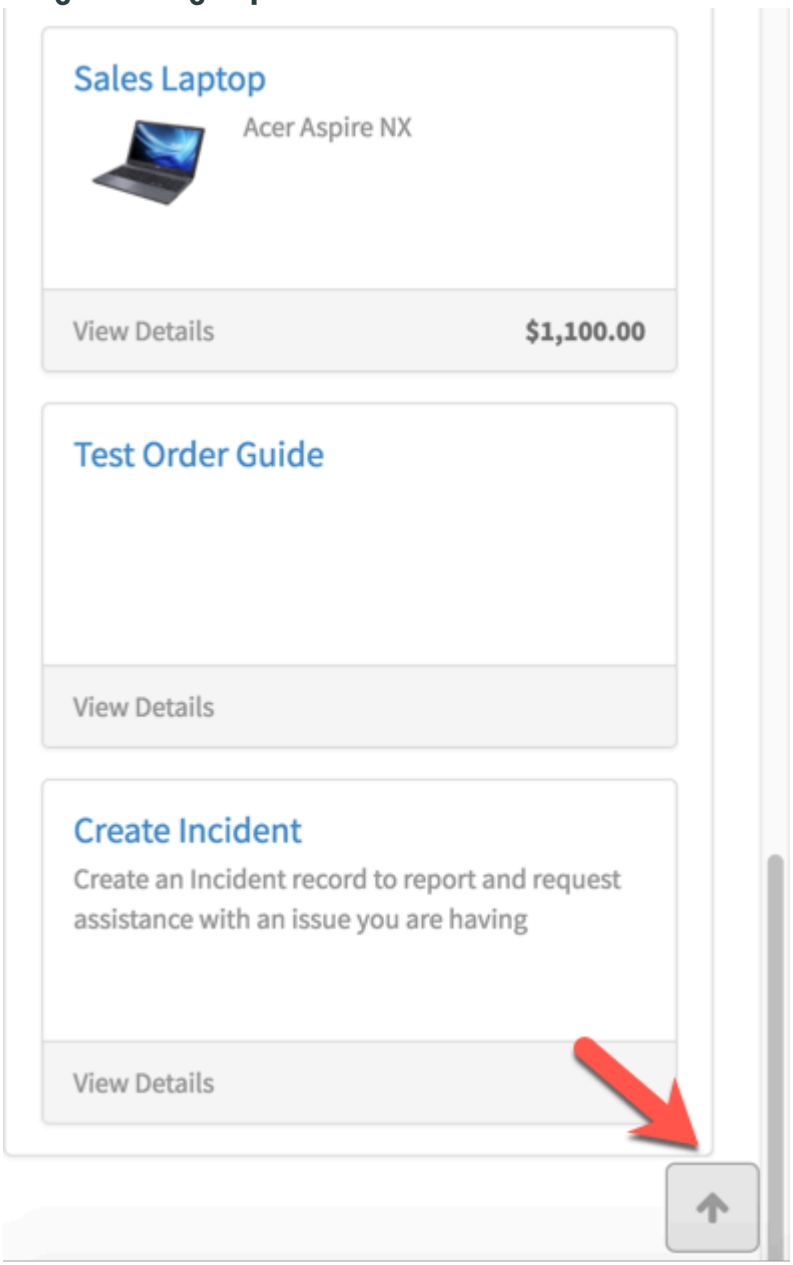
Na exibição móvel Portal de serviços, o widget Rolagem para cima do SC (sc_scroll_to_top) permite rolar para a parte superior da tela depois de rolar para baixo. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Este widget é exibido quando você começa a rolar para cima depois de atingir uma altura de tela específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de rolagem para cima de SC



Opções de instância

Use as opções de instância de widget para personalizar as configurações do widget Rolar para cima. Para personalizar as configurações deste widget, pressione a tecla Ctrl, clique no widget e selecione **Opções de instância**.

Opções de instância para o widget Rolar para cima de SC

Altura a partir do topo (px)	Altura da tela em que o widget é exibido quando você começa a rolar para cima.

Widget Carrinho de Compras de SC

O widget Carrinho de compras SC (sc-shopping-cart-v2), usado com Catálogo de serviços, armazena todos os seus pedidos em um só lugar. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

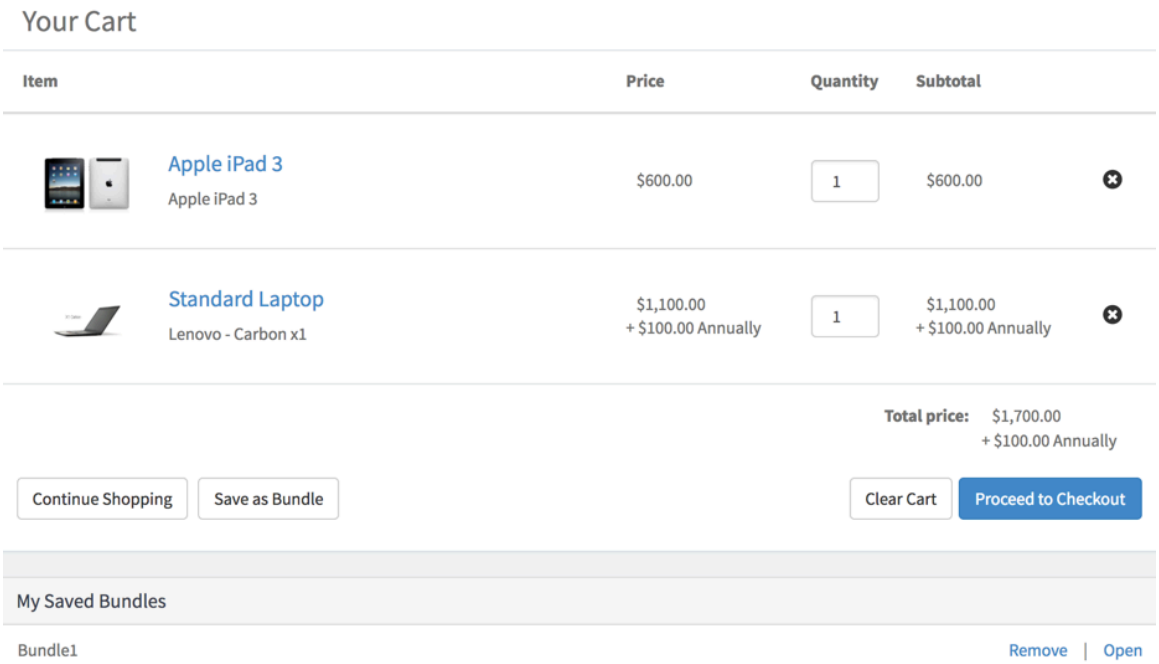
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use o widget do carrinho de compras para:

- Controle a quantidade de itens no carrinho.
- Adicione itens a um carrinho. Essas informações são armazenadas na tabela sc_cart.
- Defina para quem os itens estão sendo solicitados.
- Salve itens específicos juntos como um pacote, que pode ser recarregado posteriormente. Você pode substituir os itens do carrinho pelos pacotes salvos ou adicionar os pacotes aos itens do carrinho.
- Remova todos os itens do seu carrinho.

Widget Carrinho de Compras de SC



Opções de instância

Use as opções de instância de widget para personalizar as configurações do widget Carrinho de compras SC. Para personalizar as configurações deste widget, pressione a tecla Ctrl, clique no widget e selecione **Opções de instância**.

Opções de instância para o widget Carrinho de compras SC

Campo	Descrição
Apresentação	
Cor de inicialização	Esquema de cores para o widget. As cores padrão são definidas pelo tema do portal, mas se você quiser que a instância tenha uma cor específica, selecione a opção na lista.
Comportamento	
Modelo de carrinho	Insira o nome de um modelo ng que você deseja usar para fornecer um modelo diferente para o carrinho de compras. Por padrão, dois ng-templates são fornecidos: small_shopping_cart_v2.html e large_shopping_cart_v2.html.
Atualizar carrinho automaticamente	Atualiza automaticamente o carrinho em todas as sessões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Como adicionar um item do catálogo ao carrinho de compras

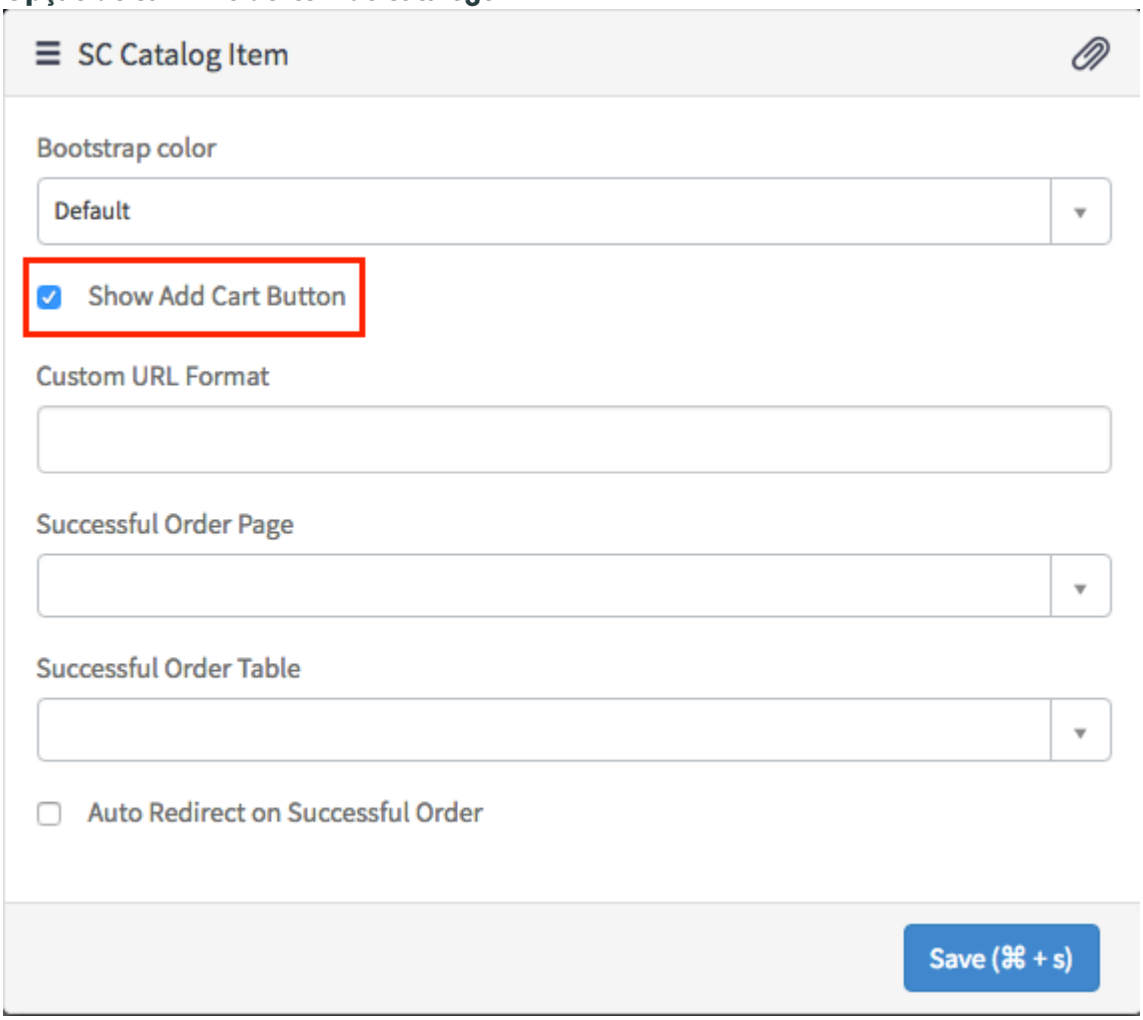
Habilitar o widget Carrinho de compras

O widget do carrinho de compras é habilitado automaticamente para instâncias que atualizam para Istanbul. No entanto, existem várias maneiras de habilitar ou desabilitar manualmente o widget.

Para habilitar o carrinho de compras para um item do catálogo:

1. Navegue até um item do catálogo na página Catálogo de serviços no Portal de serviços.
2. CTRL+clique com o botão direito do mouse em um widget de item do catálogo para abrir as opções de instância de widget.
3. Selecione ou desmarque a opção **Mostrar botão Adicionar carrinho** para habilitar ou desabilitar o carrinho de compras para esse item do catálogo específico.

Opção de carrinho de item do catálogo



Para habilitar o carrinho de compras no cabeçalho do portal:

1. Na página de configuração do Portal de serviços, selecione o Editor do portal.
2. Selecione o menu de cabeçalho SP na hierarquia do portal.
3. Na seção **Opções adicionais**, certifique-se de que o valor do carrinho de habilitação esteja definido como **verdadeiro**.

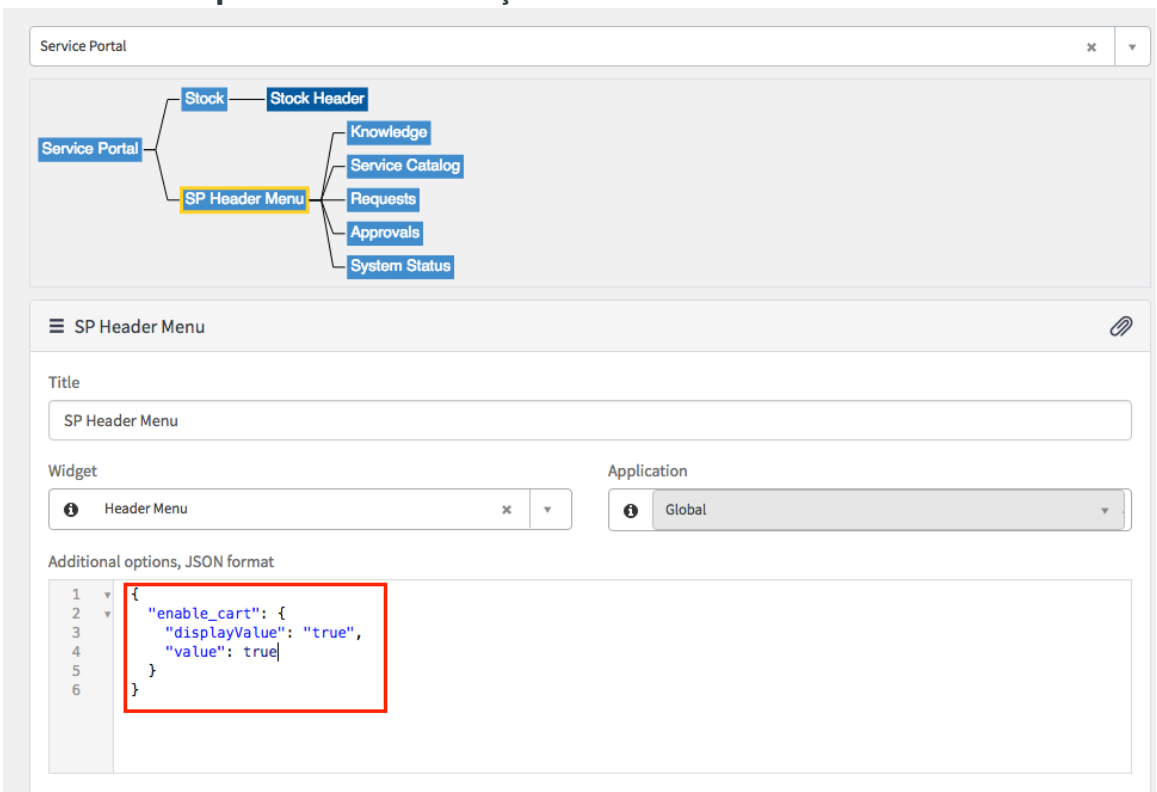
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
{
 "enable_cart": {
  "displayValue": "true",
  "value": true
 }
}
```

Defina o valor como **falso** para ocultar o carrinho de compras.

Carrinho de compras no menu do cabeçalho



Habilitar atualizações automáticas no carrinho de compras

Atualize automaticamente o carrinho de compras em todas as sessões quando os usuários fizerem mudanças em várias guias e plataformas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
   A página inicial do Portal de serviços é exibida.
2. Na faixa, clique em **Carrinho**.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique no widget da lista de desejos e selecione **Opções de instância**.
4. Marque a caixa de seleção **Atualizar carrinho automaticamente** e clique em **Salvar**.
5. Execute essas etapas somente para clientes de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

b. Na faixa, clique em **Portais**.

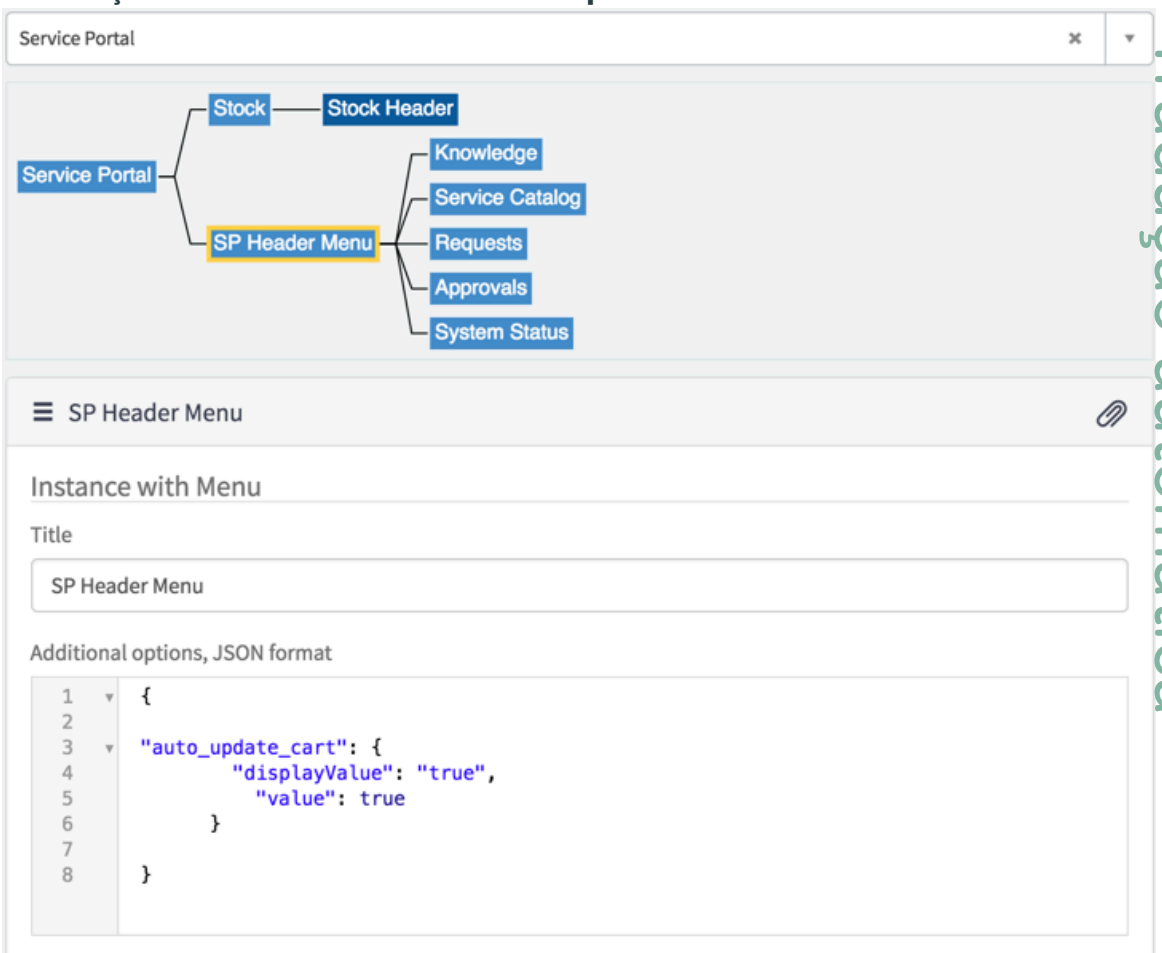
c. Na lista, certifique-se de que **Portal de serviços** esteja selecionado.

d. No gráfico de hierarquia do portal, selecione **Menu de cabeçalho SP**.

e. No campo **Opções adicionais, formato JSON**, defina o valor `auto_update_cart` como **verdadeiro**.

```
"auto_update_cart": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

Atualizações automáticas no carrinho de compras



Widget do Editor de variáveis SP

O widget do Editor de variáveis permite que você altere as especificações escolhidas para um item no Catálogo de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

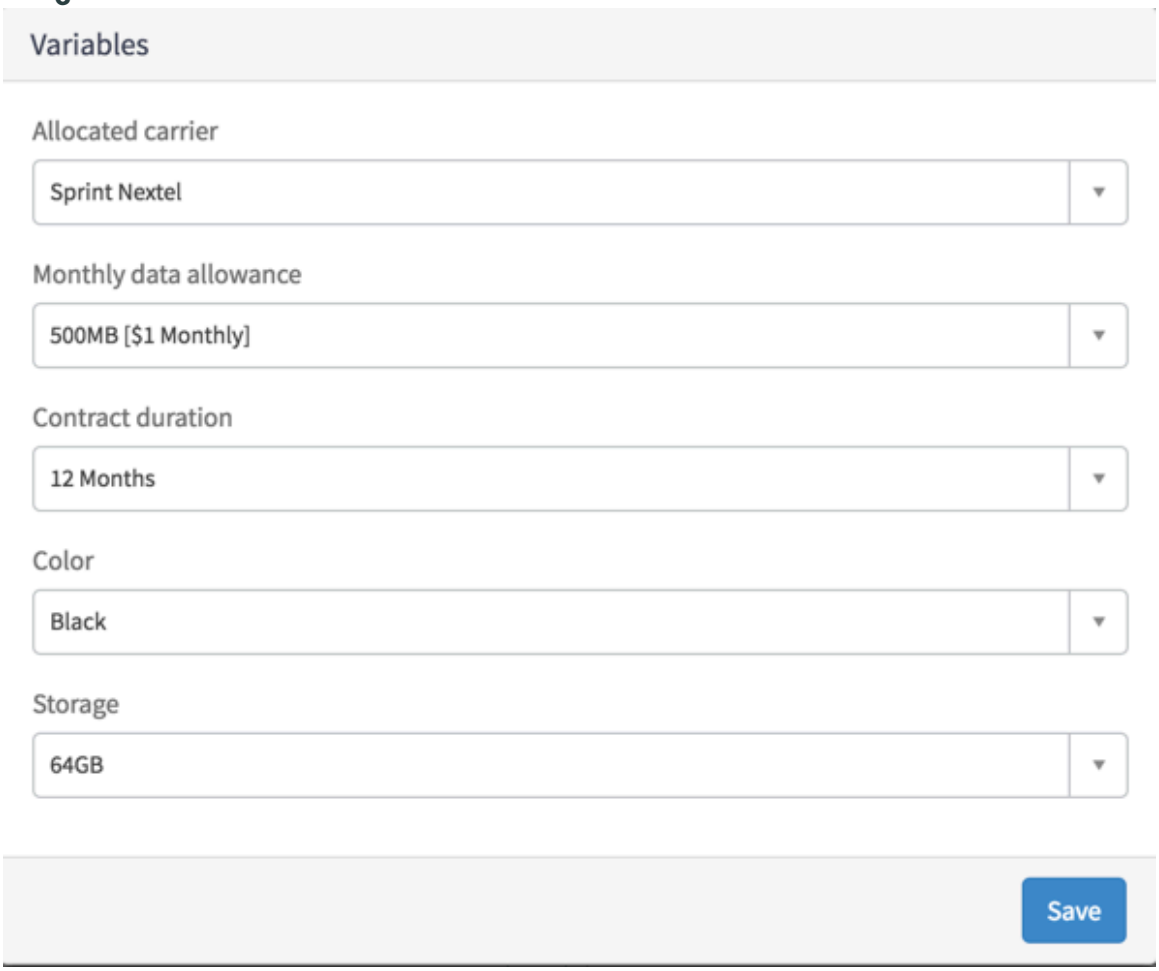
Você pode incorporar o widget do editor de variáveis no widget do carrinho de compras para permitir que os usuários editem e façam mudanças nos itens do carrinho. As opções

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

incluídas no widget são determinadas pelo item do catálogo específico e pelas variáveis que foram configuradas para ele.

Para obter mais informações sobre as variáveis do catálogo de serviços que estão disponíveis em Portal de serviços, consulte tipos de variáveis do catálogo de serviços .

Widget do Editor de variáveis



Opções de Instância

O widget do Editor de variáveis é incorporado como parte do widget do carrinho de compras, portanto, nenhuma opção de instância está incluída.

Widget Carrinho da Lista de Desejos de SC

Use este widget para adicionar itens do catálogo ou produtores de registro à lista de desejos para que você possa revisá-los. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Se a lista de desejos estiver habilitada para o Catálogo de serviços, o widget Carrinho da lista de desejos SC (sc_wishlist_cart) estará disponível no Portal de serviços. Depois de habilitado, as seguintes opções estão disponíveis:

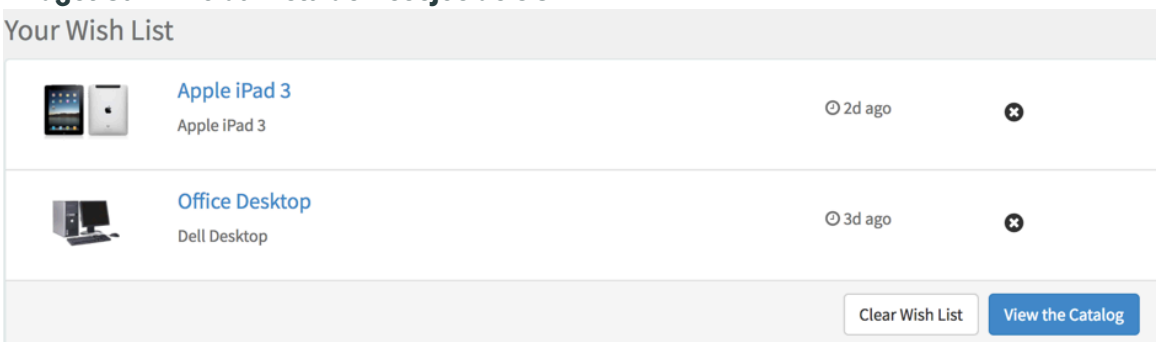
- A opção de menu **Lista de desejos** na barra de navegação principal.
- O botão **Adicionar à Lista de Desejos** no widget de Ordenação para itens do catálogo e produtores de registro.
- Uma página de detalhes da lista de desejos que exibe todos os itens na **lista de desejos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Na página de detalhes da lista de desejos, você pode exibir ou excluir itens do catálogo, limpar a lista de desejos ou navegar até a página principal do Catálogo de serviços.

Widget Carrinho da Lista de Desejos de SC



Opções de instância

Use as opções de instância de widget para personalizar as configurações do widget Carrinho da Lista de Desejos de SC. Para personalizar as configurações deste widget, pressione a tecla Ctrl, clique no widget e selecione **Opções de instância**.

Opções de instância para o widget Carrinho da Lista de Desejos de SC

Campo	Descrição
Atualizar automaticamente a lista de desejos	Atualiza automaticamente a lista de desejos em todas as sessões.

Tópicos relacionados

Como adicionar um item à lista de desejos no Portal de serviços

Habilitar o widget do carrinho da lista de desejos de SC no Portal de serviços

Adicione itens do catálogo ou produtores de registro à lista de desejos depois de habilitar a lista de desejos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços** > **Gerenciar Catálogos**.
2. Na lista Catálogos, selecione **Catálogo de serviços**.
3. No formulário do catálogo, marque a caixa de seleção **Habilitar lista de desejos** e clique em **Atualizar**.
   A opção de menu **Lista de desejos** é exibida na faixa do Portal de serviços.

   Nota:
   A propriedade **Usar as macros do carrinho orientadas por sc_layout (padrão verdadeiro)** (`glide.sc.use_cart_layouts`) deve ser definida como verdadeira para habilitar a lista de desejos.

4. Para habilitar a opção de menu **Lista de desejos** na faixa do Portal de serviços, execute estas etapas adicionais somente para clientes de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

b. Na faixa, clique em **Portais**.

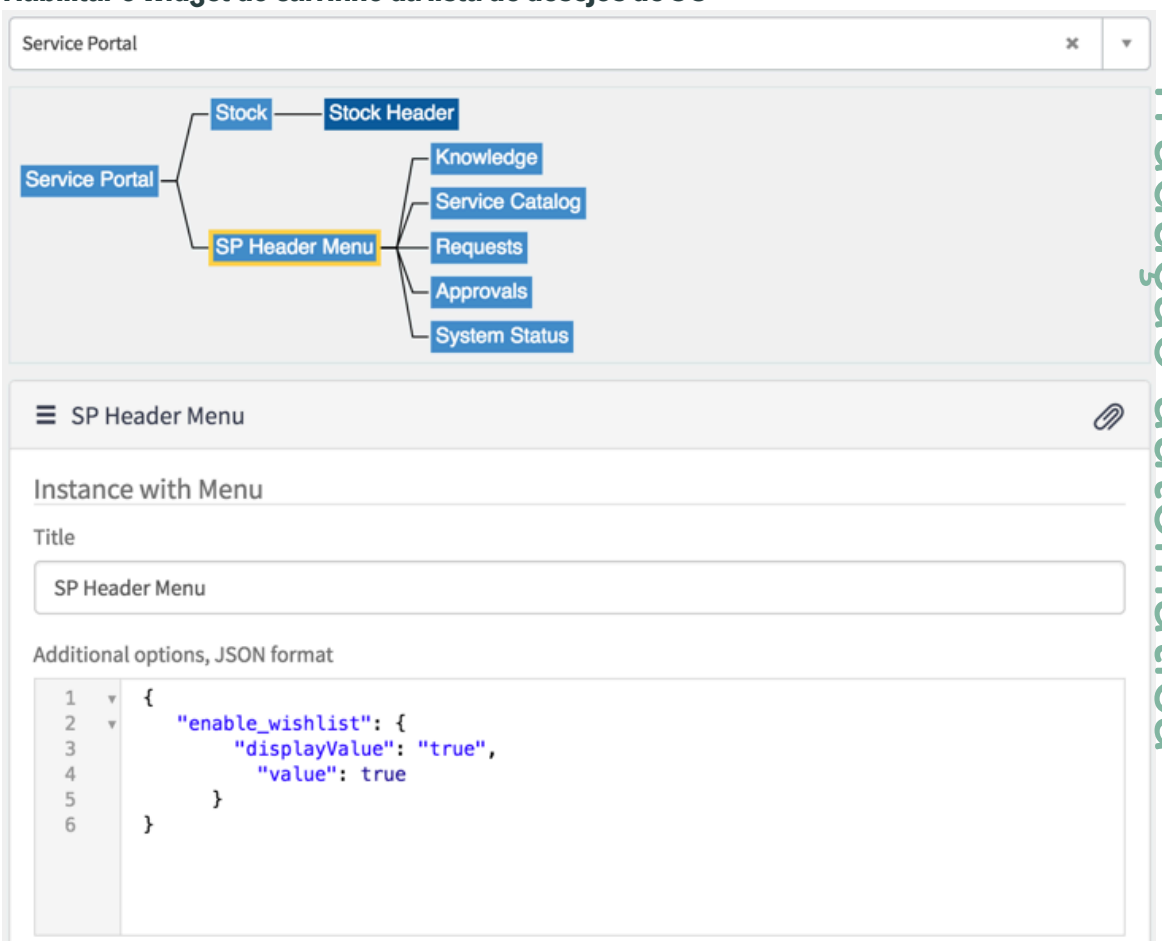
c. Na lista, certifique-se de que **Portal de serviços** esteja selecionado.

d. No gráfico de hierarquia do portal, selecione **Menu de cabeçalho SP**.

e. No campo **Opções adicionais, formato JSON**, defina o valor `enable_wishlist` como **verdadeiro**.

```
"enable_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

Habilitar o widget do carrinho da lista de desejos de SC



5. Habilite o ícone Adicionar à Lista de Desejos ( ) no widget de Ordenação de um item do catálogo ou produtor de registro:

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços** > **Fazer um pedido**.
A página inicial do Portal de serviços é exibida.

b. Clique em um dos itens do catálogo disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique em um widget de item do catálogo e selecione **Opções de instância**.

d. Marque a caixa de seleção **Mostrar botões Adicionar/Atualizar lista de desejos** e clique em **Salvar**.

Habilitar atualizações automáticas para a lista de desejos

Atualize a lista de desejos automaticamente com mudanças específicas do usuário de várias guias e plataformas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
   A página inicial do Portal de serviços é exibida.
2. Acesse a lista de desejos.
3. Mantenha pressionada a tecla Ctrl, clique no widget da lista de desejos e selecione **Opções de instância**.
4. Marque a caixa de seleção **Atualizar automaticamente a lista de desejos** e clique em **Salvar**.
5. Execute essas etapas adicionais somente para clientes de upgrade.

   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

   b. Na faixa, selecione **Portais**.

   c. Na lista, certifique-se de que **Portal de serviços** esteja selecionado.

   d. No gráfico de hierarquia do portal, selecione **Menu de cabeçalho SP**.

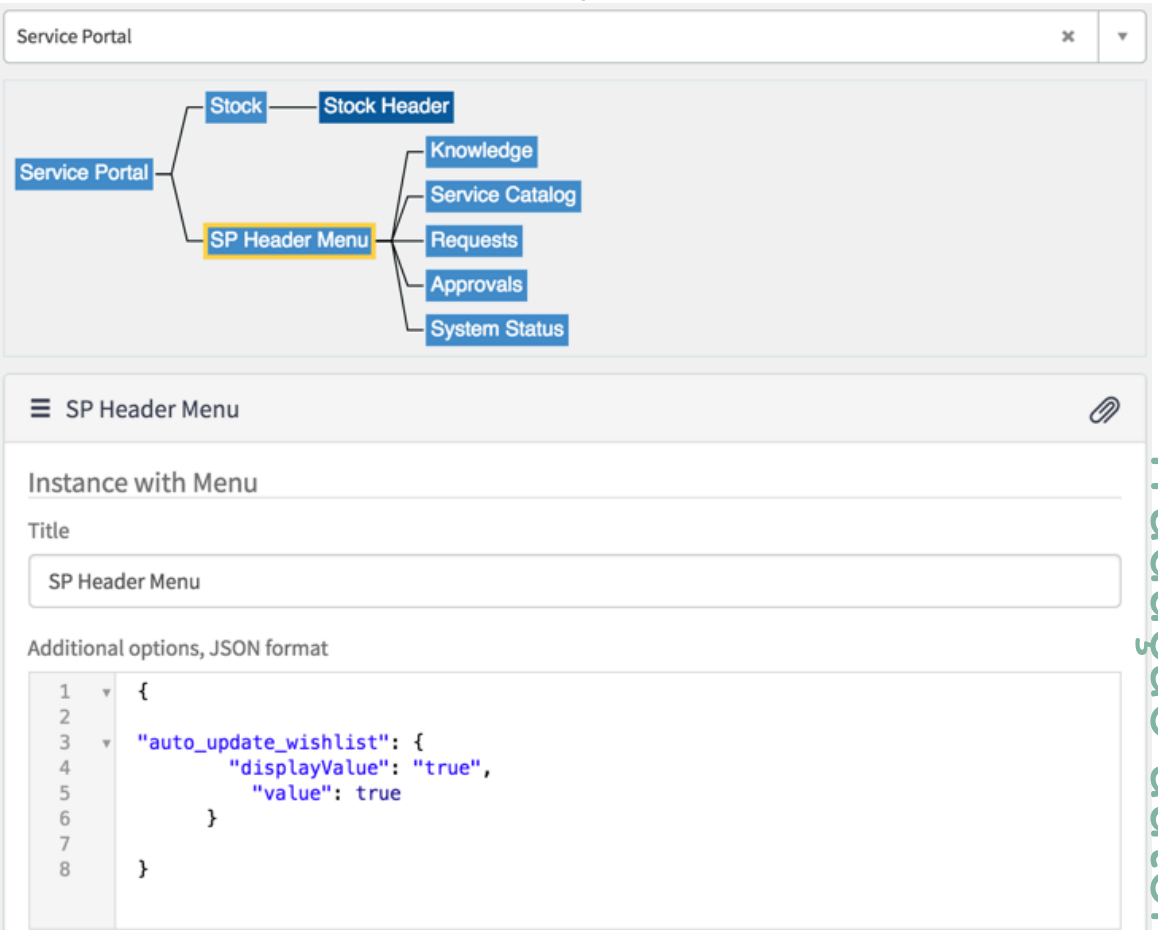
   e. No campo **Opções adicionais, formato JSON**, defina o valor `auto_update_wishlist` como **verdadeiro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"auto_update_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

Atualizações automáticas para a lista de desejos



Tradução automática

Widgets da página de configuração do Portal de serviços

Portal de serviços usa widgets para configuração. Ao configurar uma página ou um widget para um portal na página de configuração Portal de serviços, na verdade você usa widgets Portal de serviços para fazer isso.

Portal de serviços widgets de configuração são somente internos e não podem ser estendidos.

Os widgets da página de configuração estão incluídos como parte do plug-in Portal de serviços Configuration Pages [com.glide.service-portal.config], que é ativado automaticamente quando você ativa o plug-in Portal de serviços para Enterprise Service Management [com.glide.service-portal. esm].

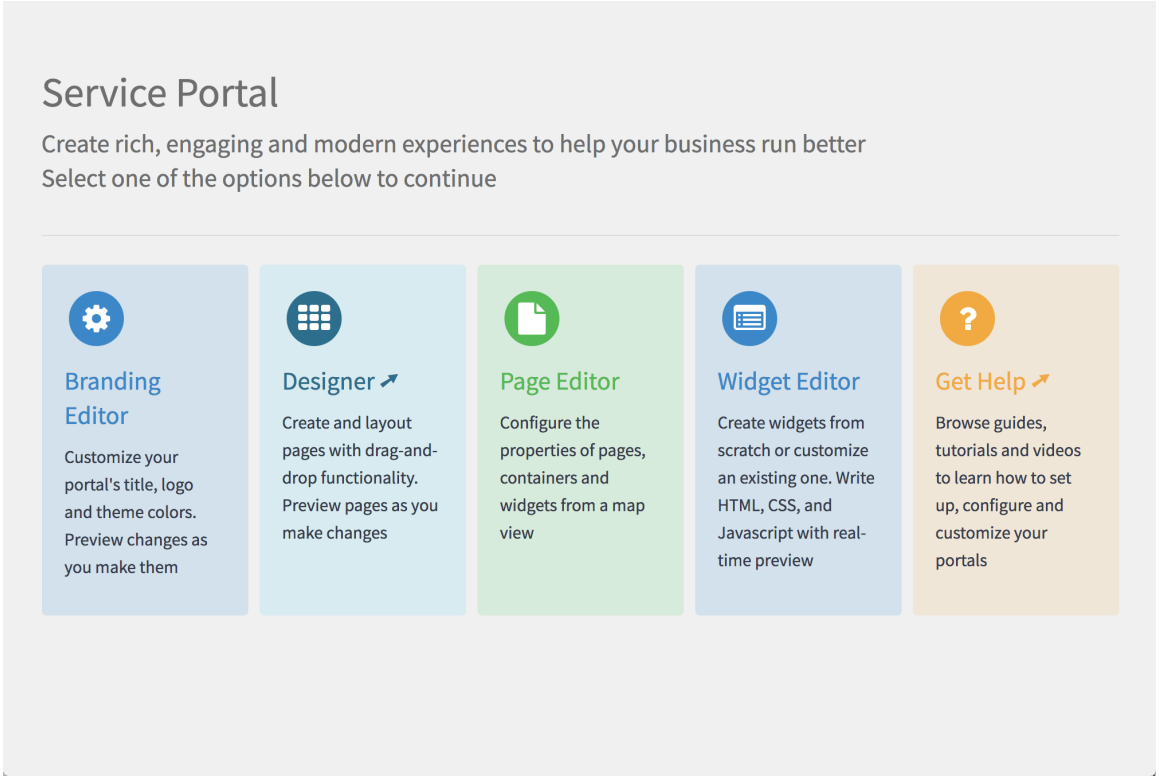
Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** para exibir esses widgets em ação.

Widget de visão geral de configuração do Portal de serviços

O widget Visão geral de configuração do Portal de serviços é o widget que aparece na página inicial de sp_config. Use este widget para navegar na configuração do Portal de serviços. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de visão geral de configuração do Portal de serviços



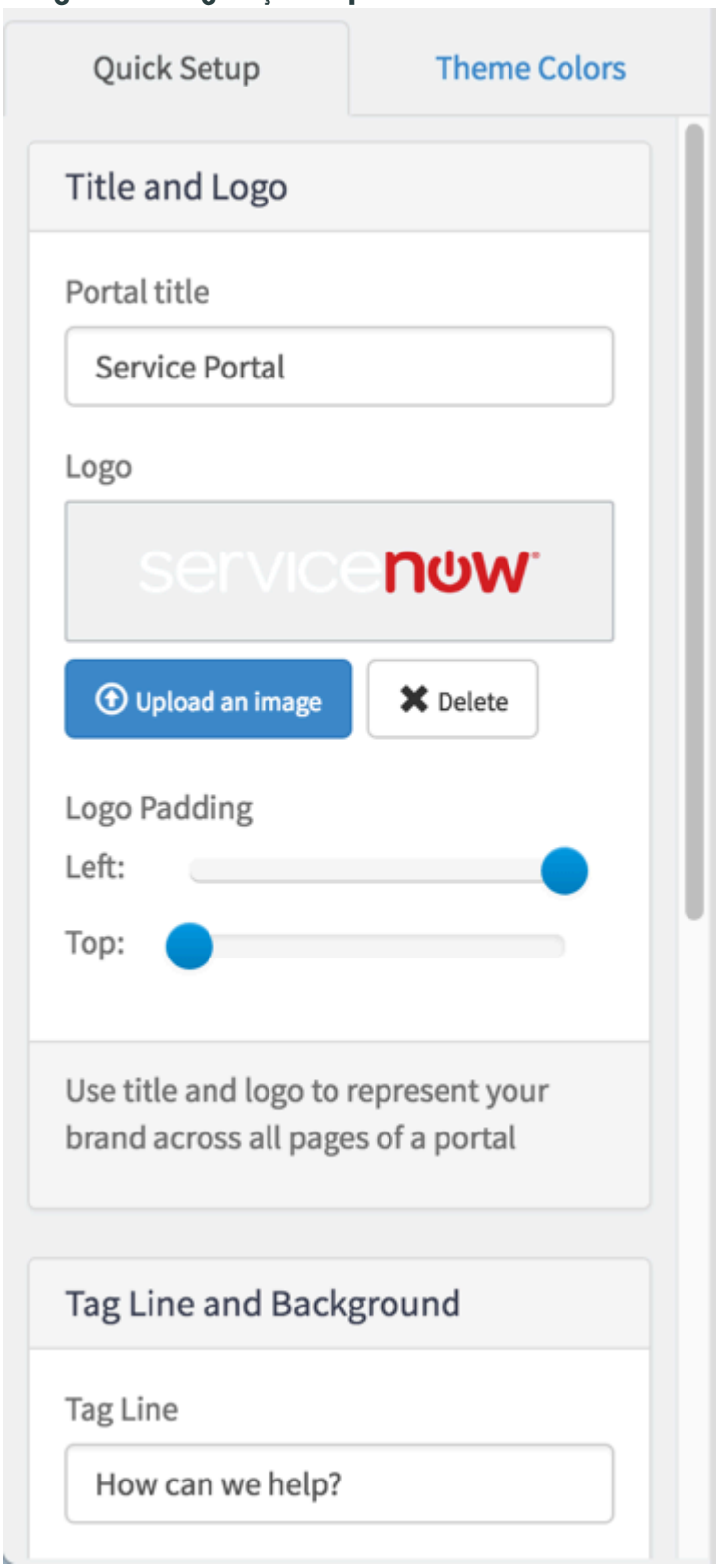
Widget de configuração do portal

O widget de configuração do portal é o painel esquerdo do Editor de identidade visual, que você usa para configurar temas para o seu portal. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de configuração do portal



Widget de Mapa de Página SP

O widget de Mapa de Página funciona no Editor de Página para exibir qualquer página do Portal de serviços em uma estrutura em árvore. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

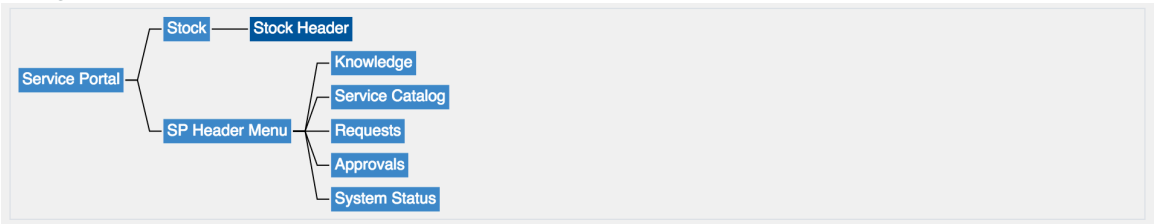
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de Mapa de Página SP

Widget de mapa do portal SP

O widget Mapa do portal exibe seu portal em uma estrutura em árvore.

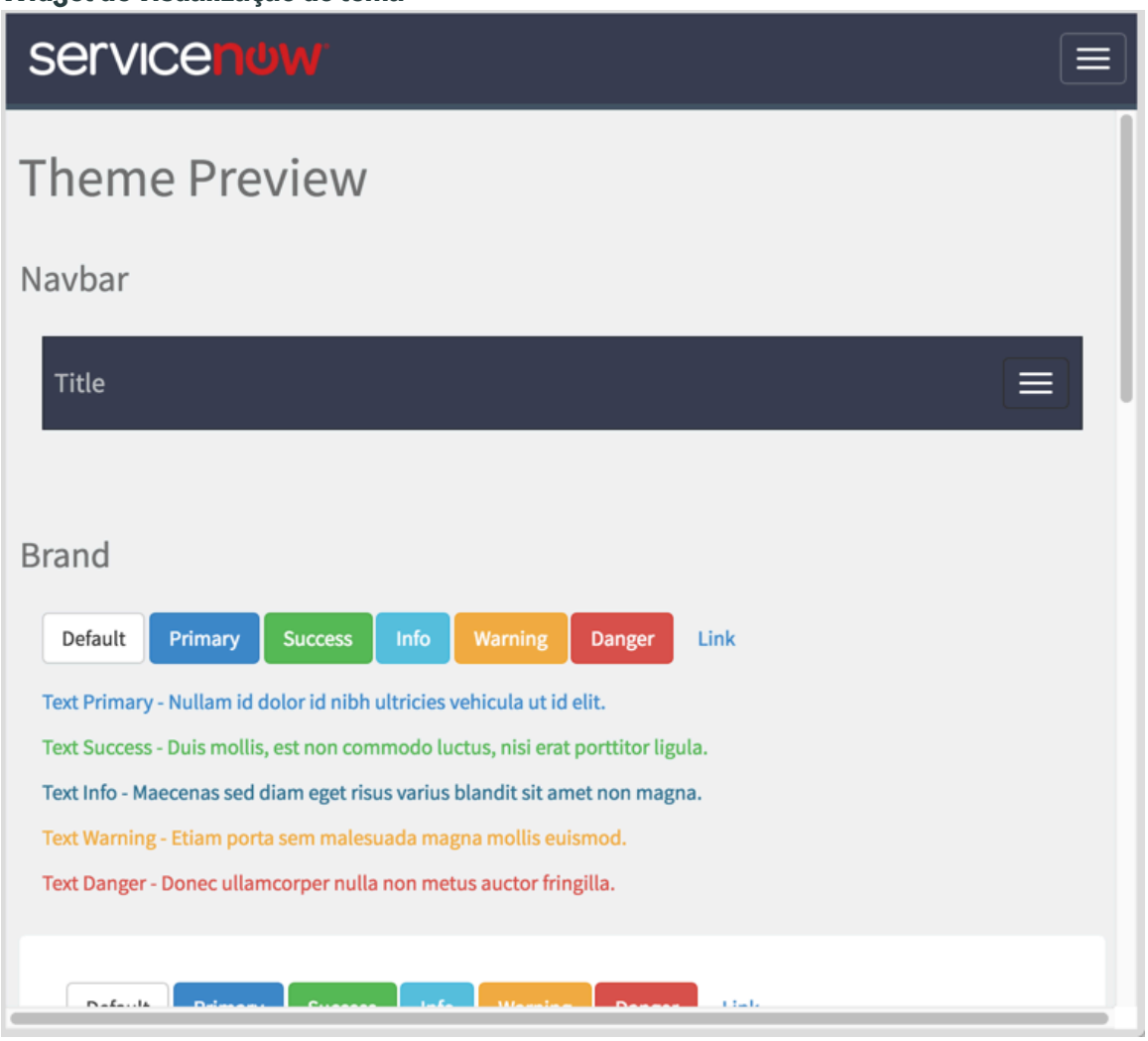
Widget de mapa do portal SP



Widget de visualização do tema

O widget Visualização de tema aparece no Editor de identidade visual e permite que você veja todas as mudanças de tema feitas no portal. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de visualização do tema



Tradução automática

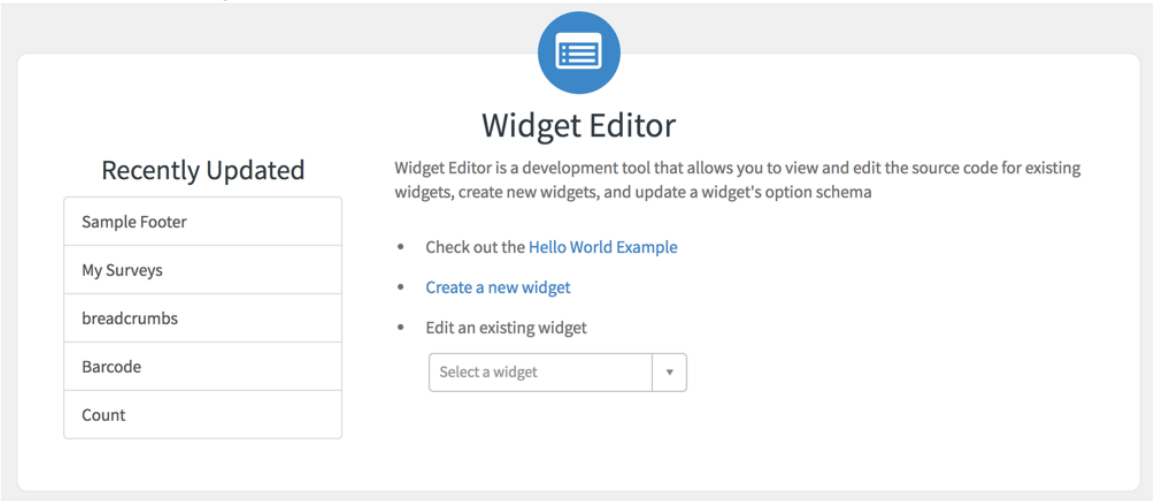
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Editar widget do painel

O painel de edição de widget aparece na página principal do Editor de widget em Configuração do Portal de serviços (**Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Editor de widgets**). Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Use o Painel de edição de widget para exibir widgets que foram atualizados recentemente, criar um widget ou exibir um widget existente.

Painel Editar widget



Widgets de status de serviço do Portal de serviços

Use os widgets de status de serviço para exibir indisponibilidades atuais, planejadas e históricas de serviços de negócio para os usuários finais.

Os widgets do catálogo de serviços fazem parte do plug-in Status de serviço do Portal de serviços [com.glide.service-portal.service-status], que é ativado automaticamente com o Portal de serviços para Gestão de serviços empresariais [com.glide.service-portal.esm] plug-in.

Widget de status do serviço de negócio

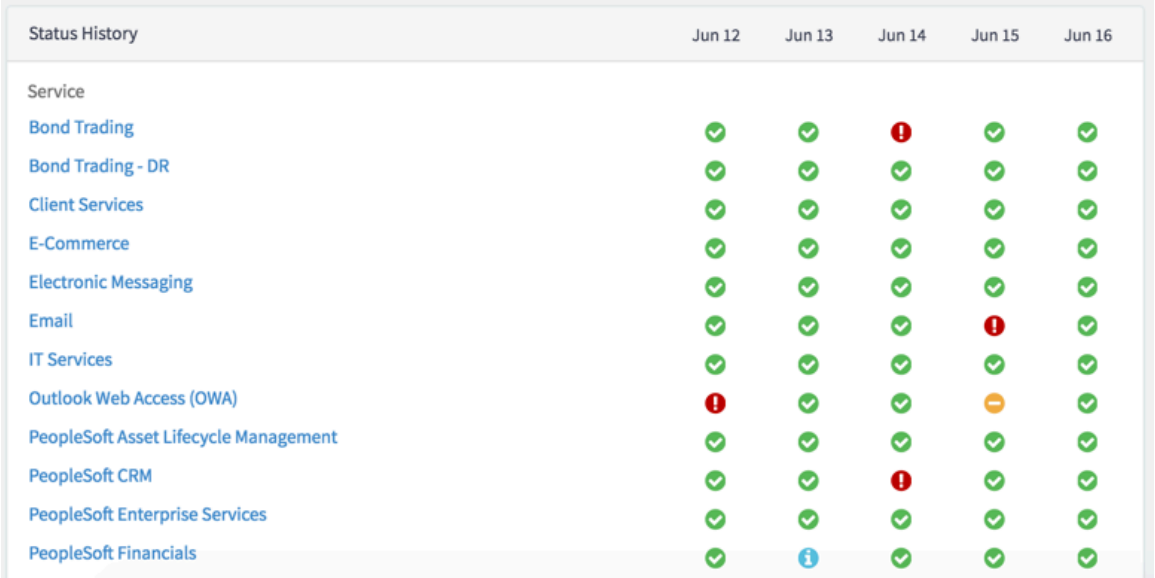
Veja como os serviços estão sendo executados no seu sistema. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget Status do serviço de negócio extrai informações da tabela cmdb_ci_service. Você pode mudar a origem dos dados em uma versão clonada do widget ajustando as configurações no script do servidor do widget.

Tradução automática

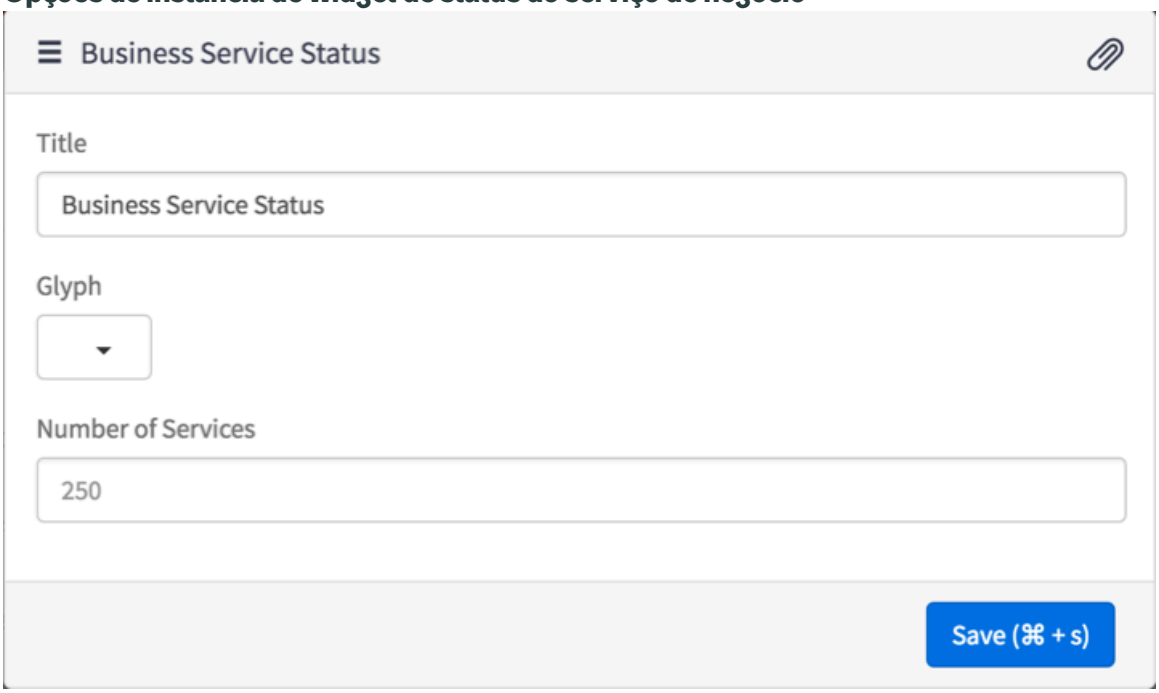
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de status do serviço de negócio



Opções de instância

Opções de instância de widget de status do serviço de negócio



Campos de opção de instância

Campo	Descrição
Título	Nome do widget. Isso só aparece no cabeçalho das opções de instância de widget, não é voltado para o usuário. Para mudar o título da lista de serviços, clone e edite o HTML do widget.
Glifo	Ícone do widget. Isso não é voltado para o usuário.
Número de serviços	O número de serviços exibidos no widget. O número padrão é 250.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

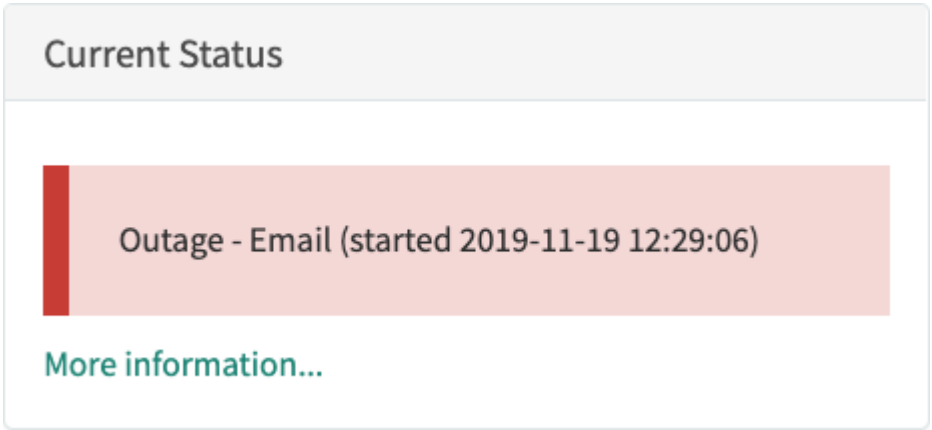
Widget de status atual

O widget Status atual exibe todos os problemas relatados no sistema. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget Status atual verifica a tabela Indisponibilidades [cmdb_ci_outage] para ver se o sistema está enfrentando alguma indisponibilidade.

Os responsáveis pelo serviço e os gerentes da central de serviços relatam indisponibilidades planejadas ou não planejadas criando registros de indisponibilidade. Cada registro de indisponibilidade inclui os campos **Início** e **Término** para indicar a duração da indisponibilidade. Se a Hora **de término** for posterior ou vazia, a indisponibilidade ainda estará em andamento. O widget Status atual exibe todas as indisponibilidades em andamento.

Widget de status atual



O Status atual exibe indisponibilidades somente para serviços, que são rastreados na tabela Serviços [cmdb_ci_service].

Opções de instância

Use as opções de instância para configurar o widget de Status atual para uma página do portal.

Campo	Descrição
Mostrar detalhes da indisponibilidade	Opção para exibir detalhes do registro de indisponibilidade [cmdb_ci_outage].
Autônomo	Opção para remover informações explicativas. Esta opção também adiciona um link para mais informações.

Widget de manutenção planejada

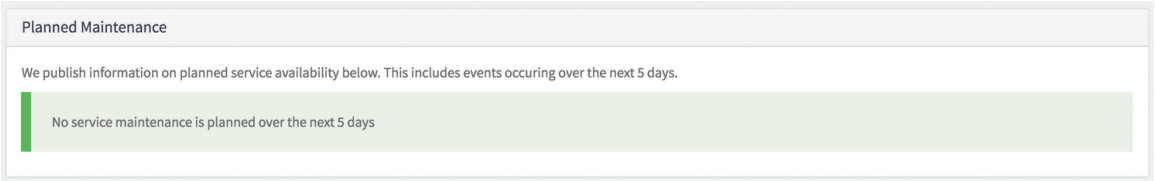
Descreve qualquer manutenção planejada do sistema. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget reúne informações da tabela cmdb_ci_outage. Qualquer manutenção planejada nos próximos cinco dias aparece no widget de Manutenção planejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de manutenção planejada



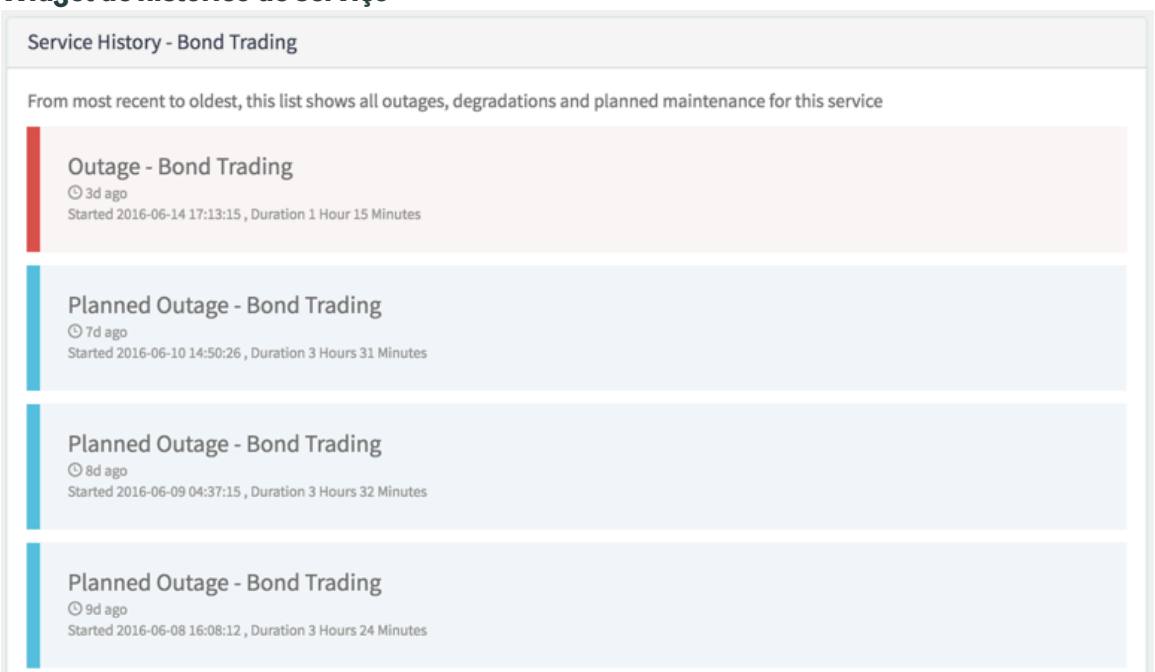
Opções de instância

O widget Manutenção planejada não tem opções de instância incluídas.

Widget de histórico de serviço

Exibe o histórico do status do serviço específico. Por exemplo, se o widget Bond Trading tiver um histórico de indisponibilidades ou degradações planejadas, o widget exibirá aqueles com um esquema de cores variado para diferenciar o tipo de indisponibilidade. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de histórico de serviço



Tradução automática

Opções de instância

O widget Histórico de serviços não inclui opções de instância.

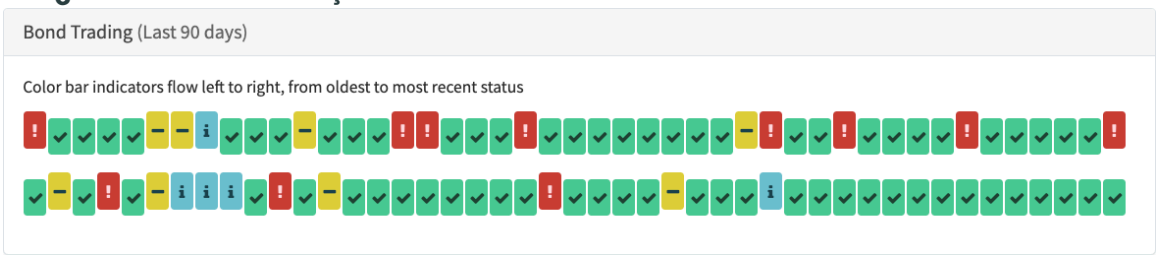
Widget de status do serviço

O widget Status do serviço fornece uma representação visual da disponibilidade de serviço nos últimos três meses. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

O widget Status do serviço exibe o histórico de disponibilidade de serviço para um serviço da tabela Serviços [cmdb_ci_service]. O widget usa o URL da página para determinar qual serviço representar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de status do serviço



Cada cápsula representa um dia. Cada cor está correlacionada a um tipo de disponibilidade de serviço. Para incluir detalhes adicionais ao passar o mouse sobre uma cápsula, como o número da tarefa ou a descrição resumida, você deve clonar o widget e editar o script do servidor.

Cor	Disponibilidade de serviço
Verde	Nenhum problema
Azul	Manutenção planejada
Amarelo	Degradação do serviço
Vermelho	Indisponibilidade

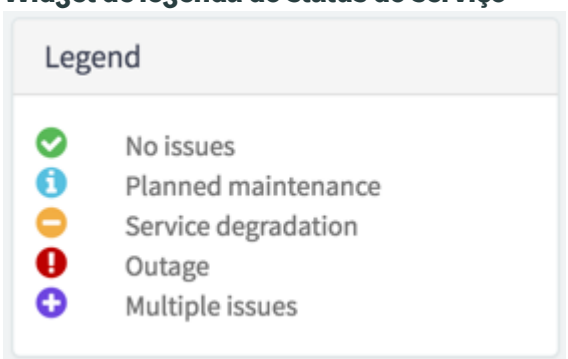
Opções de instância

O widget Status do serviço não tem opções de instância incluídas.

Widget de legenda do status do serviço

Use simultaneamente com o widget Histórico de status para mostrar o que significam os ícones no widget Histórico de status. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Widget de legenda do status do serviço



Opções de instância

O widget Legenda do status do serviço não tem opções de instância incluídas.

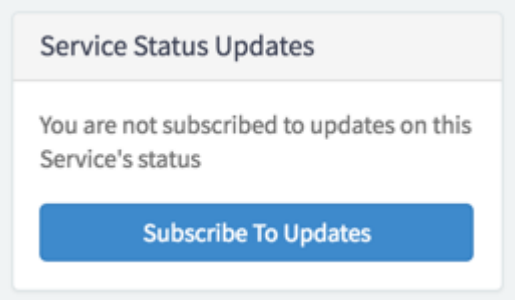
Widget de assinatura de status de serviço

Usado em conjunto com o widget de status de serviço. Os usuários assinam para receber atualizações sobre o status do serviço. Você pode usar este widget do sistema de base como está no portal ou cloná-lo para atender às suas próprias necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de assinatura de status de serviço



Opções de instância

O widget Assinatura de status de serviço não tem opções de instância incluídas.

Configuração da pesquisa em um portal

Portal de serviços exibe dados de resultados de pesquisa em um widget na página de pesquisa. Para tornar os dados pesquisáveis de Portal de serviços, você pode buscar dados de uma única tabela em sua instância ServiceNow, de várias tabelas ServiceNow ou de um site externo.

Mecanismos de pesquisa

Pesquisa com IA

Pesquisa com IA fornece um mecanismo de pesquisa moderno de nível de consumidor que é mais rápido e mais assistido do que o mecanismo de pesquisa Zing legado. Os usuários do portal podem encontrar respostas com mais rapidez e facilidade com recursos como consultas de pesquisa com preenchimento automático, suporte a idioma natural e manipulação de erros de digitação. A Pesquisa com IA só é compatível com o Portal de serviços, a Central do funcionário (ESC), o Portal de atendimento ao consumidor e o Portal de atendimento ao cliente. Os portais personalizados devem ser criados a partir de uma linha de base de um desses portais para ter a capacidade da Pesquisa com IA.

Zing

O Zing é o mecanismo de indexação e pesquisa de texto legado usado originalmente por Portal de serviços. Alguns portais ainda usam esse mecanismo de pesquisa por padrão.

Análise e sugestões de pesquisa

Gerar sugestões de pesquisa relevantes para os usuários e a análise de pesquisa do monitor para entender o que os usuários estão pesquisando e se eles têm encontrado o que precisam. Pesquisar sugestões é um recurso de Now Platform. Para obter mais informações, consulte Sugestões de pesquisa .

Gerar sugestões a partir de widgets personalizados

Por padrão, as tabelas Eventos de pesquisa [sys_search_event] e Eventos de origem de pesquisa [sys_search_source_event] coletam dados de pesquisa de widgets de pesquisa do sistema de base. Para gerar análises de pesquisa a partir de widgets de pesquisa Portal de serviços personalizados, use a API GlideSPSearchAnalytics. Para obter mais informações, consulte GlideSPSearchAnalytics .

Recomendações de desempenho

Para evitar a degradação do desempenho e garantir uma experiência de pesquisa rápida para os usuários finais, siga estas recomendações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Limite as fontes de pesquisa quando possível para executar somente a consulta necessária. Por exemplo, se uma pesquisa precisar retornar apenas incidentes ativos, adicione uma condição à origem de pesquisa definida como **[Active] [is] [true]**. Uma pesquisa que consulta somente incidentes ativos é mais rápida do que uma pesquisa que consulta todos os registros na tabela de incidentes.
- Crie itens de aspecto e consultas mapeadas com no máximo 30 itens de filtro. Para verificar, teste cada origem de pesquisa com uma variedade de palavras-chave como um usuário com permissões baixas.

Nota:
Portal de serviços os resultados da pesquisa são exibidos somente como texto. Marcadores HTML, imagens e formatação não são exibidos nos resultados da pesquisa.

Pesquisa com IA em Portal de serviços

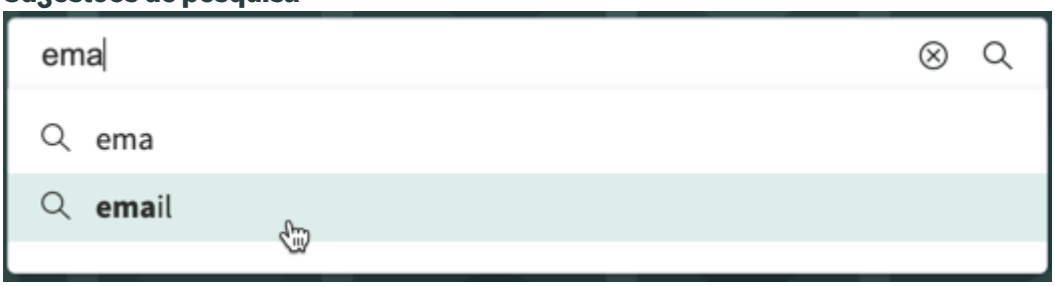
Configure a aplicação de ServiceNow Pesquisa com IA para Portal de serviços para que os usuários do portal possam aproveitar os recursos de consulta inteligente e encontrar rapidamente as respostas de que precisam.

Recursos do Pesquisa com IA

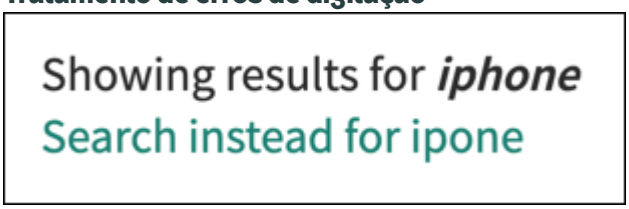
Pesquisa poderosa e flexível

Ao contrário da pesquisa legada do Zing usada em versões anteriores, Pesquisa com IA é mais rápida e mais assistida. Os usuários do portal podem encontrar respostas com mais rapidez e facilidade com recursos como consultas de pesquisa com preenchimento automático, suporte a idioma natural e manipulação de erros de digitação.

Sugestões de pesquisa



Tratamento de erros de digitação



Resultados de pesquisa relevantes e acionáveis

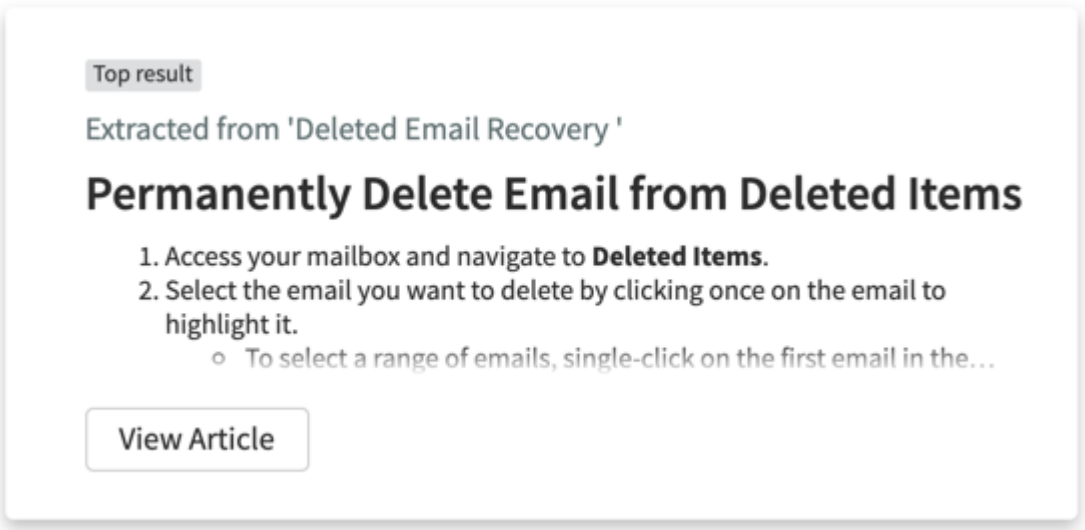
Com Pesquisa com IA habilitado em Portal de serviços, o mecanismo de pesquisa do portal captura informações sobre o usuário, como função, local, departamento, ativos e histórico de pesquisa, e retorna resultados de pesquisa relevantes e personalizados.

Pesquisa com IA O também inclui resultados do Genius que permitem que os usuários executem ações diretamente na lista de resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

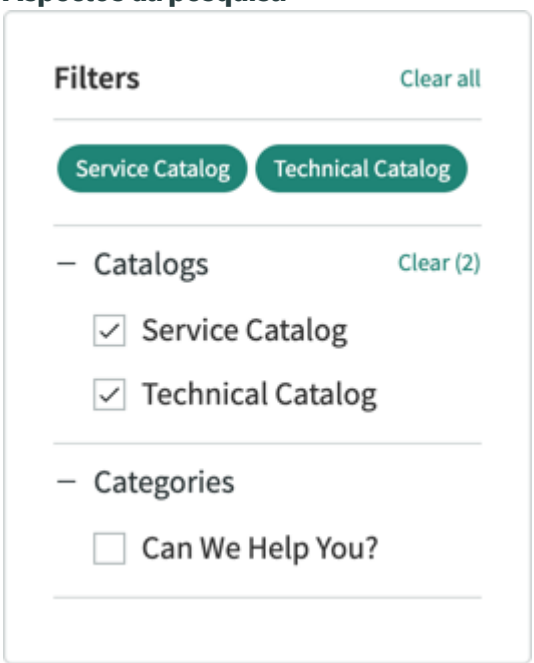
Resultado do Genius



Refinamento de pesquisa inteligente

Os usuários do portal podem refinar os resultados da pesquisa usando filtros dinâmicos e estáticos. Por exemplo, se um usuário pesquisar Mac, ele poderá usar aspectos para filtrar os resultados da pesquisa por hardware ou perfis de usuário.

Aspectos da pesquisa



Filtros de guia

Para obter mais informações sobre como usar aspectos e guias, consulte Widget de pesquisa de aspecto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os recursos Pesquisa com IA, consulte Exploração da Pesquisa com IA.

Informações de ativação

Pesquisa com IA é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Pesquisa com IA está habilitado em Portal de serviços para todos os clientes novos e zBoot por padrão.

Se você estiver atualizando para Yokohama como um cliente existente, Pesquisa com IA será desabilitado em Portal de serviços por padrão. Você pode habilitá-lo atualizando o registro do portal. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Nota:
Os widgets de pesquisa clonados ou personalizados antes de um upgrade do sistema podem não ser compatíveis com Pesquisa com IA. Você pode resolver esse problema executando um script de correção que reclassifica as instâncias do widget de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Reclassificar widgets de pesquisa clonados ou personalizados.

Configuração do Pesquisa com IA para Portal de serviços

Configure Pesquisa com IA em Portal de serviços definindo o seguinte:

Configuração da aplicação de pesquisa

Define as configurações da experiência de pesquisa, como o mecanismo de pesquisa, o limite de resultados de pesquisa e o limite de sugestões. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa.

Configuração dos resultados da pesquisa

Define como os resultados da pesquisa são exibidos. Para obter mais informações sobre como definir uma configuração de resultados de pesquisa, consulte Definir um conjunto de dados composto.

Você pode mudar a configuração da aplicação de pesquisa ou a configuração dos resultados de pesquisa que o portal usa atualizando o registro do portal. Para obter mais informações, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Para usar uma aplicação de pesquisa diferente ou configuração de resultados de pesquisa para um widget de pesquisa específico, atualize as opções de instância de widget. Pesquisa com IA é usado nos seguintes widgets:

- Widget de pesquisa da página inicial
- Widget de pesquisa autocompletável
- Widget de pesquisa de aspecto
- Widget de pesquisa da página inicial do catálogo
- Widget de trilhas de conhecimento

Para configurar a carga dos resultados da pesquisa para navegar e exibir a página do portal apropriada para uma fonte de dados selecionada, defina uma ação de resultados da Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Definir uma ação de resultados da Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode configurar os botões de ação nos resultados do Genius definindo uma ação Entity View Action Mapping (EVAM). Para obter mais informações, consulte Definir uma ação do EVAM.

Você pode personalizar a aparência da experiência Pesquisa com IA em Portal de serviços atualizando as variáveis CSS relevantes. Para obter mais informações sobre essas variáveis, consulte Temas para Pesquisa com IA em Portal de serviços.

Navegadores compatíveis

Com Pesquisa com IA habilitado em Portal de serviços, os usuários devem fazer login com um navegador moderno, como Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge (Chromium) ou Apple Safari.

Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços

Habilite e defina a experiência Pesquisa com IA no seu portal.

Antes de Iniciar

A Pesquisa com IA só é compatível com Portal de serviços, Central do funcionário (ESC), Portal de atendimento ao consumidor, Portal de negócios e Portal de atendimento ao cliente. Os portais personalizados devem ser criados a partir de uma linha de base de um desses portais para ter a capacidade da Pesquisa com IA. A propriedade `glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list` contém uma lista de portais de linha de base compatíveis.

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA está habilitado em Portal de serviços para todos os clientes novos e zBoot por padrão.

Se você estiver atualizando para Yokohama como um cliente existente, Pesquisa com IA será desabilitado em Portal de serviços por padrão. Você pode habilitá-lo atualizando o registro do portal.

Se você deixar Pesquisa com IA desabilitado, o portal usará a experiência de pesquisa legada.

Procedimento

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais** e abrir um registro do portal.
2. No formulário, selecione **Habilitar Pesquisa com IA**.
3. No campo **Aplicação de pesquisa**, selecione a configuração da aplicação de pesquisa a ser usada no portal.

   Uma configuração de aplicação de pesquisa define as configurações da experiência de pesquisa, como o mecanismo, o limite de resultados de busca e limite de sugestões. Uma configuração de aplicação de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

   Para obter mais informações sobre como definir uma configuração da aplicação de pesquisa, consulte Definir as configurações da aplicação de pesquisa.
4. No campo **Configuração dos resultados de pesquisa**, selecione a configuração dos resultados de pesquisa a ser usada no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma configuração de resultados de pesquisa define como os resultados da pesquisa são exibidos. Uma configuração dos resultados de pesquisa é selecionada por padrão, mas você pode selecionar uma configuração diferente, se necessário.

Para obter informações sobre como definir a configuração dos resultados de pesquisa, consulte Criar uma definição do EVAM .

5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Pesquisa com IA está habilitado em todo o portal. Funcionários ou clientes podem usar Pesquisa com IA na próxima vez que fizerem login.

A lista relacionada Fontes de pesquisa está oculta no registro do portal. Agora você define as origens de pesquisa na aplicação Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Definir fontes de pesquisa .

Para usar Pesquisa com IA para artigos de conhecimento, você pode manter a fonte de pesquisa padrão **das Bases de conhecimento** ou selecionar uma personalizada.

Nota:
Se você estiver enfrentando problemas ao usar Pesquisa com IA para artigos de conhecimento, verifique se o perfil de pesquisa associado está vinculado a uma origem de pesquisa das bases de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Vinculação de uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa .

O que Fazer Depois

Os widgets de pesquisa clonados ou personalizados antes de um upgrade do sistema podem não ser compatíveis com Pesquisa com IA. Você pode resolver esse problema executando um script de correção que reclassifica as instâncias do widget de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Reclassificar widgets de pesquisa clonados ou personalizados.

Reclassificar widgets de pesquisa clonados ou personalizados

Os widgets de pesquisa clonados ou personalizados antes de um upgrade do sistema podem não ser compatíveis com Pesquisa com IA. Você pode resolver esse problema executando um script de correção que reclassifica as instâncias do widget de pesquisa.

Antes de Iniciar

1. Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços
2. Execute o Portal Analyzer para identificar todos os widgets de pesquisa clonados ou personalizados. Para obter mais informações, consulte Obter uma lista de widgets por página.
3. Para cada widget de pesquisa clonado ou personalizado, copie o valor sys_id de cada instância de widget associada ao widget.
4. Para cada widget de pesquisa clonado ou personalizado, certifique-se de que o widget e suas instâncias de widget correspondentes tenham o código Pesquisa com IA mais recente do widget de pesquisa do sistema de base.

Aviso:
Execute o script de correção somente depois de atualizar todos os widgets de pesquisa clonados ou personalizados. Se você executar o script de correção sem primeiro atualizar o código do widget, os widgets não poderão aceitar o código Pesquisa com IA posteriormente.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você não conseguir usar Pesquisa com IA em Portal de serviços, talvez precise reclassificar seus widgets de pesquisa clonados ou personalizados. Você pode executar o script de correção **de widgets de pesquisa de reclassificação**, que reclassifica as instâncias de widget para a classe *sp_instance_ais*.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.
2. Na lista, localize e abra o registro chamado **Reclassificando widgets de pesquisa**.
3. No formulário, atualize o script para definir quais instâncias de widget serão reclassificadas.
   Cole o valor de sys_id de cada instância de widget de pesquisa na matriz. Por exemplo, você inseriria os valores de sys_id da seguinte forma:

```
var instances = ["sys_id_1", "sys_id_2"];
```

4. Salve o formulário.
5. Selecione **Executar script de correção**.

Definir uma ação de resultados da Pesquisa com IA

Configure qual página do portal é aberta quando um resultado é selecionado na lista de resultados de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta configuração é necessária para botões de ação do cliente UXF em resultados do Genius ou cartões de resultados de pesquisa.

Nota:
Se a ação estiver sendo implementada como um script de servidor, o script será executado pelo widget de pesquisa. As mensagens de notificação definidas no script do servidor são exibidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Pesquisa com IA** > **Ação dos resultados da pesquisa** e selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Descrição resumida	Uma descrição exclusiva da ação dos resultados da pesquisa.
Portal(is) de serviços	Portais nos quais a ação de resultados da pesquisa aparece. Se for deixado em branco, a ação dos resultados da pesquisa aparecerá em todos os portais ativos.
Fonte da Pesquisa com IA	Conteúdo que os usuários do portal podem pesquisar, incluindo tabelas na instância ou fontes de dados externas. Para obter mais informações, consulte Definir fontes de pesquisa .
Nome da ação	Nome da atribuição de ação. Somente ações de navegação são compatíveis com a seleção de um resultado de pesquisa em portais.
Aplicação	Escopo da aplicação da ação de resultados de pesquisa.
Ativo	Opção para ativar a ação dos resultados da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Prioridade que a ação de resultados de pesquisa assume sobre outras ações com a mesma configuração. Para dar maior prioridade a uma ação, insira um número menor. Se duas ações tiverem a mesma ordem, a ação mais antiga terá prioridade.
Página do portal	Página em que é aberta quando um resultado da origem de pesquisa é selecionado na lista de resultados de pesquisa.
Parâmetros de consulta de carga	Parâmetros de consulta a serem aplicados ao URL. ○ Na primeira lista suspensa, selecione os campos de carga que correspondem ao **nome da ação**selecionada. **Nota:** Você pode encontrar os campos de carga abrindo o registro referenciado no campo **Nome da ação**. Em seguida, no registro Atribuição de ação, abra o registro referenciado no campo **Especificar ação do cliente**. O campo **Carga** no registro Definição de carga da ação especifica os campos usados. ○ No próximo campo, insira o parâmetro de consulta a ser usado no URL.
Parâmetros de consulta adicionais	Parâmetros de consulta personalizados a serem usados além dos parâmetros de consulta de carga. Por exemplo, para adicionar `view=sp` como um parâmetro de consulta, insira `view` e `sp` nos campos **Nome** e **Valor**, respectivamente.

3. Selecione **Enviar**.

Crie uma inclusão de CSS para substituir o tema de Pesquisa com IA em Portal de serviços

Substitua o tema de Pesquisa com IA em Portal de serviços para estar em conformidade com a identidade visual da sua empresa.

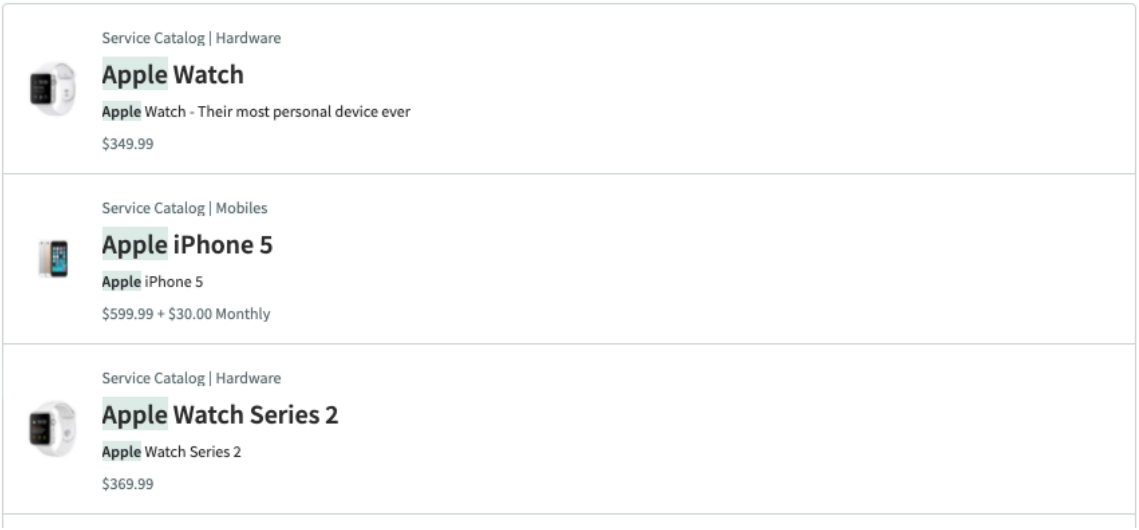
Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um exemplo de recursos de estilo de Pesquisa com IA em Portal de serviços, este procedimento remove as bordas ao redor do contêiner de resultados da pesquisa e dos filtros de pesquisa e muda a cor de realce atingida. Você pode estilizar vários outros recursos usando variáveis CSS adicionais. Para obter mais informações sobre essas variáveis, consulte Temas para Pesquisa com IA em Portal de serviços.

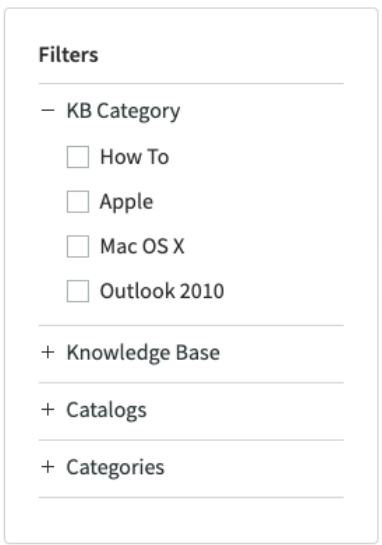
Contêiner de resultados de pesquisa: remova a borda da linha ao redor de cada item recuperado na pesquisa.

Tradução automática

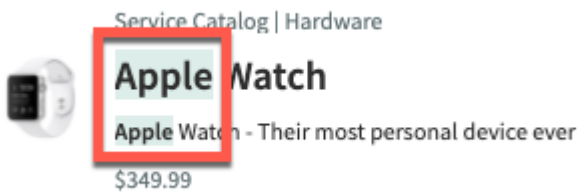
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Filtros de pesquisa: remova a borda da linha ao redor dos filtros de pesquisa.



Cor de destaque do resultado: altere a cor que exibe o resultado da pesquisa no texto pesquisado.



Procedimento

1. Crie um registro de folha de estilos.

a. Insira `sp_css.do` no Navegador de filtros.

b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Folha de estilos

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para sua folha de estilos. Por exemplo, sp_ais.css.

CSS	Campo de script para o script CSS. Insira este script e personalize as variáveis.
	
	▪ Para remover a borda do contêiner de resultados da pesquisa, cole este script e personalize conforme desejado.
	`sn-search-results-container { --now-container--border-width: 0px !important; --mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important; --mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important; }`
	
	▪ Para remover a borda dos filtros de pesquisa, cole este script para personalizar conforme desejado.
	`sn-search-facets { --now-color--divider-tertiary: 0px !important; }`
	
	▪ Para mudar as cores de realce atingidas, insira no script a cor RGB desejada.
	`sn-search-results-container, sn-search-combobox { --now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important; }`
	
	O script deve ter esta aparência com suas personalizações incluídas quando terminar.
	`sn-search-results-container { --now-container--border-width: 0px !important; --mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important; --mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important; }`
	
	`sn-search-facets {`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	--now-color--divider-tertiary: 0px !important;
	}
	
	sn-search-results-container,
	sn-search-combobox {
	--now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important;
	}

Aplicação	Aplicação à qual esta folha de estilos se aplica. Global significa que a folha de estilos se aplica a todas as aplicações.

c. Selecione **Enviar**.

2. Crie um registro de inclusão de CSS.

a. Insira `sp_css_include.do` no navegador de filtros.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de inclusão de CSS

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o registro de inclusão de CSS.
Fonte	Origem da inclusão de CSS. Selecione **Folha de estilos**.
Folha de estilos	A folha de estilos que você deseja incorporar a este formulário de inclusão de CSS. Selecione a folha de estilos que você criou na etapa 1.
Aplicação	Aplicação à qual este registro de inclusão de CSS se aplica. Global significa que a inclusão de CSS se aplica a todas as aplicações.
Carregamento lento	Opção para carregar a inclusão de CSS de forma assíncrona para melhorar o tempo de carregamento da página. Esta opção deve ser definida com o mesmo valor para todas as Inclusões de CSS de um tema. Não é recomendado habilitar o carregamento assíncrono somente para algumas Inclusões de CSS associadas a um tema. **Nota:** Habilitar **carregamento lento** não é recomendado para portais com flash de conteúdo sem estilo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	As Inclusões de CSS com **Carregamento lento** habilitado são listadas na lista relacionada **de Inclusões de CSS de carregamento lento** no registro do tema.

3. Insira sua substituição de CSS no formulário de folhas de estilos e substitua o tema que é aplicado à sua IU.

   a. Insira `m2m_sp_theme_css_include` no navegador de filtros.

   b. No formulário, preencha os campos.

   Formulário Folhas de estilos

Campo	Descrição
Ordem	Um número inteiro que prioriza a incorporação desta folha de estilos em relação a outras folhas de estilos. Quanto menor o número, mais alto na lista. A prática típica é transformar esses números em centenas, por exemplo, 100, 200, 300 e 400, para que você possa colocar novos ícones entre os existentes no futuro.
Inclusão de CSS	Inclusão de CSS que inclui as substituições que você criou nas etapas anteriores.
Aplicação	Aplicação à qual esta folha de estilos se aplica. Global significa que a folha de estilos se aplica a todas as aplicações.
Tema	Tema aplicado à IU que você deseja substituir.

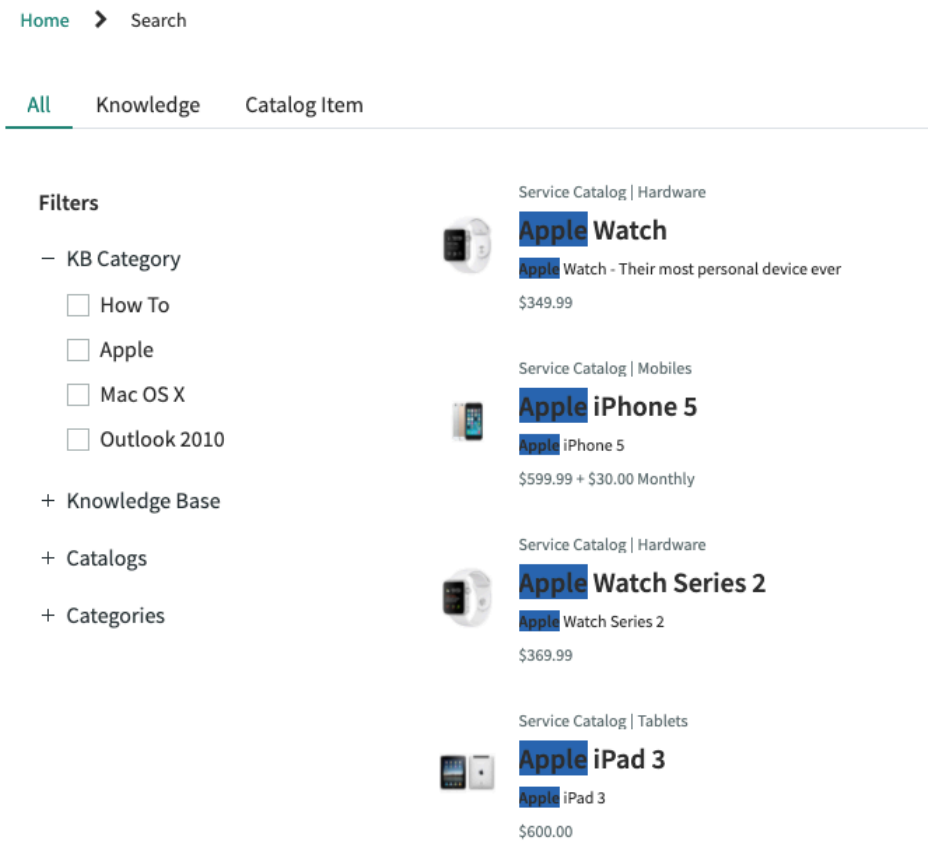
   c. Selecione **Enviar**.

Resultado

As bordas ao redor do contêiner de resultados da pesquisa e os filtros de pesquisa são removidos e a cor de destaque atingida exibe sua cor personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Temas para Pesquisa com IA em Portal de serviços

Você pode personalizar a aparência da experiência Pesquisa com IA em Portal de serviços atualizando as variáveis CSS relevantes.

As seguintes variáveis de CSS controlam a aparência dos recursos Pesquisa com IA em Portal de serviços. Para obter mais informações sobre os recursos Pesquisa com IA, consulte Como usar a Pesquisa com IA .

Você pode editar essas variáveis no campo **Variáveis CSS** de um registro de Tema [sp_theme]. Você também pode configurar essas variáveis com uma inclusão de CSS associada a um tema do portal. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar um tema de portal
- Crie uma inclusão de CSS para substituir o tema de Pesquisa com IA em Portal de serviços

Variável	Valor padrão	Descrição
$now-sp-font-family-sans-serif	"SourceSansPro", helvética, Arial, sem serifa	Família de fontes para todos os textos.
$now-sp-color--text-primary	$cinza-escuro	Cor de guias não selecionadas, texto do botão de resultado do Genius, cor do texto de clique, ícones de resultado e cor do ícone e texto do item da lista suspensa da barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variável	Valor padrão	Descrição
$now-sp-display-type--secondary--color	$cinza-escuro	A cor do texto do título nos resultados da pesquisa.
$now-sp-display-type--terciário--cor	$cinza-escuro	A cor do snippet de texto nos resultados da pesquisa.
$now-sp-color--neutral-12	$cinza-escuro	Cor do ícone expandido (divisa) dos aspectos na exibição móvel.
$now-sp-global-border-radius	4px	Cantos de resultados de pesquisa arredondados que afetam o painel de conteúdo e não os cartões de resultado de pesquisa. Esta variável também afeta os resultados do Genius, os botões nos resultados do Genius e os destaques do plano de fundo do foco do ícone da barra de pesquisa. Esta variável não afeta os aspectos.
$now-sp-color--foco-ring	$brand-primary	Cor de foco das guias.
$now-sp-tabs--selected--color	$brand-primary	Cor do texto da guia selecionada. Não inclui ao passar o mouse.
$now-sp-tabs--color--hover	$brand-primary	Cor do texto de todas as guias ao passar o mouse.
$now-sp-tabs--border-color	$sp-b-border-color	Cor de sublinhado das guias.
$now-sp-tabs--selected--background-color	$brand-primary	Cor de sublinhado da guia selecionada.
$now-sp-heading--title-primary--color	$cinza-escuro	Rótulo Filtros de cor.
$now-sp-checkbox-label--color	$cinza-escuro	Cor do item de filtro (rótulo da caixa de seleção).
$now-sp-button--primary--bare--color	$link-color	**Limpar tudo** e **Limpar** cor do link no filtro de aspectos.
$now-sp-button--primary--bare--color--active	$link-color	**Limpar tudo** e **Limpar** cor do link no filtro de aspectos ao clicar.
$now-sp-button--primary--bare--color--hover	$link-hover-color	**Limpar tudo** e **Limpar** cor do link no filtro de aspectos ao passar o mouse.
$now-sp-pill--selected--background-color	$brand-primary	Plano de fundo da cápsula de filtro selecionado.
$now-sp-pill--selected--border-color	$brand-primary	Cor da borda da cápsula de filtro selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variável	Valor padrão	Descrição
$now-sp-button--secondary--background-color	$btn-default-bg	Plano de fundo do botão de resultado do Genius.
$now-sp-button--secondary--color	$btn-default-color	Cor do texto do botão de resultados do Genius.
$now-sp-button--secondary--border-color	$btn-default-border	Cor da borda do botão de resultado do Genius.
$now-sp-button--secondary--background-color--hover	escurecer ($btn-default-bg, 10%)	Cor de fundo do botão de resultados do Genius ao passar o mouse.
$now-sp-button--secondary--color--hover	$btn-default-color	Cor do texto do botão de resultados do Genius ao passar o mouse.
$now-sp-button--secondary--border-color--hover	escurecer ($btn-default-border, 12%)	Borda do botão de resultado do Genius ao passar o mouse.
$now-sp-button--secondary--background-color--active	escurecer ($btn-default-bg, 10%)	Plano de fundo do botão de resultado do Genius ao clicar.
$now-sp-button--secondary--color--active	$btn-default-color	Cor do texto do botão de resultados do Genius ao clicar.
$now-sp-button--secondary--border-color--active	escurecer ($btn-default-border, 12%)	Cor da borda do botão de resultado do Genius ao clicar.
$now-sp-highlighted-value--terciário--cor	$cinza-escuro	Cor do texto do marcador de resultado principal do resultado do Genius.
$now-sp-button--border-radius	$now-sp-global-border-radius	Diferencia o raio dos botões do botão e do botão de pesquisa.
$now-sp-container--border-radius	$now-sp-global-border-radius	Raio da borda para cartões de resultado de pesquisa, cartões de resultado do Genius e o contêiner de resultados de pesquisa. Não afeta a borda entre os resultados individuais.
$now-sp-button--primary-negative--background-color	$btn-primary-bg	Cor de fundo do botão Genius no modal de confirmação de ação do EVAM.
$now-sp-button--primary-negative--border-color	$btn-primary-border	Cor da borda do botão do Genius no modal de confirmação de ação do EVAM.
$now-sp-button--primary-negative--background-color--hover	escurecer ($btn-primary-bg, 10%)	Cor de fundo do botão Genius ao passar o mouse no modal de confirmação de ação do EVAM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variável	Valor padrão	Descrição
$now-sp-button--primary-negative--border-color--hover	escurecer ($btn-primary-border, 12%)	Cor da borda do botão Genius ao passar o mouse dentro da confirmação.
$now-sp-button--primary-negative--background-color--active	escurecer ($btn-primary-bg, 10%)	Cor de fundo do botão Genius ao clicar dentro do modal de confirmação.
$now-sp-button--primary-negative--border-color--active	escurecer ($btn-primary-border, 12%)	Cor da borda do botão Genius ao clicar dentro do modal de confirmação.
$now-sp-button--primary--background-color	$btn-primary-bg	Cor de fundo do filtro selecionado (cápsula).
$now-sp-button--primary--border-color	$btn-primary-border	Cor da borda do filtro selecionado (cápsula)
$now-sp-button--primary--color	$btn-primary-color	Cor do filtro selecionado (cápsula).
$now-sp-button--primary--background-color--hover	escurecer ($btn-primary-bg, 10%)	Cor de fundo do filtro selecionado (cápsula) ao passar o mouse.
$now-sp-button--primary--border-color--hover	escurecer ($btn-primary-border, 12%)	Cor da borda do filtro selecionado (cápsula) ao passar o mouse.
$now-sp-button--primary--background-color--active	escurecer ($btn-primary-bg, 10%)	Cor de fundo do filtro selecionado (cápsula) ao clicar.
$now-sp-button--primary--border-color--active	escurecer ($btn-primary-border, 12%)	Cor da borda do filtro selecionado (cápsula) ao clicar.
$now-sp-rem-factor	5	A mesma variável que *--classicsponlydonotuse--rem-multipy*. **Nota:** Não é recomendável usar esta variável.

Pesquisa do Zing no Portal de serviços

A pesquisaPortal de serviços é compatível com o mecanismo de pesquisa e indexação de texto ServiceNow Zing. O Zing permite indexar e pesquisar dados de registro por tabela e é criado inteiramente com o código ServiceNow e implementado no modelo relacional.

Para tornar os dados pesquisáveis de Portal de serviços, você cria origens de pesquisa que buscam dados de uma única tabela em sua instância ServiceNow, de várias tabelas ServiceNow ou de um site externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar fontes

Uma origem de pesquisa é um registro que descreve o comportamento e a origem dos dados pesquisáveis. Uma origem de pesquisa define:

- De onde recuperar os dados de pesquisa.
- Se as sugestões de pesquisa podem preencher o campo de pesquisa com base na entrada do usuário.
- Como uma entrada de pesquisa é exibida na página de resultado de pesquisa.

As origens de pesquisa têm configurações simples e avançadas.

Simples

Defina uma tabela em sua instância ServiceNow como uma fonte de dados pesquisáveis. Para saber mais, consulte Definir uma origem de pesquisa.

Quando você cria uma origem de pesquisa simples, Portal de serviços usa as configurações do mecanismo de pesquisa configuradas em sua instância. Para saber mais, consulte Indexação de texto e mecanismo de pesquisa Zing .

Avançado

Defina um script de busca de dados para retornar dados. Um script de busca de dados é executado no servidor e retorna uma matriz de resultados para o widget de pesquisa. Este método é mais complexo, mas oferece poder total sobre como uma pesquisa é executada. Você não está limitado a consultar tabelas únicas em ServiceNow e pode definir um script que busca dados de várias tabelas ou de qualquer lugar na Web. Para saber mais, consulte Tutorial: configurar uma origem de pesquisa da base de conhecimento externa.

Nota:
Os aspectos de pesquisa podem não se comportar como esperado se integrados a uma fonte de pesquisa avançada que consulta dados de um site que não seja ServiceNow.

Grupos de índice de texto

Um grupo de índice de texto define como os usuários veem os resultados de pesquisa. Por exemplo, combine resultados de pesquisa de várias origens ou defina o peso de determinados campos. Grupos de índice de texto são um recurso de Now Platform. Para saber mais, consulte Configurar várias tabelas para indexação e pesquisa .

Associe um portal a um grupo de índice de texto para criar regras de pesquisa comuns e combinar resultados de pesquisa de todas as origens de pesquisa no grupo. Se você tiver uma origem de pesquisa ou portal personalizado, considere se deseja usar o grupo de índice de texto **portal_index_group** do sistema de base ou criar seu próprio grupo de índice de texto. O grupo de índice de texto do sistema de base inclui a tabelas Itens do catálogo e Conhecimento. Quando um usuário pesquisa um item em Portal de serviços, ele vê os resultados combinados dessas tabelas. Para adicionar um grupo de índice a um portal, consulte Adicionar um grupo de índice de texto a um portal.

Nota:
Os grupos de índice de texto não são compatíveis com fontes de pesquisa externas.

Sugestões de pesquisa e pesquisa autocompletável

As sugestões de pesquisa substituem a pesquisa autocompletável em Portal de serviços. Atualize a propriedade do sistema `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior` para mudar este

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

comportamento. Para obter mais informações, consulte Habilitar e desabilitar sugestões de pesquisa . Portal de serviços widgets de pesquisa usam automaticamente qualquer recurso habilitado.

Aspectos da pesquisa

Permita que os usuários finais filtrem os resultados da pesquisa para obter um conjunto de resultados mais significativo. Os aspectos podem retornar resultados com base em:

- Campos em uma tabela como **Ativo** ou **Autor**.
- Condições de consulta como **[Atualizado][Depois][Última semana]**.

Nota:
Defina somente aspectos de pesquisa para campos indexados. Campos que não são indexados podem levar mais tempo para retornar os resultados e não são otimizados para uma experiência de pesquisa rápida. Saiba mais: Configure a table for indexing and searching .

Os aspectos de pesquisa são renderizados no widget Pesquisa de aspectos na página sp_search. Em novas instâncias, os aspectos de pesquisa são habilitados por padrão. Se estiver atualizando de uma versão anterior, habilite os aspectos de pesquisa ativando um registro na tabela Mapas de rota de página [sp_page_route_map]. Consulte Habilitar aspectos de pesquisa.

Simples

Permita que os usuários finais refinem os resultados da pesquisa para uma origem de pesquisa simples. Você pode criar aspectos para uma origem de pesquisa de tabela que retorna resultados com base em valores de campos ou condições de consulta. Consulte Adicionar aspectos a uma origem de pesquisa simples.

Avançado

Defina aspectos para origens de pesquisa avançada usando o **script de geração de aspecto** no registro de origem de pesquisa. Use as APIs de aspecto para criar aspectos e atribuir ServiceNow itens de aspecto ou consultas mapeadas ao aspecto.

API	Uso
SPScriptedFacetService - com escopo	Cria um aspecto de escolha única ou múltipla.
SPScriptedFacet - com escopo	Define itens de aspecto, filtros ou consultas mapeadas para o aspecto.

Definir uma origem de pesquisa

Configure uma origem de pesquisa básica para consultar dados de uma tabela de instância ou configure um script de busca de dados avançada para consultar dados em várias tabelas e fontes de dados ou para extrair dados de qualquer lugar na Web.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na IU da plataforma, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e selecione o portal ao qual você deseja adicionar fontes de pesquisa.
2. Na lista relacionada **Origens de pesquisa**, clique **em Novo** para adicionar uma origem de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Defina os campos no formulário **Fonte de pesquisa**.

Formulário Fonte de pesquisa

Campo	Descrição
Nome	O valor de exibição da categoria de pesquisa.
ID	O ID do registro. O valor deve ser exclusivo e não deve incluir espaços ou caracteres especiais.
Aplicação	O escopo da origem de pesquisa.
Funções	Se o plug-in Suporte aos critérios do usuário do Portal de serviços não estiver habilitado, defina funções de usuário para acessar esta origem de pesquisa.
Modelo de página de pesquisa	O modelo HTML que exibe os resultados da pesquisa. Se estiver definindo uma origem de pesquisa básica, não será necessário alterar o modelo padrão. Para obter um exemplo de um modelo modificado, consulte Tutorial: configurar uma origem de pesquisa da base de conhecimento externa.

4. Preencha os campos na guia **Fonte de dados**.

Campo	Descrição
É fonte com script	Adiciona um script avançado de busca de dados. Se estiver configurando uma tabela de instâncias como fonte de dados, não marque esta opção.
Script de obtenção de dados	Script que define o endpoint e as chamadas de API para buscar dados. Este campo só fica visível quando **É origem com script** estiver selecionado. Para obter um exemplo de um script de busca de dados, consulte Tutorial: configurar uma origem de pesquisa da base de conhecimento externa. **Nota:** Se estiver definindo um script de geração de aspecto, injete o objeto de aspecto no script de obtenção de dados e atualize o script para gerar dados para cada item de aspecto. Para obter um exemplo, consulte as origens de pesquisa da Base de conhecimento e do Catálogo de serviços. Os aspectos de pesquisa podem não se comportar como esperado se integrados a uma fonte de pesquisa avançada que consulta dados de um site que não seja ServiceNow.
Script de geração de aspecto	Script que define aspectos de pesquisa para uma origem de pesquisa com script. Permita que os usuários finais filtrem os resultados da pesquisa para obter um conjunto de resultados mais significativo. Este campo só fica visível quando **É origem com script** estiver selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

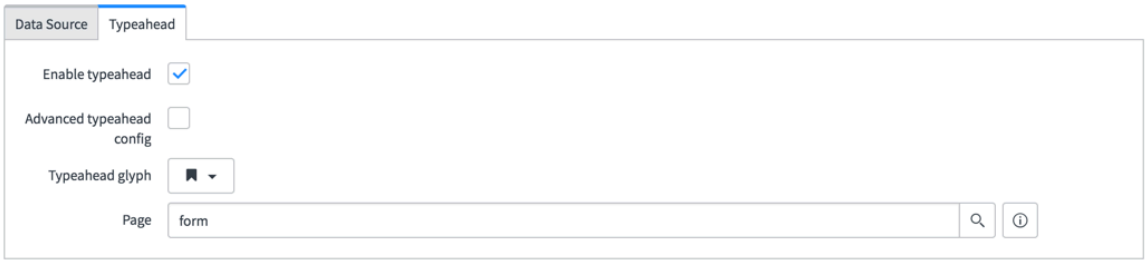
Campo	Descrição
	Nota: Se estiver definindo um script de geração de aspecto, injete o objeto de aspecto no script de obtenção de dados e atualize o script para gerar dados para cada item de aspecto. Para obter um exemplo, consulte as origens de pesquisa da Base de conhecimento e do Catálogo de serviços. Os aspectos de pesquisa podem não se comportar como esperado se integrados a uma fonte de pesquisa avançada que consulta dados de um site que não seja ServiceNow.
Tabela	Selecione uma tabela na lista da qual você deseja extrair os resultados. Você pode selecionar qualquer tabela na plataforma. Por exemplo, Usuário [sys_user] ou Conhecimento [kb_knowledge]. **Nota:** Somente tabelas indexadas retornam resultados de pesquisa. Saiba mais: Configure a table for indexing and searching .
Condições	Filtra resultados com base em condições definidas. Por exemplo, Ativo é Verdadeiro.
Campo de exibição primário	Selecione o campo que você deseja exibir na página de resultados da pesquisa. Por exemplo, Nome.
Campos de exibição	Selecione campos adicionais a serem exibidos na página de resultados da pesquisa. Por exemplo, ID do usuário, e-mail e cidade.
Paginar resultados	Pagina os resultados da pesquisa. Verdadeiro por padrão. Se **É origem com script** for selecionado, o valor será atualizado para falso. Para habilitar a paginação de uma origem de pesquisa com script, consulte Paginar resultados da origem da pesquisa. Defina o número máximo de resultados por consulta para a origem de pesquisa no widget Página de pesquisa ou nas opções de instância do widget Pesquisa de aspectos.

5. Defina as configurações **autocompletáveis** para permitir que os resultados da pesquisa preencham o campo de pesquisa com base na entrada do usuário.

Campo	Descrição
Habilitar autocompletável	Permite a funcionalidade autocompletável. Se você não quiser integrar autocompletável à sua origem de pesquisa, desmarque a caixa de seleção.
Configuração autocompletável avançada	Opcionalmente, adicione um script autocompletável avançado para configurar a forma como os resultados da pesquisa são exibidos. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo autocompletável avançado.
Glifo autocompletável	Adiciona um ícone ao lado de cada resultado autocompletável.
Página	Define uma página do portal de serviços para exibir o resultado selecionado. Por exemplo, se **o formulário** estiver configurado, um resultado autocompletável selecionado será aberto em um formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para permitir que os usuários finais refinem os resultados da pesquisa, Adicionar aspectos a uma origem de pesquisa simples.

Paginar resultados da origem da pesquisa

Limite o número de resultados que uma origem de pesquisa exibe de uma só vez para melhorar o desempenho. Os usuários finais podem carregar mais resultados conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se estiver adicionando paginação a uma origem de pesquisa simples, defina **os resultados da paginação** no registro de origem de pesquisa como verdadeiro. No entanto, se adicionar paginação a uma origem de pesquisa avançada, você também deverá modificar o script de busca de dados para lidar com várias páginas de resultados. Quando um usuário carrega mais resultados de pesquisa, a origem de pesquisa executa novamente o script de busca de dados.

Nota:
Se estiver paginando uma origem de pesquisa com aspectos avançados, não modifique o script de geração de aspecto para carregar aspectos com base nos resultados de cada página. Os aspectos devem permitir que os usuários finais filtrem resultados de um conjunto de resultados inteiro, em vez de resultados específicos da página.

Procedimento

1. Na IU da plataforma, navegue até **Portal de serviços** > **Fontes de pesquisa**.
2. Abra uma origem de pesquisa à qual adicionar paginação.
3. Na guia **Fonte de dados**, defina **Paginar resultados** como verdadeiro.
   A habilitação deste campo adiciona um botão **Carregar mais resultados** à página de resultados da pesquisa. Este sinalizador habilita automaticamente a paginação para origens de pesquisa simples.
4. **Opcional:** Se a origem de pesquisa for avançada, modifique o script de busca de dados para lidar com várias páginas de resultados de pesquisa.
   Atualize o script de busca de dados usando uma das seguintes APIs GlideRecord, dependendo do escopo da origem de pesquisa.

Escopo	Método
Global	setLocation() em GlideRecord - Global
Aplicação com escopo	chooseWindow() em GlideRecord - com escopo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A seguir está um exemplo de script de busca de dados para uma origem de pesquisa global que consulta a tabela de incidentes e pagina os resultados.

```
// queryLocation is a special value injected into the script,
// which holds the query_location property of the last item
// in the previously fetched result set
(function(query, queryLocation, count) {
 var results = [];
 var now_GR = new GlideRecord("incident");
 gr.addQuery("123TEXTQUERY321", query);
 gr.query();
 // Here, we are utilizing queryLocation to implement pagination.
 // In practice, there are many other ways to use the
 // query_location value of the last item in the previous
 // result set to implement pagination. Your implementation
 // will vary by use case.
 gr.setLocation(queryLocation - 1);

 var resultCount = 0;
 while(gr.next() && resultCount < count + 1) {
  results.push({
   label: gr.getDisplayValue(),
   short_description: gr.getValue("short_description"),
   // Here, we are populating the query_location
   // property of each result item. This is how the
   // framework knows what value to pass into the
   // next fetched search result script execution
   query_location: gr.getLocation(),
   primary: gr.getDisplayValue(),
   state: gr.getDisplayValue("state")
  });
  resultCount++;
 }

 if (results.length == 0)
  return results;

 if(results.length > count) {
  results.pop();
 } else {
  // In order to indicate that a result in the result
  // set is the final result (that there are
  // no more results to be fetched), add this property
  // to the final element in your result set.
  results[results.length - 1].isLastResult = true;
 }
 return results;
})(query, queryLocation, count, facets);
```

Para obter um exemplo adicional, consulte a fonte de pesquisa da Base de conhecimento.

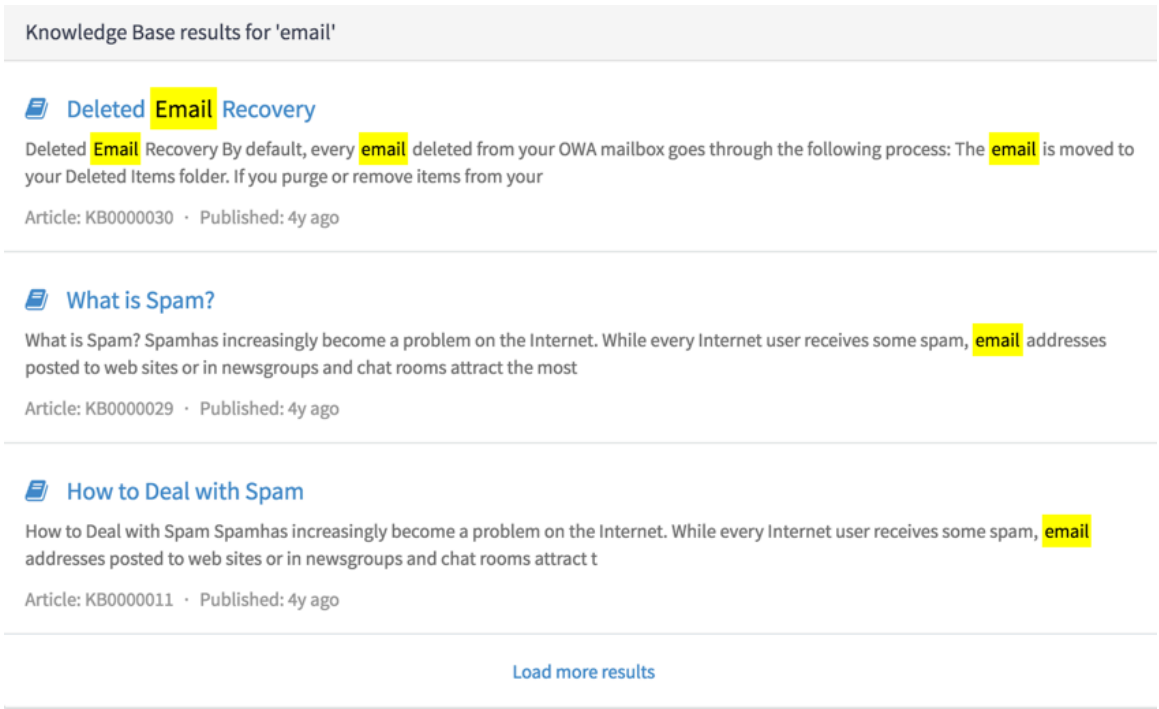
5. Defina o número máximo de resultados por consulta para a origem de pesquisa no widget Página de pesquisa ou nas opções de instância do widget Pesquisa de aspectos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

A página de pesquisa retorna somente o número definido de resultados de uma só vez. Quando um usuário seleciona **Carregar mais resultados**, a origem de pesquisa executa novamente a consulta ou o script de busca de dados.



Criar um modelo autocompletável avançado

Configure a forma como os resultados autocompletáveis são exibidos com um modelo avançado.

Antes de Iniciar

Nota:

As sugestões de pesquisa substituem a pesquisa autocompletável em Portal de serviços. Atualize a propriedade do sistema `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior` para mudar este comportamento. Para obter mais informações, consulte Habilitar e desabilitar sugestões de pesquisa . Portal de serviços widgets de pesquisa usam automaticamente qualquer recurso habilitado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Preencha os campos obrigatórios em Definir uma origem de pesquisa.
2. Na guia **autocompletável** do registro **de origem de pesquisa**, marque a caixa de seleção **Configuração autocompletável avançada**.
3. No campo **Modelo autocompletável**, adicione um modelo HTML.

Example

Este exemplo usa vinculações do AngularJS para exibir imagens do catálogo de serviços nos resultados autocompletáveis.

```
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
<i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc_guide'"
 style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
<i class="ta-icon fa fa-file-text-o" ng-if="match.model.type=='sc_content' &&
 match.model.content_type == 'kb'"></i>
<strong ng-if="match.model.type=='sc_content' && match.model.content_type ==
 'external'">☒</strong>
<span ng-bind-html="match.label | uibTypeaheadHighlight:query"></span>
```

4. Clique em **Atualizar**.

   Os resultados autocompletáveis são exibidos ao lado da imagem definida no registro do catálogo de serviços.

Tradução automática

Tutorial: configurar uma origem de pesquisa da base de conhecimento externa

Defina uma origem de pesquisa avançada para retornar dados de qualquer origem na Internet. Para entender o poder das origens de pesquisa, siga este tutorial para configurar uma origem de pesquisa da base de conhecimento externa.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Para criar uma origem de pesquisa avançada, você precisa de acesso autenticado a um site externo por meio de uma REST API e conhecimento básico de AngularJS.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nesta integração, você:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie um script de busca de dados que usa a ServiceNow API da tabela para consultar uma base de conhecimento de outra instância ServiceNow.
- Decodifique a resposta JSON e defina os campos que o widget de pesquisa espera.
- Atualize o modelo HTML das fontes de pesquisa para abrir o resultado da pesquisa no site externo.

Procedimento

1. Na IU da plataforma, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e selecione o portal ao qual você deseja adicionar a origem de pesquisa.
2. Na lista relacionada **Origens de pesquisa**, clique em **Novo**.
3. Crie um nome e ID para a origem de pesquisa.
   O ID deve ser exclusivo e não deve incluir espaços ou caracteres especiais.
4. Na guia **Fonte de dados**, marque a caixa de seleção **É origem com script**.
5. Adicione conteúdo ao campo de script de busca de dados.

   a. Defina a função de pesquisa a ser executada pela instância.

   Example

   Este exemplo usa um exemplo de RESTMessageV2 sem registro, mas você pode modificar este exemplo para usar um serviço web REST de saída pré-configurado, se necessário, ou criar um perfil de autenticação mais seguro.

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://myInstance.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=GOTO123TEXTQUERY321%3D" + encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
   var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
      ws.setBasicAuth("search_user", "search");
      ws.setHttpMethod("get");
      ws.setEndpoint(url);

      var jsonOutput = ws.execute();

return results;
})(query);
```

   Nota:
   No exemplo anterior, `ws.setBasicAuth` requer um nome de usuário e senha para a instância remota. Para obter mais detalhes, consulte RESTMessageV2 - com escopo, global.

   b. Adicione uma instrução "if" ao script de busca de dados para decodificar o objeto JSON que está sendo retornado, iterar em cada resultado e definir os campos esperados.

   Example

   O script de busca de dados final:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://<my-instance>.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=
GOTO123TEXTQUERY321%3D" +
encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
   ws.setBasicAuth("search_user", "search");
   ws.setHttpMethod("get");
   ws.setEndpoint(url);

   var jsonOutput = ws.execute();
   if (jsonOutput) {
      var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
      results = response.result;
      results.forEach(function(result) {
         result.url = "https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=" +
 result.number;
         result.target = "_blank";
         result.primary = result.short_description;
      });
   }

   if (jsonOutput.haveError()){
      gs.addErrorMessage(jsonOutput.getErrorMessage());
   }

return results;
})(query);
```

Neste exemplo, os seguintes campos são definidos no objeto de resultado:

- **url**: se vincular a um site externo em vez de abrir o registro em sua instância ServiceNow, isso definirá para onde o link leva.
- **target**: o destino do link. Defina o destino como `_blank` para abrir os resultados em uma nova guia, caso contrário, deixe em branco.
- **primário**: o campo primário exibido nos resultados da pesquisa.

6. Atualize o modelo de página de pesquisa para abrir os resultados da pesquisa no site externo.

Example

```
<div>
 <a
href="https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article={{item.number}}"
target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
   <span ng-bind-html="highlight(item.primary, data.q)"></span>
 </a>
 <span class="text-muted" ng-repeat="f in item.fields | limitTo: 4">
   <span class="m-l-xs m-r-xs" ng-if="!$first"> · </span>
   {{f.label}}: <span ng-bind-html="highlight(f.display_value, data.q)"></span>
```

Tradução automática

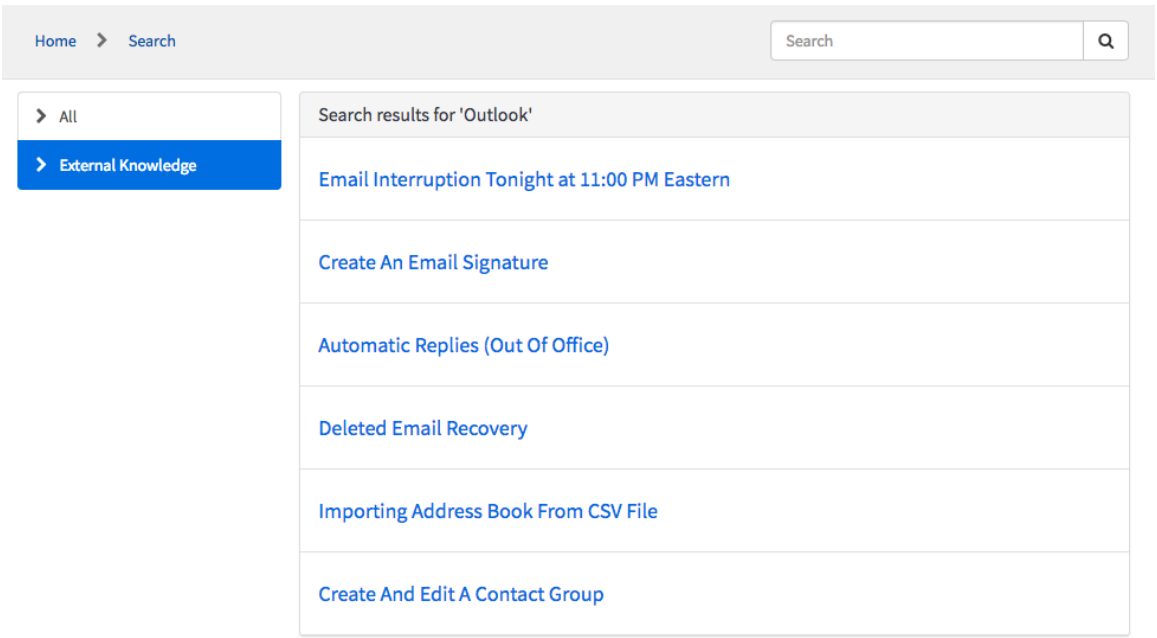
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 </span>
</div>
```

7. Clique em **Atualizar**.

Resultado

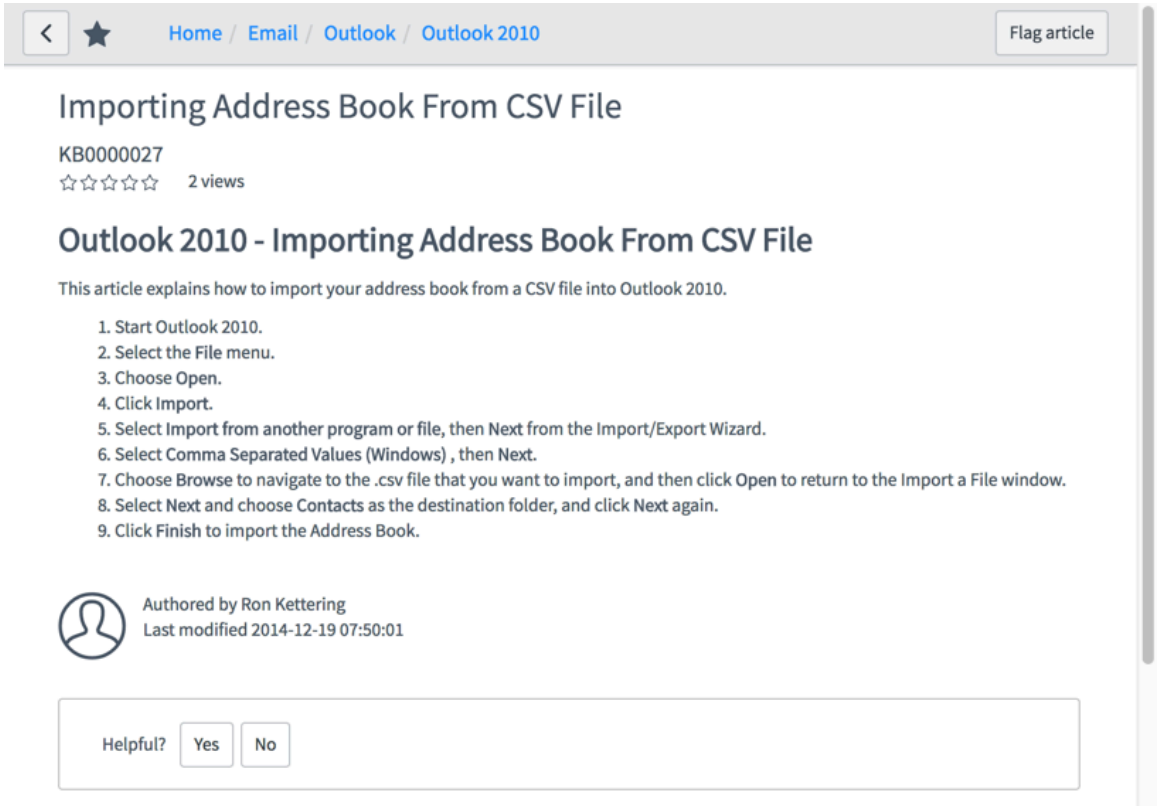
Teste a pesquisa externa no seu portal. Os resultados são exibidos sob o valor do campo de nome definido na etapa três.



Cada resultado de pesquisa é aberto no site externo definido no modelo de página de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exemplo: configurar uma origem de pesquisa do GitHub

Configure uma origem de pesquisa avançada que consulte dados de um site externo.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Para criar uma origem de pesquisa avançada, você precisa de acesso autenticado a um site externo por meio de uma REST API e conhecimento básico de AngularJS.

Procedimento

1. Na IU da plataforma, navegue até **Portal de serviços** > **Portais** e selecione o portal ao qual você deseja adicionar fontes de pesquisa.
2. Na lista relacionada Origens de pesquisa, clique em **Novo**.
3. Crie um nome e ID para a origem de pesquisa.
   O ID deve ser exclusivo e não deve incluir espaços ou caracteres especiais.
4. Na guia **Fonte de dados**, marque a caixa de seleção **É origem com script**.
5. Adicione conteúdo ao campo de script de busca de dados.

   Example

   Para configurar uma integração do GitHub:

```
(function(query) {
   var results = [];
   /* Calculate your results here. */
   var url = "https://api.github.com/search/repositories?q=" + encodeURI(query);
   var ws = new GlideHTTPRequest(url);
   ws.setBasicAuth("YOUR_USERNAME_HERE", "YOUR_PASSWORD_HERE");
   var jsonOutput = ws.get();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  if (jsonOutput) {
     var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
     results = response.items;
     results.forEach(function(result) {
        result.url = result.svn_url;
        result.target = "_blank";
        result.primary = result.full_name;
     });
  }

  return results;
})(query);
```

Nota:
No exemplo anterior, `ws.setBasicAuth` requer um nome de usuário e senha para o recurso externo. Para obter mais detalhes, consulte GlideHTTPRequest - Global .

6. Use o modelo de página de pesquisa para personalizar a forma como os resultados da pesquisa são exibidos.

Example

```
<div>
 <div class="pull-right">
  <strong>{{item.language}}</strong>
  <a ng-href="{{item.svn_url}}/stargazers" target="_blank" class="m-l-sm"><span
 class="fa fa-star m-r-xs"></span>{{item.stargazers_count}}</a>
  <a ng-href="{{item.svn_url}}/network" target="_blank" class="m-l-sm"><span class="fa
 fa-code-fork m-r-xs"></span>{{item.forks}}</a>
 </div>
 <a ng-href="{{item.svn_url}}" target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
  <span ng-bind-html="highlight(item.full_name, data.q)"></span>
 </a>
 <p>{{item.description}}</p>
 <p>Updated <sn-time-ago timestamp="item.updated_at"></sn-time-ago> ago</p>
</div>
```

Habilitar aspectos de pesquisa

Em novas instâncias, os aspectos de pesquisa são habilitados por padrão. Se estiver atualizando de uma versão anterior, habilite os aspectos de pesquisa ativando um registro na tabela Mapas de rota de página [sp_page_route_map].

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os aspectos de pesquisa são renderizados no widget Pesquisa de aspectos na página sp_search. Para habilitar aspectos de pesquisa após o upgrade, ative o registro do mapa de rota de página para rotear os resultados da pesquisa para renderização na página sp_search.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Localize o registro de pesquisa na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este registro redireciona os usuários da página de pesquisa para a página sp_search ao exibir os resultados da pesquisa em Portal de serviços. A página sp_search inclui o widget Pesquisa de aspectos, que oferece suporte a aspectos de pesquisa em ambientes de desktop e móveis.

3. Defina o campo **Ativo** como verdadeiro.

Resultado

Ao usar a pesquisa em Portal de serviços, os resultados são renderizados na página sp_search. Adicione aspectos à origem de pesquisa para permitir que os usuários finais filtrem os resultados da pesquisa. Para saber mais sobre aspectos, consulte Adicionar aspectos a uma origem de pesquisa simples.

Adicionar aspectos a uma origem de pesquisa simples

Permita que os usuários finais refinem os resultados da pesquisa para uma origem de pesquisa simples. Você pode criar aspectos para uma origem de pesquisa de tabela que retorna resultados com base em valores de campos ou condições de consulta.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Em novas instâncias, os aspectos de pesquisa são habilitados por padrão. Se estiver atualizando de uma versão anterior, habilite os aspectos de pesquisa ativando um registro na tabela Mapas de rota de página [sp_page_route_map]. Consulte Habilitar aspectos de pesquisa. Crie itens de aspecto e consultas mapeadas com no máximo 30 itens de filtro. Para verificar, teste cada origem de pesquisa com uma variedade de palavras-chave como um usuário com permissões baixas.

Nota:
Defina somente aspectos de pesquisa para campos indexados. Campos que não são indexados podem levar mais tempo para retornar os resultados e não são otimizados para uma experiência de pesquisa rápida. Saiba mais: Configure a table for indexing and searching .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Fontes de pesquisa**.
2. Abra ou crie uma fonte de pesquisa simples.
   As origens de pesquisa simples não usam um script de busca de dados. Em vez disso, eles definem uma tabela como a origem dos dados pesquisáveis. Para saber mais sobre fontes de pesquisa, consulte Configuração da pesquisa em um portal.
3. Selecione a lista relacionada **Aspectos**.
4. Clique em **Nova**.
   O formulário Aspecto é exibido.
5. Preencha os campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição do cabeçalho de aspecto.
Aplicação	Escopo da aplicação da origem de pesquisa. Este valor é somente leitura.
Tipo de seleção	Tipo de seleção de usuário permitida: ○ **Único**: somente um valor de filtro pode ser selecionado por vez. Por exemplo, se um aspecto for criado para o campo **Atribuído a**, o usuário final poderá selecionar **Fred Luddy** ou **Beth Anglin**, mas não ambos ao mesmo tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Antes de filtrar um novo valor, o usuário deve limpar o valor atual. ○ **Vários**: vários valores de filtro podem ser selecionados ao mesmo tempo. Por exemplo, se um aspecto for criado para o campo **Atribuído a**, o usuário final poderá selecionar **Fred Luddy** e **Beth Anglin**. Como a múltipla escolha resulta em uma consulta OR, os registros atribuídos a Fred Luddy ou Beth Anglin são exibidos.
Ativo	Se a opção de filtro é exibida nos resultados da pesquisa.
Use filtros de aspecto mapeados	Mapeia um aspecto para uma condição de consulta, como **[Atualizado] [Depois][Última semana]**. Quando selecionados, os campos **Campos** e **Classificar** são removidos do formulário. Depois de salvar, defina filtros na lista relacionada Filtros de aspecto.
Ordem	Define a ordem de exibição quando vários aspectos são definidos. Se alguns aspectos não tiverem um valor de ordem definido, os aspectos com uma ordem definida serão exibidos primeiro. Os aspectos sem uma ordem definida são exibidos em ordem alfabética.
Tabela	Tabela para a qual a consulta foi criada. Este valor é somente leitura e definido pela tabela usada na origem de pesquisa.
Campo	Campo pelo qual os usuários finais podem filtrar os resultados da pesquisa. Por exemplo, se **Ativo** for selecionado, o usuário poderá filtrar os resultados da pesquisa por verdadeiro ou falso. Somente campos dos seguintes tipos são compatíveis: Verdadeiro/Falso, Opção, Decimal, Número de ponto flutuante, Inteiro, Endereço IP, Longo, Referência, Cadeia de caracteres, Cadeia de caracteres (UTF-8 completo) e URL.
Classificação	Determina a ordem em que as opções de filtro são exibidas. ○ **Crescente**: classifica as opções de filtro de A a Z quando alfabéticas e da menor para a maior quando numérica. Esta é a opção padrão. ○ **Decrescente**: classifica as opções de filtro de Z a A quando alfabéticas e da mais alta para a mais baixa quando numéricas.

6. Salve o registro.
   Se **Usar filtros de aspecto mapeados** estiver selecionado, a lista relacionada **Filtros de aspecto** aparecerá no formulário de aspecto.
7. **Opcional:** Se **Usar filtros de aspecto mapeados** estiver selecionado, defina os filtros de aspecto.
   Mapear filtros de aspecto mapeia uma condição de consulta para um rótulo de aspecto. Quando o usuário final seleciona o rótulo na lista de aspectos, a consulta definida é executada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada **Filtros de aspecto**, clique em **Novo**.
O formulário de aspecto mapeado é exibido.

b. Defina os campos de filtro de aspecto.

Campo	Descrição
Nome	Nome de exibição da opção de filtro de aspecto.
Ordem	Define a ordem de exibição quando vários filtros de aspecto são definidos. (Optional) Se alguns filtros de aspecto não tiverem um valor de ordem definido, os filtros de aspecto com uma ordem definida serão exibidos primeiro. Os filtros de aspecto sem uma ordem definida são exibidos em ordem alfabética.
Aplicação	O escopo da aplicação da origem de pesquisa. Este valor é somente leitura.
Aspecto	O aspecto de pesquisa que usa a consulta mapeada. Este valor é somente leitura.
Tabela	A tabela definida no aspecto de pesquisa. Este valor é somente leitura.
Consulta mapeada	Uma condição de consulta que os usuários podem definir para filtrar os resultados da pesquisa. Por exemplo, **[Atualizado][Em][Hoje]**.

c. Clique em **Enviar**.
Os usuários podem filtrar os resultados da pesquisa com base na consulta definida.

Desabilitar aspectos de uma origem de pesquisa

Desabilite os aspectos de uma ou mais origens de pesquisa adicionando uma propriedade do sistema. Depois de desabilitada, a origem de pesquisa não exibe aspectos de pesquisa no widget Pesquisa de aspectos na página sp_search. Você pode desabilitar aspectos de origens de pesquisa simples ou avançadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` no Navegador de aplicações para navegar até a tabela Propriedades do sistema.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira `glide.service_portal.disable_facets_for_search_sources`.
4. No campo **Valor**, insira uma lista separada por vírgulas de SYS IDs de origem de pesquisa para desabilitar aspectos para.
   Não inclua espaços. Por exemplo, `c6170ue86721220023c82e08f585efe6,c96eb1686721220023c82e08f585efff`.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

Os aspectos não são exibidos quando a origem de pesquisa definida é selecionada na página sp_seach.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preencher sugestões de pesquisa em Portal de serviços

Se você estiver atualizando de uma versão anterior, execute um script para preencher sugestões de pesquisa com dados de uma tabela de pesquisa da plataforma para fornecer sugestões de pesquisa para seus usuários. Como alternativa, você pode aguardar até que os usuários pesquisem palavras-chave em vez de executar este script.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Em novas instâncias, as sugestões de pesquisa são habilitadas por padrão. Em instâncias com upgrade, você deve habilitar as sugestões de pesquisa. Para obter mais informações, consulte Habilitar sugestões de pesquisa .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Platform coleta dados de pesquisa e análises que geram sugestões de pesquisa. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, a análise de pesquisa ainda não conterá dados. Para fornecer sugestões imediatamente aos usuários, preencha as sugestões de pesquisa usando dados da tabela Pesquisas de texto [text_search] ou da tabela Entradas de log do Portal de serviços [sp_log]. A tabela Entradas de log do Portal de serviços inclui dados de pesquisa de Portal de serviços somente e pode levar menos tempo para preencher as sugestões de pesquisa. A tabela Pesquisa de texto inclui dados de pesquisa de toda a plataforma.

As sugestões de pesquisa melhoram ao longo do tempo conforme mais pessoas usam Portal de serviços. Pesquisar sugestões é um recurso de Now Platform. Para obter mais informações, consulte Sugestões de pesquisa .

> **Aviso:**
> O preenchimento das sugestões de pesquisa pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode demorar um pouco para ser realizada. Não execute este script durante os horários de pico. Não há suporte para o preenchimento de sugestões de pesquisa em instâncias separadas por domínio.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho agendado **Preencher sugestões para evitar inicialização a frio - portais**.
3. Modifique o script para sua implementação de pesquisa.

   a. Defina a quais portais as sugestões se aplicam.
   Por padrão, o script preenche sugestões no portal de serviços do sistema de base, mas você pode adicionar quantas quiser à matriz.

   ```
   var portals = ["Service Portal"];
   ```

   b. Alterar a origem dos dados
   Por padrão, o script importa dados da tabela Pesquisas de texto [text_search], mas você pode alterar a tabela de origem para a tabela Entradas de log do Portal de serviços [sp_log]. As entradas de log do Portal de serviços salvam somente registros dos últimos 90 dias.

   ```
   var searchLogTable = "text_search";
   ```

   c. Envie dados para qualquer origem de pesquisa personalizada em sua instância.

   As sugestões não estão habilitadas para fontes de pesquisa externas. Você deve enviar dados para o nome da origem de pesquisa e o SYS ID.

   Por exemplo, envie pesquisas de texto da tabela Incidente para sua origem de pesquisa de incidentes personalizada. Para obter mais informações sobre fontes de pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

personalizadas, consulte Definir uma origem de pesquisa. Por padrão, o sistema envia pesquisas de texto das tabelas Catálogo e Conhecimento para as respectivas origens de pesquisa.

Adicione o código a seguir após a linha 11 no script para cada uma das origens de pesquisa personalizadas.

```
searchSources.push("<search-source-table-name>");
searchSourceIds.push("<search-source-sys-id>");
```

Se a tabela de origem de pesquisa não existir, o sistema não enviará sugestões para essa origem de pesquisa.

d. Salve o registro.
Certifique-se de que o script inclua a configuração necessária. Você só pode executar o script uma vez.

4. Ative o registro e selecione **Executar agora**.
A execução deste trabalho agendado preenche as tabelas Eventos de pesquisa [sys_search_event], Eventos de origem de pesquisa [sys_search_source_event] e Sugestões de pesquisa [sys_search_suggestion].

Resultado
Os usuários veem sugestões quando começam a digitar em um widget de pesquisa Portal de serviços.

Adicionar um grupo de índice de texto a um portal

Definir como os usuários veem os resultados de pesquisa. Por exemplo, combine resultados de pesquisa de várias origens ou defina o peso de determinados campos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador
Se você tiver uma origem de pesquisa ou portal personalizado, considere se deseja usar o grupo de índice de texto **portal_index_group** do sistema de base ou criar seu próprio grupo de índice de texto. O grupo de índice de texto do sistema de base inclui a tabelas Itens do catálogo e Conhecimento. Quando um usuário pesquisa um item em Portal de serviços, ele vê os resultados combinados dessas tabelas.

Nota:
Tabelas de índice antes de adicioná-las a um grupo de índice de texto. Para saber mais sobre indexação de texto, consulte Configure a table for indexing and searching .

Grupos de índice de texto são um recurso de Now Platform. Para saber mais, consulte Configurar várias tabelas para indexação e pesquisa .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota:
Os grupos de índice de texto não são compatíveis com fontes de pesquisa externas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.

2. Abra o portal ao qual você deseja adicionar um grupo de índice de texto.

3. Configure o formulário para adicionar o campo **Grupo de índice de texto**.

4. Adicione o grupo de índice de texto desejado ao campo **Grupo de índice de texto**.

Resultado
Os resultados da pesquisa são exibidos de acordo com as regras do grupo de índice de texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir a origem de pesquisa do portal padrão

Use a propriedade do sistema *glide.service_portal.default_search_sources* para definir origens de pesquisa padrão.

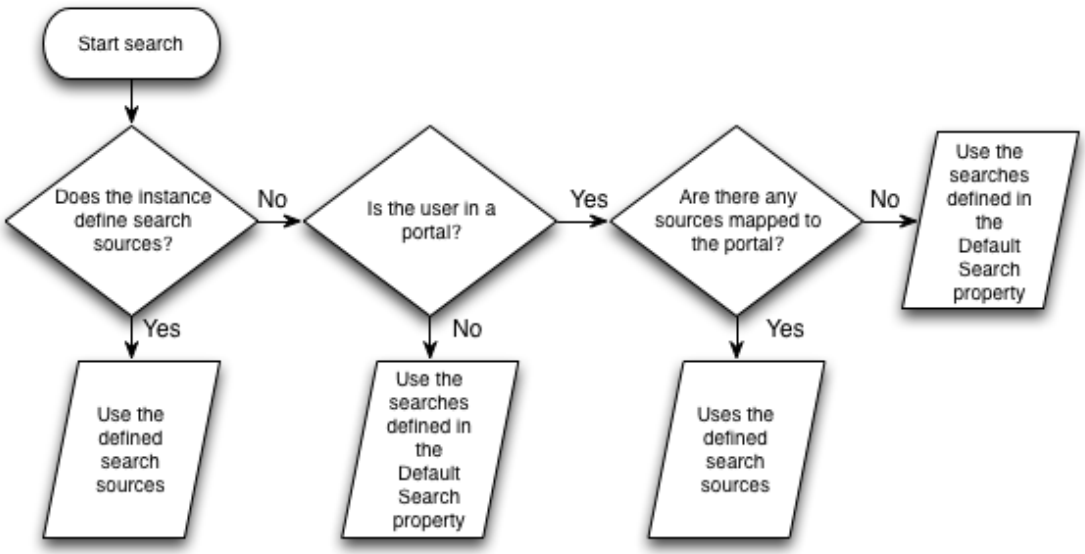
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você não definir fontes de pesquisa específicas para o portal, o sistema usará fontes de pesquisa padrão.

Fluxograma de origem de pesquisa padrão



Procedimento

1. No Filtro de navegação, insira sys_properties.list.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Na lista, localize a propriedade do sistema *glide.service_portal.default_search_sources* e abra o registro da propriedade.
3. Copie o sys_ID de qualquer origem de pesquisa que você deseja adicionar para o campo **Valor** da propriedade do sistema usando uma lista separada por vírgulas.

   Para mudar a ordem em que as fontes de pesquisa padrão são mostradas na Lista de Pesquisa, altere a ordem dos IDs na propriedade.

   Você pode remover o comportamento de origem de pesquisa padrão excluindo o valor da propriedade ou excluindo a propriedade completamente.
4. Clique em **Atualizar**.

Configurar fontes de pesquisa disponíveis em uma página

Use a pesquisa contextual para limitar os resultados de pesquisa de uma instância do widget de pesquisa autocompletável.

Com a pesquisa contextual habilitada, os usuários só veem resultados autocompletáveis para fontes de pesquisa específicas. Por exemplo, pesquisar na página do Catálogo de serviços só mostra resultados da origem de pesquisa do Catálogo de serviços quando a pesquisa contextual está habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. No Designer do Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Designer do portal de serviços**, encontre uma instância do widget de pesquisa autocompletável.
2. Aponte para o widget e clique no ícone de edição ( ).

   Como alternativa, em qualquer página de visualização que contenha o widget de pesquisa autocompletável, por exemplo, a página inicial do Catálogo de serviços, pressione Ctrl + clique com o botão direito do mouse para abrir o menu de contexto do widget. Em seguida, clique em **Opções de instância**.
3. No campo Origens de pesquisa contextual, selecione as origens de pesquisa na lista.

   As fontes de pesquisa listadas para pesquisa contextual podem ser limitadas a apenas uma, várias ou todas as fontes de pesquisa.

As fontes de pesquisa padrão são definidas na propriedade `glide.service_portal.default_search_sources`, portanto, mesmo que você não tenha fontes de pesquisa configuradas, o widget de pesquisa autocompletável ainda mostrará sugestões de autocompletável. Para obter mais informações sobre fontes de pesquisa padrão, consulte Definir a origem de pesquisa do portal padrão.

Gerenciamento do acesso ao portal

Controle o acesso do usuário a um portal.

Controle quem acessa seu portal e o que eles podem ver das seguintes maneiras:

- Autenticação: configurar login e single sign-on para usuários
- Limitar o acesso à página por função: use funções para limitar os usuários que podem ver uma página.
- Páginas públicas: use a caixa de seleção *pública* em um registro de página para tornar a página acessível publicamente.

  Nota:
  Várias páginas do portal instaladas por padrão são marcadas como públicas. Filtre sua lista de páginas do Portal de serviços como *Público [is] verdadeiro* para identificar essas páginas. Definir o valor *Público* como *falso* impedirá que essas páginas sejam disponibilizadas publicamente.

- Critérios do usuário: para obter uma maneira mais avançada de limitar o acesso do usuário, crie e aplique critérios do usuário a páginas, widgets, instâncias de widgets e origens de pesquisa.
- Autenticação multifator: se uma instância estiver configurada para exigir autenticação multifator, os usuários serão direcionados automaticamente para configurar a autenticação multifator no login inicial. Para obter instruções de configuração, consulte Configuração da autenticação multifator no login inicial . Se a autenticação multifator for opcional, os usuários ainda poderão habilitar ou desabilitar a autenticação em seus perfis de usuário. Para obter instruções de configuração, consulte Configuração da autenticação multifator no seu perfil de usuário .

Single Sign-on, logins e redirecionamentos de URL

Portal de serviços usa uma combinação de propriedades do sistema e inclusões de script para determinar como o sistema lida com redirecionamentos de URL para usuários que fazem login no portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Somente usuários que entendem de SSO, redirecionamentos de URL e a plataforma ServiceNow devem fazer mudanças.

Single Sign-on e Portal de serviços

Para usar o single sign-on com Portal de serviços, você deve habilitar o plug-in Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer (com.snc.integration.sso.multi.installer).

Se você estiver usando a propriedade do sistema para redirecionar automaticamente para o IdP primário, Portal de serviços redirecionará automaticamente para esse IdP. Se você tiver vários provedores de identidade, Portal de serviços mostrará um link na página de login para **Usar login externo**. Para obter mais informações sobre SSO e autenticação na plataforma, consulte Single Sign-on (SSO) de vários provedores .

Para redirecionar usuários para a página de login do Provedor de identificação de SSO (IdP) sem primeiro redirecioná-los para a página de login do portal, você pode configurar a propriedade do sistema `glide.service_portal.sso.early_redirect.portals`. Para obter mais informações, consulte Propriedades Portal de serviços. Se o seu portal usa uma versão personalizada do widget de Login, você deve atualizar a macro de IU sp_sso_early_redirection conforme necessário para redirecionar os usuários para a página de login do Provedor de Identificação de SSO (IdP) sem tentar carregar a página do portal primeiro.

Nota:
Portal de serviços tem um problema conhecido relacionado ao uso do SSO de vários provedores e do Okta. Para obter mais informações sobre este problema e uma solução alternativa, consulte o Portal de serviços: depois de habilitar o Multi-SSO, os usuários finais poderão acessar navpage.do por meio do OKTA se já estiverem conectados no artigo [KB0687717] na Base de conhecimento Now Support.

Exigir autenticação para uma página Portal de serviços

Se você quiser exigir autenticação para uma página Portal de serviços, certifique-se de que o sinalizador **Público** no registro da página não esteja selecionado. Para obter mais informações, consulte Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços. Se um usuário navegar para uma página não pública, ele será redirecionado para a página de login do portal solicitado.

Como cada solicitação de página é roteada por meio da página **$sp**, esta página deve ser pública. Os seguintes valores na tabela Páginas públicas sys_public definem a página como pública:

- **Página**: $sp
- **Ativo**: true

Configurar um portal como a página de login da instância

Direcione todos os usuários não autenticados para uma página de login do portal para fazer login. A página de login do portal se torna a página de login primária da sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema com as seguintes configurações:
   - Nome: glide.entry.page.script
   - Tipo: cadeia de caracteres
   - Valor:

```
new SPEntryPage().getLoginURL()
```

2. **Opcional:** Se você precisar direcionar usuários para um portal diferente do portal padrão, edite o portal especificado na inclusão de script SPEntryPage.

   (Optional) SPEntryPage usa o portal padrão na instância como o caminho do portal para o qual redirecionar. Central do funcionário (esc) é o portal padrão por padrão.

   Nota:
   Se você editar a inclusão de script, ela não será atualizada com atualizações futuras.

   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.

   b. Na tabela Inclusões de script [sys_script_include], pesquise uma inclusão de script chamada **SPEntryPage**.

   c. No campo **Script**, edite o script para mudar o portal atribuído para o portal_suffix desejado.

   (Optional) Por exemplo, altere this.portal = this.getDefaultPortal(); para this.portal = "/sp/"; para redirecionar para Portal de serviços.

```
SPEntryPage.prototype = {

   initialize: function() {
      this.logVariables = false; // for debugging
      this.portal = this.getDefaultPortal(); // The URL suffix for default portal
   },
```

   Nota:
   O caractere de barra (/) após /sp pode causar problemas ao configurar o Single Sign-on. Se você estiver enfrentando problemas, tente remover o caractere do script.

Redirecionar para o Portal de serviços após o login

Redirecione os usuários condicionalmente para uma página Portal de serviços após o login.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
2. Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], adicione as seguintes propriedades e valores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Tipo	Valor	Descrição
glide.entry.first.page.script	Cadeia de caracteres	nova SPEntryPage().getFirstPageURL()	Primeira página após a autenticação
glide.entry.page.script	Cadeia de caracteres	Script do servidor que redireciona os usuários para onde fazer login. Por exemplo: nova SPEntryPage().getLoginURL()	Contém a chamada para o método de inclusão de script do servidor que determina onde fazer login

getFirstPageURL faz principalmente o seguinte:

- Redireciona para login_redirect.do para sair do conjunto de quadros (se houver).
- Redireciona para o portal padrão se o usuário não tiver funções ou para a plataforma completa para usuários com funções que não estão tentando acessar um portal diretamente.

  Quando o usuário não tem funções, ele é redirecionado para o portal equivalente a uma página. Por exemplo,

  https://<instance_name> .service-now.com/nav_to.do?uri=change_request_list.do

  envia usuários sem funções para:

  https://<instance_name> .service-now.com/sp/?id=list&table=change_request .

Nota:
Essa mudança não impede que usuários sem funções acessem a plataforma completa. Para impedir que usuários sem funções acessem a plataforma e sempre redirecionem para um portal, defina o valor da propriedade do sistema *glide.entry.loggedin.page_ess* como o sufixo do portal, como /sp.

3. **Opcional:** Personalize o comportamento pós-login na inclusão de script **SPEntryPage**.

   (Optional) Para obter mais informações sobre como modificar inclusões de script, consulte Inclusões de script .

   Por exemplo, se você quiser que usuários com determinadas funções sejam redirecionados para Portal de serviços, você poderá modificar user.hasRoles() no código a seguir.

```
if (user.hasRoles() && !redirectURL && !isServicePortalURL)
```

Nota:

- Se você editar a inclusão de script, ela não será atualizada com atualizações futuras.
- Usuários com a função de administrador sempre passam na verificação user.hasRoles().
- Se você estiver usando autenticação externa, verifique se o IdP é compatível com o parâmetro de URL RelayState. Este parâmetro retém o URL solicitado originalmente enquanto o usuário é autenticado e é necessário para o redirecionamento após o login.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Para depurar o redirecionamento, consulte Depurar redirecionamentos de URL do Portal de serviços. Para obter informações adicionais sobre a solução de problemas de redirecionamento, consulte o artigo Perguntas frequentes sobre redirecionamento com o portal de serviços [KB0747432] na Base de conhecimento do Now Support.

Depurar redirecionamentos de URL do Portal de serviços

Depure os redirecionamentos de URL para fazer login em Portal de serviços e redirecionar para a primeira página.

Para exibir a saída de depuração de SPEntryPage e ver as variáveis de sessão nas quais ela é redirecionada:

1. Certifique-se de que a propriedade do sistema glide.entry.first.page.script tenha o valor: `new SPEntryPage().getFirstPageURL()`.
2. Na inclusão de script SPEntryPage, defina `this.logVariables = true`.
3. Em um navegador separado, faça login.
4. No navegador do sistema, exiba a saída do log navegando até **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Tudo**.

Configurar segurança de página por função

Configure as páginas como públicas ou filtre-as por função.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As páginas públicas não exigirão um login de usuário; qualquer um pode acessá-los. Todas as outras opções exigem autenticação de usuário.

Procedimento

1. Na página de configuração do Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**), abra o Editor de páginas.
2. Na lista Selecionar página, pesquise a página à qual aplicar a segurança de página.
3. Selecione o nó de nível mais alto na exibição em árvore.
4. Configure a segurança da página.
   - Para tornar uma página pública, marque a caixa de seleção **Pública**. Todos os usuários podem acessar páginas marcadas como **Públicas**.
   - Para limitar o acesso a uma determinada função, adicione funções em uma lista separada por vírgulas. Usuários sem a função listada podem ver links para a página se eles aparecerem no portal. Tentar abrir a página resulta em um erro de "página não encontrada".

> **Nota:**
> Se você selecionar **Pública** e adicionar uma lista de funções, a página ainda poderá ser acessada por qualquer usuário.

Tradução automática

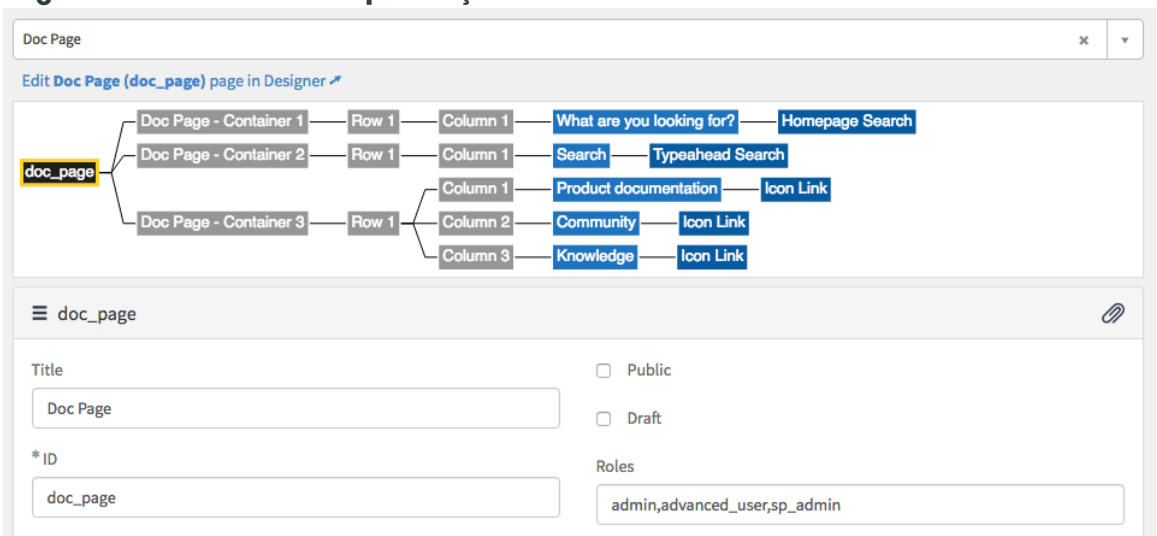
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar uma página de rascunho que somente os administradores possam ver enquanto a página ainda estiver em desenvolvimento, selecione **Rascunho**. Os usuários devem ter a função de administrador para ver as páginas em rascunho. Todos os outros veem um erro de "página não encontrada".

5. Clique em **Salvar**.

Example:

Página com acesso limitado por função



O que Fazer Depois

Siga as etapas em Configurar segurança do widget para configurar a segurança dos widgets em sua página.

Configurar segurança do widget

Configure a segurança do widget para garantir que o widget seja acessado somente pelo público-alvo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem várias maneiras de configurar a segurança do widget:

- Restringir o widget somente a usuários com login (usuários autenticados)
- Restringir o widget a usuários com determinadas funções somente
- Restringir quais tabelas um widget público pode acessar e das quais retornar dados para usuários convidados (não autenticados)

Ao configurar a segurança do widget, configure a segurança da página de acordo para que os usuários possam acessar o widget por meio da página em que ele aparece. Para obter mais informações, consulte Configurar segurança de página por função.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Abra o registro do widget para configurar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, configure a segurança do widget.

4. Selecione **Atualizar**.

Critérios do usuário para o Portal de serviços

Os critérios do usuário permitem que você permita o acesso de usuários com base em função, departamento, grupo, local ou empresa. Os administradores podem controlar o acesso a páginas, widgets, instâncias de widget, comunicados e fontes de pesquisa em um portal criando e aplicando critérios do usuário.

Os registros de critérios do usuário definem as condições que são avaliadas em relação aos registros do usuário. Quando os critérios do usuário são definidos, os registros do portal só ficam visíveis para os usuários aprovados nas condições definidas.

Critérios do usuário é um recurso da plataforma usado em Portal de serviços. Saiba mais sobre os critérios do usuário no Now Platform:

- Catálogo de serviços: defina a segurança para itens e categorias .
- Gestão de conhecimento: controle o acesso no nível da base de conhecimento por meio de critérios do usuário .

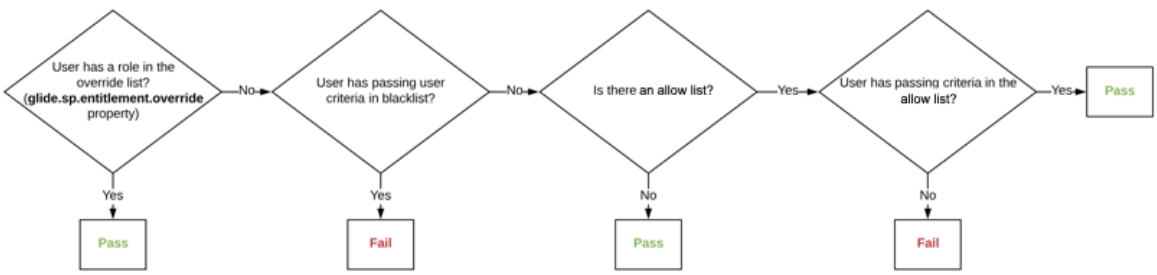
Importante:
Depois de fazer adições ou mudanças nos critérios do usuário, talvez seja necessário fazer logout e login novamente para limpar a configuração anterior.

Convertendo permissões baseadas em função em registros de critérios do usuário

Os critérios do usuário em Portal de serviços substituem as permissões baseadas em função. Depois de ativar os critérios do usuário para o plug-in Portal de serviços, você deve Definir os critérios do usuário para a propriedade do sistema Portal de serviços para **verdadeiro**. Quando a propriedade do sistema é definida como verdadeira, todas as funções existentes definidas para uma página, widget ou origem de pesquisa são convertidas automaticamente em registros de critérios do usuário. Para desabilitar os critérios do usuário e continuar usando as permissões baseadas em função, defina a propriedade do sistema como **falsa**.

Verificações de critérios do usuário

Os critérios do usuário usam as seguintes verificações em Portal de serviços para verificar o acesso do usuário.

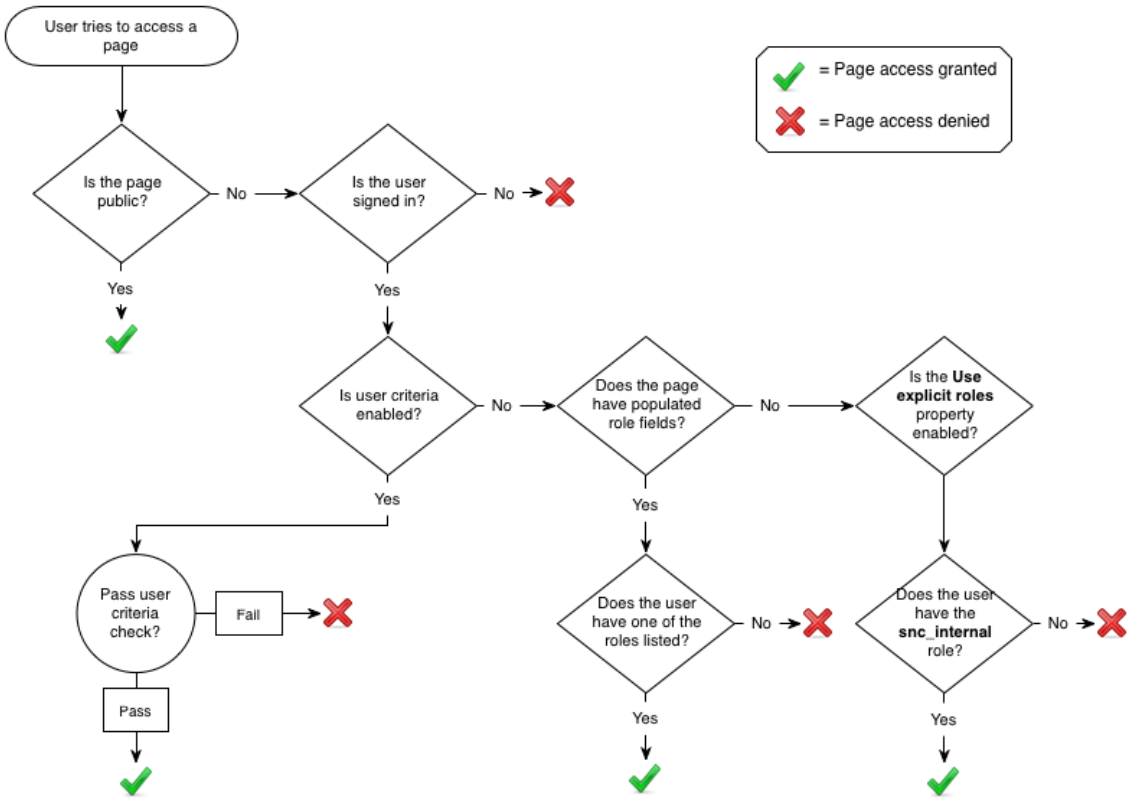


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

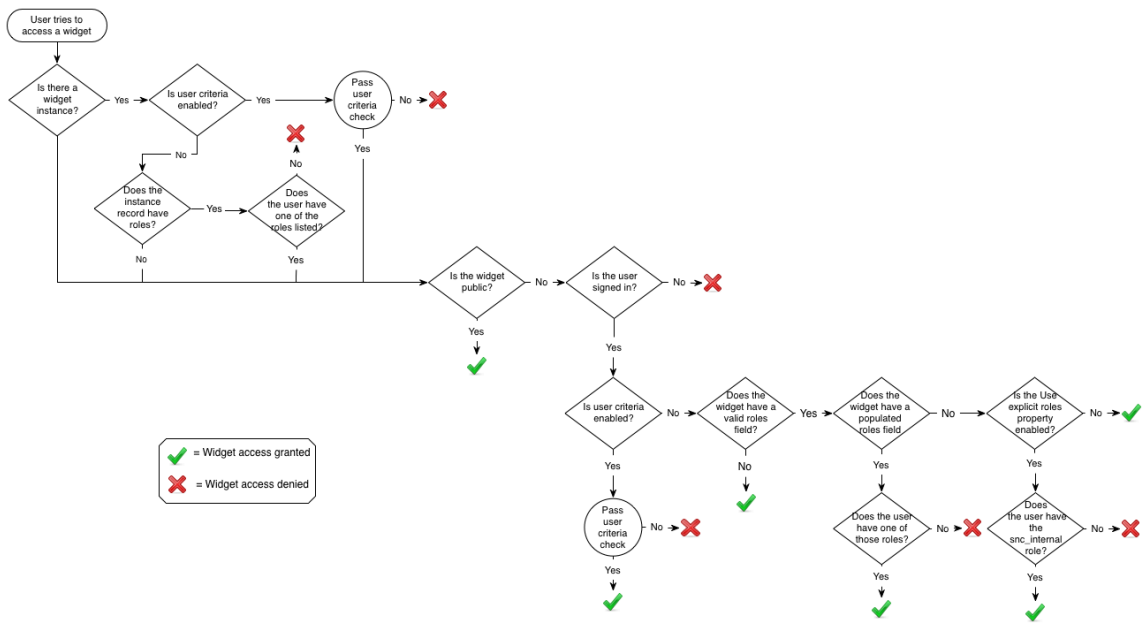
Critérios do usuário para acesso à página

O diagrama a seguir mostra como o sistema decide se um usuário pode acessar uma página com base nos critérios do usuário.



Critérios do usuário para acesso ao widget

O diagrama a seguir mostra como o sistema determina se um usuário tem acesso a um widget específico ou a uma instância de widget.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar os critérios do usuário para o plug-in do Portal de serviços

Você pode ativar o plug-in Portal de serviços User Criteria Support (com.glide.service-portal.user-criteria) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Ativar o plug-in cria registros de critérios do usuário para Portal de serviços registros que já estão na instância. O plug-in não cria critérios do usuário para registros Portal de serviços adicionados por plug-ins instalados após este. Para esses registros, você deve criar ou importar manualmente os critérios do usuário.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Yokohama)

Definir os critérios do usuário para a propriedade do sistema Portal de serviços

Depois de ativar o plug-in Portal de serviços User Criteria Support, você deve definir a propriedade do sistema como verdadeira.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

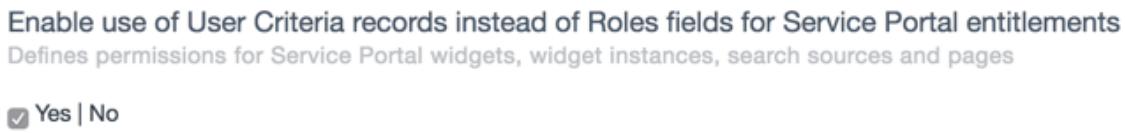
Definir a propriedade do sistema ativa os critérios do usuário para Portal de serviços. Quando a propriedade do sistema é definida como verdadeira, todas as funções existentes definidas para uma página, widget ou origem de pesquisa são convertidas automaticamente em registros de critérios do usuário. Para desabilitar os critérios do usuário e continuar usando as permissões baseadas em função, defina a propriedade do sistema como falsa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Propriedades**.
2. Clique na caixa de seleção para definir a propriedade a seguir como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Salvar**.

Criar um registro de critérios do usuário para Portal de serviços

Crie um registro de critérios do usuário para aplicar a itens em Portal de serviços e controlar o acesso do usuário a páginas, widgets, instâncias de widget e fontes de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode aplicar critérios do usuário existentes a registros na configuração Portal de serviços a Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**). Você só pode criar critérios do usuário na IU da plataforma.

Procedimento

1. No filtro de navegação, digite **Portal de serviços**.
2. Selecione uma página, widget ou registro de instância de widget.
3. Na lista relacionada na parte inferior do registro, selecione a guia **Pode exibir** ou **Não pode exibir** e clique **em Novo**.

   Se um registro de critérios do usuário já tiver sido criado, você poderá clicar em **Editar** para aplicar os critérios do usuário à página, ao widget ou à instância de widget.

   Os registros de critérios do usuário são armazenados na tabela [user_criteria].
4. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

Portal de serviços Critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de critérios.
Usuários	Registros do usuário que correspondem aos critérios de acesso.
Grupos	Registros de grupo que correspondem aos critérios de acesso.
Funções	Funções que correspondem aos critérios de acesso.
Avançado	Exibe ou oculta o campo **Script**.
Script	Define qualquer outro critério e exibe verdadeiro ou falso. Este campo está disponível apenas se a opção **Avançado** estiver selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ○ Como os scripts são avaliados dinamicamente, incluir scripts em registros de critérios do usuário pode diminuir o desempenho. ○ Não use uma função com seu nome como resposta, ou seja, answer().
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro de critérios do usuário.
Ativo	Ativa ou desativa este registro de critérios.
Empresas	Empresas que correspondem aos critérios de acesso.
Locais	Locais que correspondem aos critérios de acesso.
Departamentos	Departamentos que correspondem aos critérios de acesso.
Corresponder tudo	Determina se todos os elementos de cada campo de critérios preenchido deve corresponder. Se selecionado, somente usuários que correspondam a todos os critérios recebem acesso. Se desmarcado, o usuário deve atender a um ou mais dos critérios definidos para ter acesso. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada para que qualquer condição atendida forneça uma correspondência. Por exemplo, considere um registro de critérios do usuário para o seguinte: ○ Locais A ou B ○ Empresa C ou D Com a opção **Corresponder tudo** selecionada, somente os usuários que atendem a todas essas condições serão correspondidos. Por exemplo, um usuário com um local A e uma empresa C. Com **Corresponder tudo** desmarcado, os usuários que atenderem a qualquer uma dessas condições serão correspondidos. Por exemplo, um usuário com um local B. **Nota:** Se você selecionar **Corresponder tudo**, certifique-se de não criar condições contraditórias que nunca possam ser atendidas. Por exemplo, se todos os usuários no local A trabalharem para a empresa G, as condições neste exemplo nunca poderão ser atendidas.

5. Clique em **Enviar**.

Aplicar critérios do usuário a uma página, widget ou instância de widget

Atribua critérios do usuário a páginas, widgets ou instâncias de widget para limitar o acesso do usuário ao conteúdo em um portal.

Antes de Iniciar
Ative o plug-in Suporte aos critérios do usuário do Portal de serviços (com.glide.service-portal.user-criteria) e defina a propriedade do sistema *glide.service_portal.user_criteria_enabled* como **verdadeira**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode aplicar vários registros de critérios do usuário a um único item do portal.

Procedimento

1. Na página de configuração do Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**), abra o Editor de páginas.
2. Selecione uma página na lista.
3. Selecione uma página, widget ou nó de instância de widget na árvore de páginas.
4. Em listas relacionadas, clique em **Quem Pode Exibir** ou **Quem Não Pode Exibir**.
5. Clique em **Nova**.
6. Selecione um critério na lista **Pode exibir** ou **Não pode exibir**.

   A seleção de critérios na lista **Pode exibir** ou **Não pode exibir** aplica os registros de critérios do usuário criados em Criar um registro de critérios do usuário para Portal de serviços à página, widget ou instância de widget selecionados.

7. Clique em **Salvar**.

Aplicar critérios do usuário a uma origem de pesquisa

Atribua critérios do usuário a fontes de pesquisa para limitar o acesso do usuário ao conteúdo em um portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

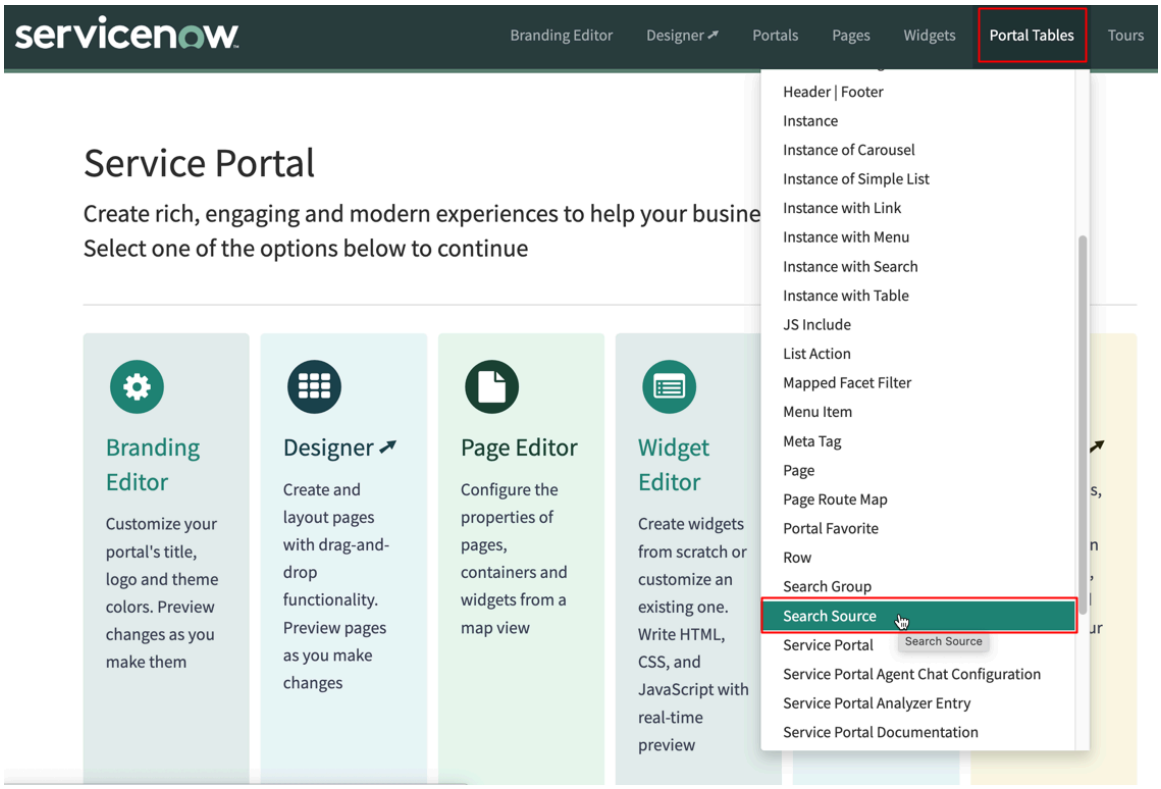
Você pode adicionar critérios do usuário como personalizados ou padrão Configuração da pesquisa em um portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na página de configuração do Portal de serviços (**Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**), navegue até **Tabelas do Portal** > **Fonte de pesquisa** no menu do cabeçalho.



2. Abra o registro de origem de pesquisa que você deseja modificar.
3. Em listas relacionadas, clique em **Quem Pode Exibir Fontes de Pesquisa** ou **Quem Não Pode Exibir Fontes de Pesquisa**.
4. Clique em **Nova**.
5. Selecione um critério na lista **Pode exibir** ou **Não pode exibir**.

   A seleção de critérios na lista **Pode exibir** ou **Não pode exibir** aplica os registros de critérios do usuário criados em Criar um registro de critérios do usuário para Portal de serviços à origem de pesquisa selecionada.

6. Clique em **Salvar**.

Habilitar assinatura eletrônica para Portal de serviços

Você pode configurar a assinatura eletrônica em Portal de serviços para exigir nova autenticação dos usuários de aprovação.

Antes de Iniciar

A propriedade do sistema `com.snc.integration.esig.window` é compatível para habilitar o login do SSO em uma nova janela.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Ative o plug-in Approvals with e-Signature [com.glide.e_signature_approvals].
2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Registro da Assinatura Eletrônica**.
3. Adicione à lista todas as tabelas para as quais você deseja exigir uma assinatura eletrônica.

Resultado

Com a assinatura eletrônica habilitada, os aprovadores são obrigados a fornecer uma senha para aprovar ou rejeitar solicitações. A autenticação com ID de toque funciona no aplicativo para celular. Na Web para dispositivos móveis, os aprovadores ainda precisam inserir uma senha. Para obter mais informações sobre como configurar a assinatura eletrônica, consulte Approval with e-signature .

Habilitar login do SSO em uma nova janela

Abra uma nova janela para autenticação SSO ao usar a assinatura eletrônica para aprovações.

Antes de Iniciar

O login do SAML (Security Assertion Markup Language, Linguagem de marcação de segurança) só é compatível com a área de trabalho Portal de serviços.

Para obter informações adicionais, consulte o artigo da base de conhecimento de login do SSO de assinatura eletrônica .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira o script spEsignatureCustom.
   a. Insira `sys_ui_script.list` no Navegador de filtros.
   b. Selecione **Novo**e crie um novo script de IU.
   c. No formulário Script de IU, insira `spEsignatureCustom` no campo Nome da API.
   d. No campo Tipo de IU, selecione **Mobile/Portal de serviços**.
   e. Cole o script spEsignatureCustom no campo **Script**.
   f. Selecione **Enviar**.
2. Insira o script spAuthCustom.
   a. Na mesma tabela `sys_ui_script.list`, crie outro novo script de IU selecionando **Novo**.
   b. No formulário Script de IU, insira `spAuthCustom` no campo Nome da API.
   c. No campo Tipo de IU, selecione **Mobile/Portal de serviços**.
   d. Cole o script spAuthCustom no campo **Script**.
   e. Selecione **Enviar**.
3. Associe os scripts de IU ao registro de inclusão de JS.
   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**.
   b. Identifique o Portal de serviços ao qual você deseja aplicar o suporte de assinatura eletrônica e selecione o tema.
   c. Nas listas relacionadas, selecione **JS Inclusões**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Novo**.

e. No formulário, preencha os campos.

Formulário de inclusão de JS

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome da sua inclusão JS. Insira spEsignatureCustom e associe o registro ao script de IU spEsignatureCustom que você criou ou insira spAuthCustom e associe o registro ao spAuthCustom que você criou.
Fonte	Origem do registro de inclusão de JS. Selecione **Script de IU**.
Script da IU	Origem do script de IU para o registro de inclusão de JS. Selecione spEsignatureCustom ou spAuthCustom, dependendo do registro que você está criando.
Aplicação	Aplicação para o registro de inclusão de JS. A aplicação padrão é **Global**.
Atualizado em	Campo que exibe quando o registro foi atualizado pela última vez.
Pacote	Campo que estabelece o pacote JS Include.

f. Selecione **Enviar**.

Resultado

Uma nova janela é aberta quando você usa a Assinatura eletrônica para aprovações.

Script spEsignatureCustom

Cole o script spEsignatureCustom no campo de script sys_ui_script.list.

```
angular.module('sn.$sp').provider('spEsignature', function() {
 'use strict';

 this.$get = function spEsignature($q, $http, $window, urlTools, xmlUtil) {
  var w = window;
  var esignOW;
  var windowWidth;
  var windowHeight;
  var redirectURL;

  function isWindowChosen() {
   var postParams = {
    sysparm_scope: 'global',
    sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
    sysparm_name: 'isWindowChosen'
   };
   return $http({
    method: 'POST',
    url: '/xmlhttp.do',
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response);
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   return data.answer ===  'true'
  },
  function(response) {
   // Handling failure case.
   switch (response.status) {
    default:
    case 404:
     return false;
   }
  });
}

function initiateEsignature() {
 var postParams = {
  sysparm_scope: 'global',
  sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
  sysparm_name: 'fetchAuthDetails'
 }
 return $http({
  method: 'POST',
  url: '/xmlhttp.do',
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response, 'result');
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   process(data);
  });
}

function process(data) {
 var shouldLogoutFirst = data.logoutFirst === 'true';
 w['windowHeight'] = data.popup_window_height;
 w['windowWidth'] = data.popup_window_width;
 w['redirectURL'] = data.loginURL;
 if (shouldLogoutFirst)
  openEsignatureWindow(data.logoutURL);
 else
  authenticate();
}

function openEsignatureWindow(url) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  w['esignOW'] = window.open(url, 'esignatureAuthentication',

 'height='+w['windowHeight']+',width='+w['windowWidth']+',top=100,left=100,toolbar=0,locati
on=0,menubar=0');
  }

 w['authenticate'] = function(){
  if(w['redirectURL']){
   if(w['esignOW']) //when we signed out previously, a window is already opened. reuse it.
    w['esignOW'].location.href = w['redirectURL'];
   else
    openEsignatureWindow(w['redirectURL']);
  }
 };

 w['evaluateRedirect'] = function(msg) {
  w['esignOW'].close();
  if (msg == "saml2 login complete") {
   $window.onReauthenticationComplete(msg);
  }
 };

 return {
  isWindowChosen: isWindowChosen,
  initiateEsignature: initiateEsignature
 };

 };
});
```

Script spAuthCustom

Cole o script spAuthCustom no campo de script sys_ui_script.list.

```
angular.module('sn.$sp').factory('spAuthModal', function($q, spModal, i18n, $http,
 spAuthentication, glideUserSession, cabrillo, $cookies, $window, spUtil, $uibModal,
 spEsignature) {
 "use strict";

 function _showAuthenticationModal(requestParams, username, userSysId) {
  var currentUser;
  var deferred = $q.defer();
  glideUserSession.loadCurrentUser({reload: true}).then(function(user) {
   if (!user) {
    deferred.reject({
     error: {
      status: 'ANONYMOUS',
      message: i18n.getMessage('Not logged in')
     }
    });
    return;
   }
   currentUser = user;
   var serializedUser = {
    sysId: currentUser.userID,
    userName: currentUser.userName,
    firstName: currentUser.firstName,
    lastName: currentUser.lastName
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  };

  // hand off to native clients
  if (cabrillo.isNative()) {
   cabrillo.auth.reauthenticate(currentUser).then(function() {
    deferred.resolve(serializedUser);
   }, function(error) {
    if (error && error.status) {
     deferred.reject({
      error: error
     });
    }
    //TODO: Handle rejection a little more gracefully
    deferred.reject();
   });
   return;
  }

  var loginMethod = currentUser.$private.loginMethod;
  if (!loginMethod) {
   // As we were unable to determine the login method via the HTTP session, trying to get
glide_sso_id cookie which is set in case of multisso login
   var providerSysId = $cookies.get('glide_sso_id');
   loginMethod = providerSysId ? 'multisso' : 'db';
  }

  if (loginMethod === 'saml' || loginMethod === 'oidc' || loginMethod === 'multisso') {
   spEsignature.isWindowChosen().then(function(result) {
    var modal;
    if (!spUtil.isMobile() && loginMethod !== 'oidc' && result === true) {
     // If enabled, Opening a new window for desktop saml login
     spEsignature.initiateEsignature();
    } else {
     glideUserSession.getSsoReauthenticationUrl().then(function(url) {
      requestParams.externalLoginURL = url;
      openExternalAuthModal(requestParams).then(function(m) {
       modal = m;
      });
     });
    }
    $window.onReauthenticationComplete = function(result) {
     deferred.resolve(serializedUser);
     if (modal)
      modal.close();
    };
   });
  } else {
   spModal.open({
    title:i18n.getMessage("Approver authentication"),
    message:i18n.getMessage("Additional authentication is required, enter your usename and
password to continue."),
    footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
    widget: 'simpleloginui',
    widgetInput: {},
    shared: requestParams,
    onSubmit: function() {
     return onLoginModalSubmit(requestParams, username);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    }
   }).then(function(confirm) {
    if (confirm.label == i18n.getMessage("OK")) {
     deferred.resolve(serializedUser);
    } else {
     deferred.reject();
    }
   });
  }
 });

 return deferred.promise;
}

function onLoginModalSubmit(requestParams, username) {
 //(1) call login service to verify auth
 //(2) verify same user
 return $q(function(resolve, reject) {
  var errorMessage = null;

  if(!requestParams.username || requestParams.username.trim() === "" ||
    !requestParams.password || requestParams.password.trim() === "") {
   errorMessage = i18n.getMessage("User name or password invalid");
  } else if(requestParams.username !== username) {
   errorMessage = i18n.getMessage("Attempted to authenticate as a different user");
  }

  if(!errorMessage || errorMessage === "") {
   spAuthentication.validateCreds(requestParams.username,
requestParams.password).then(function(res) {
    resolve({status: res.success, errorMessage: res.message});
   });
  } else {
   resolve({status: !errorMessage || errorMessage === "", errorMessage: errorMessage});
  }
 });

}

function openExternalAuthModal(requestParams) {
 var deferred = $q.defer();

 var options = {
  title: i18n.getMessage("Approver authentication"),
  message: '',
  messageOnly: false,
  errorMessage: '',
  input: false,
  label: '',
  size: 'lg',
  value: '',
  required: false,
  footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
  values: false,
  onSubmit: null,
  widget: 'simpleloginui',
  widgetInput: {},
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 shared: requestParams,
 buttons: [{label: i18n.getMessage('Cancel'), cancel:true}]
};

var widgetURL = spUtil.getWidgetURL(options.widget);
$http.post(widgetURL, options.widgetInput).success(function(response) {
 options.widget = response.result;
 options.widget.options.shared = options.shared;
 var modal = $uibModal.open({
  templateUrl:'sp-modal.html',
  controller: spModalCtrl,
  size: options.size,
  resolve: {
   options: function() {
    return options;
   }
  }
 });

 deferred.resolve(modal);
});

return deferred.promise;
}

function spModalCtrl($scope, options) {
 $scope.options = options;
 $scope.form = {};

 $scope.buttonClicked = function(button){
  if (button.cancel) {
   $scope.$dismiss();
   return;
  }
 }
}

return {
 prompt: _showAuthenticationModal
}
}).decorator("spAuthModal", function($delegate) { return( $delegate );});
```

Tradução automática

Habilitar o Registro automático de usuários externos para o Portal de serviços

Permita que usuários externos se registrem em um app de ServiceNow por meio de Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Conclua as tarefas anteriores:

1. Ativar registro de usuário externo
2. Configurar o formulário de registro para uma configuração de usuário externo

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Registro pelo próprio usuário externo permite que um grande grupo de usuários se registre em um app da ServiceNow sem a ajuda de um administrador. Para obter mais informações, consulte Permitir que usuários externos se registrem automaticamente na instância da ServiceNow .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Abra um registro do portal.
3. No formulário, preencha o campo **Configuração de registro de usuário externo**.

   Selecione uma configuração de registro de usuário.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O widget de login inclui um link para o formulário de registro que você configurou anteriormente.

Registre seu cartão PIV/CAC para login Portal de serviços

Registre seu cartão de verificação de identidade pessoal (PIV) ou cartão de acesso comum (CAC) para que você possa fazer login no portal da sua organização sem inserir uma senha.

Antes de Iniciar

Para registrar seu cartão PIV/CAC, um administrador deve ativar a autenticação baseada em certificados e configurar a autenticação PIV/CAC. Para obter mais informações sobre este processo de configuração, consulte Cartão de verificação de identidade pessoal (PIV) ou Autenticação baseada em cartão de acesso comum (CAC) .

A tarefa a seguir pressupõe que você tenha um leitor de cartão conectado ao seu sistema.

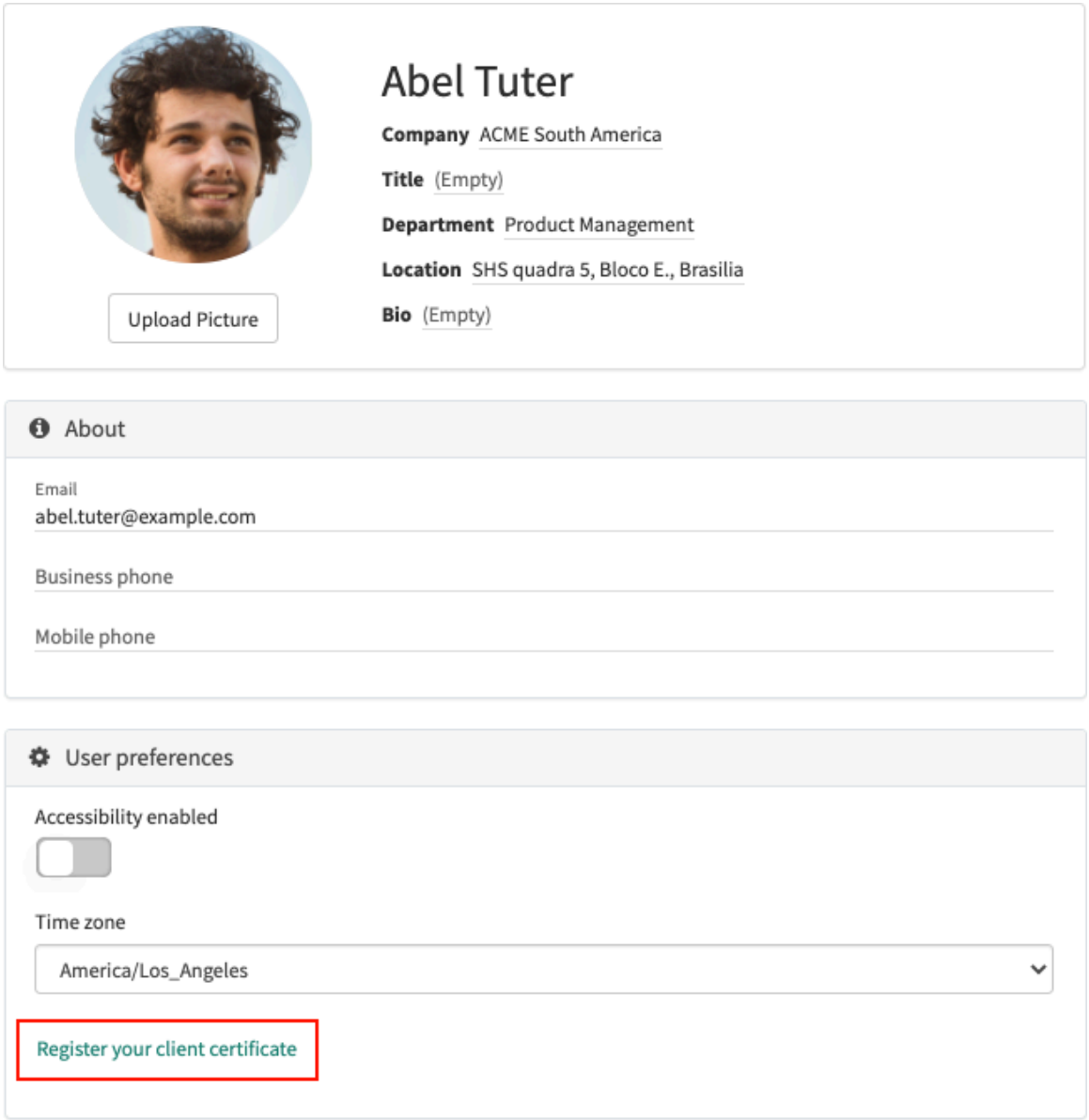
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Faça login em um portal usando seu nome de usuário e senha.
2. No portal, abra seu perfil de usuário.
3. Insira seu cartão PIV/CAC em um leitor de cartão e selecione **Registrar seu certificado de cliente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Na caixa de diálogo que aparece, revise o certificado PIV/CAC e selecione **Registrar**.

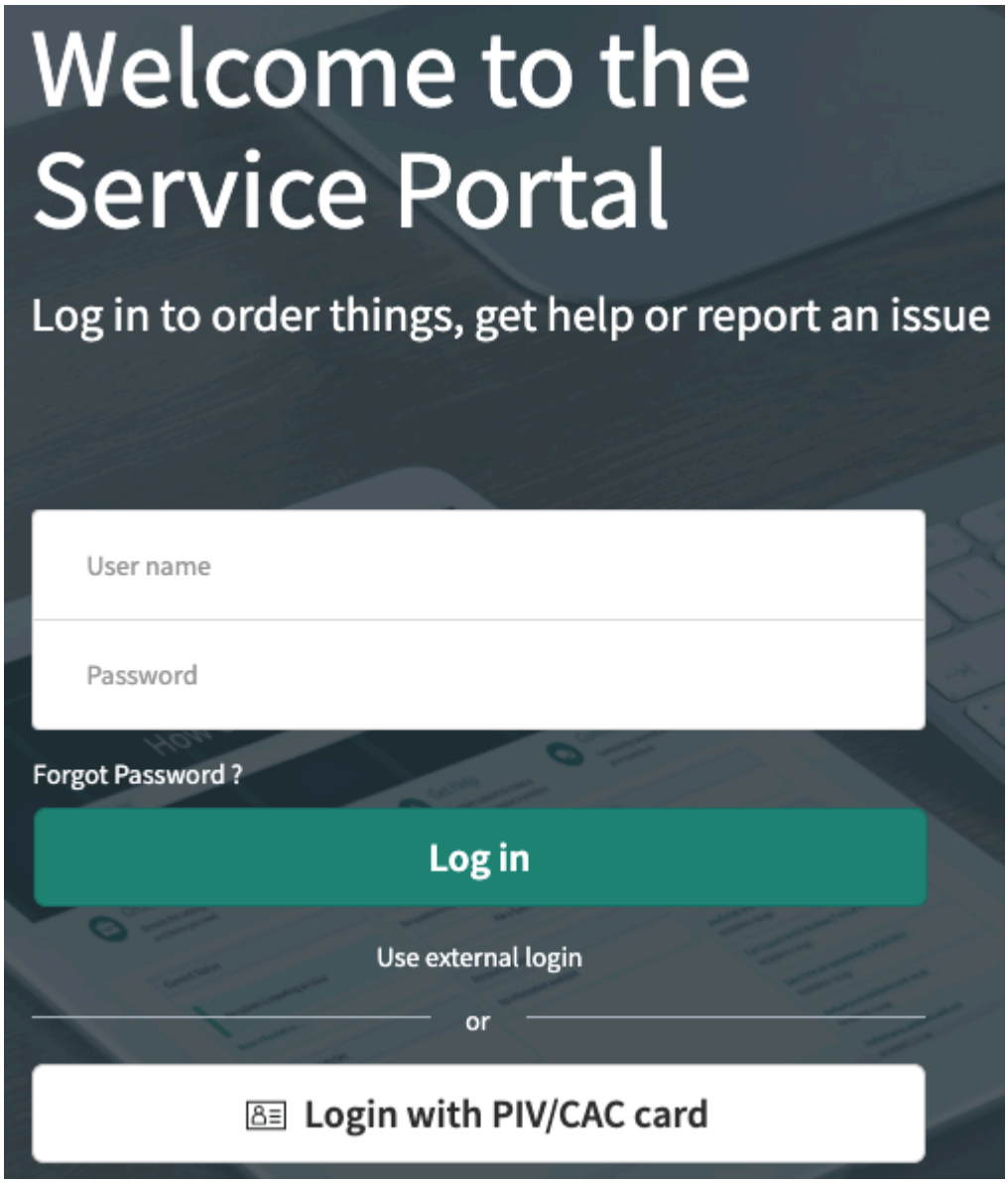
Se o registro for bem-sucedido, o sistema fornecerá a seguinte mensagem de alerta: O certificado PIV/CAC foi registrado com sucesso e vinculado à conta do usuário.

Feche a caixa de diálogo para concluir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Na próxima vez que você fizer login no portal, poderá fazer login usando seu cartão PIV/CAC. Para fazer login, insira seu cartão PIV/CAC em um leitor de cartão e selecione **Fazer login com cartão PIV/CAC**.



Para fazer logout do portal, selecione seu avatar e selecione **Logout**. Em seguida, feche a janela do navegador.

Tópicos relacionados

Widget de login

Desativação de um portal

Desative o acesso a um portal que você não deseja mais que os usuários visitem e, opcionalmente, redirecione-os para outro portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de desativar um portal, os usuários são redirecionados para um portal alternativo configurado por você ou recebem uma mensagem de que o portal está inativo.

Se um portal alternativo for selecionado, as páginas serão redirecionadas substituindo o sufixo URL do portal inativo pelo sufixo do portal alternativo. Para confirmar que os usuários são redirecionados para a página correta, conclua as seguintes etapas:

- Verifique se todos os recursos necessários, como artigos da base de conhecimento e itens do catálogo, estão disponíveis no portal alternativo.
- Se páginas diferentes forem usadas em cada portal, configure mapas de rota de página para mapear páginas do portal inativo para o portal alternativo. Para obter mais informações, consulte Redirecionar uma referência para um ID de página.
- Se houver personalizações para redirecionamentos de página usando a inclusão de script SPEntryPage ou outros métodos, teste essas personalizações completamente para confirmar se não há conflitos ou remova as personalizações. Para obter mais informações, consulte Single Sign-on, logins e redirecionamentos de URL.

Para oferecer suporte à desativação e reativação de portais públicos sem que os mecanismos de pesquisa desindexem suas páginas, os redirecionamentos HTTP 302 temporários são usados para portais inativos.

Procedimento

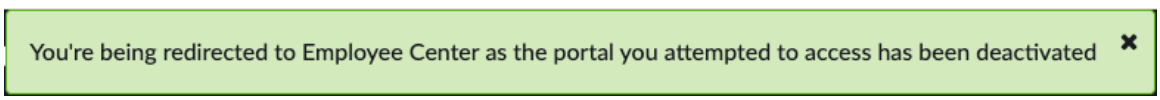
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione um portal.

   Nota:
   Você não pode desativar o portal padrão em uma instância ou qualquer portal configurado como um portal alternativo para um portal inativo. Você não pode desativar ou redirecionar para o Mobile Employee Service Portal (/mesp).

3. Selecione **Inativo**.
4. **Opcional:** No campo **Portal alternativo**, selecione um portal ativo para o qual os usuários que tentarem acessar o portal inativo serão redirecionados.
   Vários portais inativos podem redirecionar para o mesmo portal alternativo.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Se você selecionou um portal alternativo, os usuários que tentarem acessar o portal inativo serão redirecionados para o portal alternativo. Eles recebem uma mensagem informando que foram redirecionados. Por exemplo:



Se você não especificar um portal alternativo, os usuários receberão uma mensagem informando que o portal foi desativado. Você pode personalizar essas mensagens na tabela Mensagem [sys_ui_message]. Para obter mais informações, consulte Message table .

Para reativar um portal, desmarque a opção **Inativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como desenvolver widgets personalizados

Desenvolva widgets personalizados para portais usando AngularJS, Bootstrap e a API ServiceNow.

Antes de começar

Para desenvolver widgets, você precisa de ServiceNow experiência em API para:

- Executar consultas de registro no servidor.
- Criar e atualizar registros.

Você precisa de experiência em AngularJS para:

- Vincule variáveis a controladores de cliente.
- Acessar objetos do servidor em um widget.
- Reúna a entrada do usuário.

Opcionalmente, você pode criar no modelo de inicialização acessando os componentes de inicialização.

Partes de um widget

Como as diretivas angulares, os widgets executam um comportamento especificado em uma página Portal de serviços. Um widget inclui componentes de script obrigatórios e opcionais.

Modelo HTML

Um componente de widget obrigatório.

O modelo HTML requer conhecimento de AngularJS para exibir e coletar dados. Use o modelo HTML para:

- Renderize a exibição dinâmica que um usuário vê no navegador usando informações do modelo e do controlador.
- Vincule variáveis de client script à sua marcação.
- Reúna dados do usuário final.

Client script

Um componente de widget obrigatório.

Um client script requer conhecimento da API ServiceNow e do AngularJS para criar um controlador de cliente. Use o client script para:

- Mapeie dados do servidor de objetos JavaScript e JSON para objetos do cliente.
- Processe os dados antes de renderizá-los.
- Passe dados para o modelo HTML.
- Passe a entrada e os dados do usuário de volta para o servidor para processamento.

Script do servidor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um componente de widget obrigatório.

Um script de servidor requer conhecimento da API ServiceNow para trabalhar com dados de registro. Use o script do servidor para:

- Defina o estado inicial do widget.
- Envie dados de registro para o client script do widget usando a variável **de dados**.
- Executar consultas do lado do servidor.

Função de link

Um componente de widget opcional.

A função de vinculação requer conhecimento do AngularJS. Use uma função de link para manipular diretamente o DOM.

Esquema de opções

Um componente de widget opcional.

Permite que um administrador Portal de serviços configure um widget. Use o esquema de opções para:

- Especifique os parâmetros para um widget.
- Permita que usuários administradores definam opções de instância para uma instância de widget.
- Desenvolva widgets flexíveis e reutilizáveis.

Provedores em angular

Um componente de widget opcional.

Os provedores angulares exigem conhecimento do AngularJS. Use provedores angulares para:

- Mantenha os widgets sincronizados ao alterar registros ou filtros.
- Compartilhar contexto entre widgets.
- Manter e persistir o estado.
- Crie comportamentos reutilizáveis e componentes de IU e os injete em vários widgets.

Dependências

Um componente de widget opcional.

Uma dependência de widget é um recurso externo usado pelo widget, como arquivos JavaScript ou CSS.

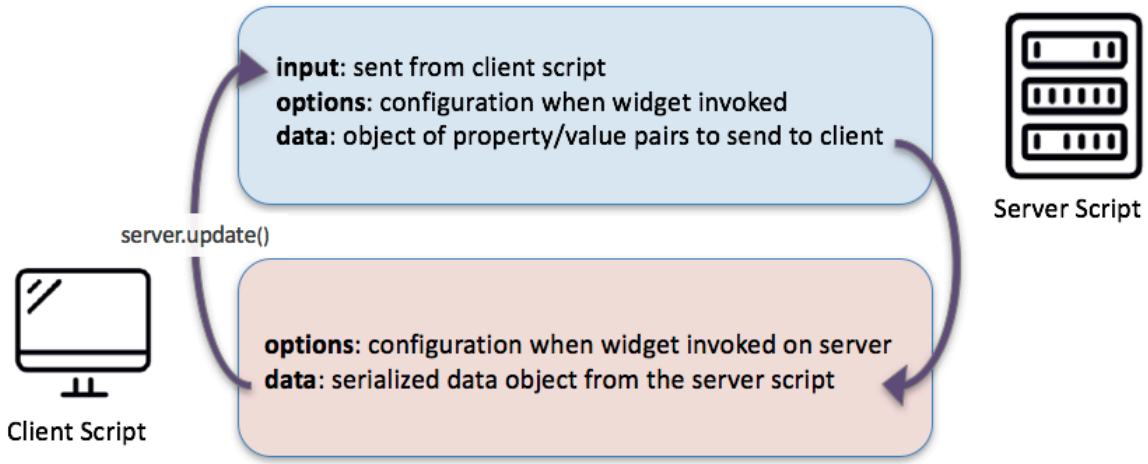
Objetos globais em widgets

Quando um widget começa a ser renderizado pela primeira vez em uma página, o script do servidor é executado primeiro e acessa três objetos globais: **entrada**, **opções**e **dados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como a variável **de entrada** é um objeto de dados enviado do script do cliente, essa variável é indefinida quando inicializada pela primeira vez.



Quando um widget é instanciado pela primeira vez, o script do servidor:

1. Inicializa um objeto **de dados** vazio.
2. Inicializa o objeto **de entrada** com todos os dados enviados do controlador do cliente ou o objeto **de opções** com todos os dados usados para inicializar o widget.
3. Envia o objeto **de dados** para o controlador do cliente como JSON.

O client script:

1. Acessa o objeto **de dados** do servidor usando `c.data`.

   Nota:
   Por padrão, os widgets usam a variável **c** para representar a instância do controlador usando o `controlador como` sintaxe. Você pode mudar essa variável ao criar ou clonar widgets.

2. Usa `server.update()` para publicar mudanças no modelo de dados. Este método atualiza o script do servidor usando o objeto **de entrada**.

   Nota:
   Depois de chamar `server.update()`, o objeto **de dados** do script do cliente é substituído automaticamente pelo objeto **de dados** do script do servidor.

3. Usa `c.options` para acessar os valores usados para invocar o widget no servidor. Este objeto é somente leitura.

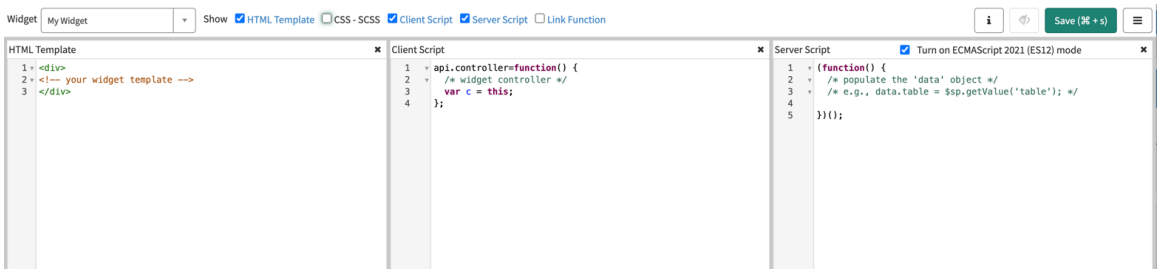
Como usar o Editor de widgets

Quando você cria um widget, um registro é criado na tabela sp_widget. No entanto, você pode usar o Editor de widget na configuração Portal de serviços como seu ambiente de script. O Editor de widgets é uma aplicação de página inteira semelhante a um IDE. Você pode mostrar as partes do widget que deseja editar e ocultar o restante, enquanto visualiza suas mudanças em tempo real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para scripts do lado do servidor, você pode ativar usando o modo JavaScript ECMAScript 2021 (ES12) se a sua aplicação usar o modo ES5 Standards ou o modo Compatibility. Scripts em aplicações com o modo JavaScript definido como ECMAScript 2021 (ES12) usam ECMAScript 2021 (ES12) por padrão. Para obter mais informações, consulte Turn on ECMAScript 2021 (ES12) mode for a script .



Diretrizes gerais para o desenvolvimento de widgets

Ao desenvolver widgets personalizados, lembre-se dessas diretrizes gerais para obter o desempenho ideal, o desenvolvimento escalonável e uma boa experiência do usuário.

Criar um estado padrão que fornece um exemplo para o usuário final

Um widget não tem opções de instância definidas quando adicionado inicialmente a uma página. Um widget neste estado vazio pode aparecer em branco e causar confusão. Em situações em que um widget requer alguma configuração inicial, certifique-se de que o widget tenha um estado padrão que comunique ao administrador qual configuração é necessária.

Widgets também podem ser criados com dados de demonstração. Os dados de demonstração também podem ser usados para:

- Demonstrar claramente a funcionalidade do widget para o usuário.
- Forneça dados ao visualizar o widget no editor de widget. (Dados de demonstração não estão visíveis no designer).

Saiba mais: Tutorial: criar um widget personalizado.

Incorporar um widget em vez de clonar quando possível

Incorporar um widget existente em seu widget personalizado aproveita a funcionalidade pré-existente sem clonagem ou duplicação de código. Você ainda pode passar parâmetros para o widget incorporado para controlar seu comportamento.

Saiba mais: Incorporar um widget existente

Evite usar grandes conjuntos de dados para melhorar o desempenho

Consultar dados, avaliar ACLs, executar regras de negócio e processar dados leva tempo e pode prejudicar o desempenho. Determine a quantidade de dados que os usuários do portal precisam e aplique os limites e filtros apropriados aos seus scripts e consultas. Isole os widgets que exigem dados ou processamento significativos em suas próprias páginas separadas no portal. Evite implementar os seguintes itens que usam grandes conjuntos de dados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Itens de menu com script que carregam grandes quantidades de dados, o que pode fazer com que todas as páginas do portal sejam carregadas lentamente.
- Arquivos e anexos grandes, como arquivos de mídia de alta definição ou fontes da tabela Anexos [sys_attachment].
- Widgets com atualização automática. Cada vez que o controlador de cliente de um widget chama `server.update()`, `spUtil.update()`, `server.refresh()`ou `spUtil.refresh()`, a aplicação executa o script do servidor do widget e envia um objeto de dados de volta para o cliente.
- Observadores de registros não filtrados. A função `recordWatch()` observa atualizações em uma tabela ou filtro e retorna o valor da função de retorno de chamada. Adicionar filtros para campos específicos a serem observados reduz o número de chamadas que um widget faz para o servidor. Especificar quando atualizar widgets em resposta a um produtor de registro que notifica o cliente de que há uma atualização na função de retorno de chamada também pode melhorar o desempenho.
- Scripts do lado do servidor com consultas GlideRecord sem a função setLimit. O uso da função setLimit pode restringir o número de registros retornados e melhorar o tempo de resposta nas consultas. Para maior flexibilidade, você pode vincular este limite a uma opção de instância em vez de atribuir um valor codificado (por exemplo: gr.setLimit(options.limit || 100)).

Saiba mais:

- Seis problemas comuns de desempenho no Portal de serviços e como evitá-los [KB0634588]
- spUtil - recordWatch
- Função GlideRecord setLimit

Criar uma diretiva em vez de incorporar um widget complexo

Quando um widget incorporado é chamado do servidor, todos os scripts associados a esse widget são retornados. Se você precisar apenas de uma subseção de um widget, a incorporação do widget inteiro criará uma sobrecarga desnecessária. Em vez disso, use diretivas para compartilhar código leve entre widgets. As diretivas são úteis, por exemplo, ao criar componentes de IU. É melhor deixar componentes complexos com funcionalidade do lado do servidor e do lado do cliente como widgets. Use uma diretiva em vez de um widget incorporado para:

- Compartilhe o escopo ou o comportamento do escopo personalizado com vários widgets.
- Compartilhe uma subseção leve e reutilizável de um widget.
- Compartilhe um recurso de IU comum, como uma lista ou um avatar.
- Aumentar o comportamento do widget.

Saiba mais: Reutilizar componentes com provedores angulares.

Use um serviço ou fábrica para compartilhar dados e manter o estado

Os serviços de dados e as fábricas mantêm e persistem o estado em um widget sem exigir várias chamadas para o servidor, permitindo que você:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mantenha os widgets sincronizados ao alterar registros ou filtros.
- Compartilhar dados entre widgets.
- Desenvolva widgets com melhor desempenho.

Saiba mais: Reutilizar componentes com provedores angulares.

Manipular eventos com um serviço de publicação/assinatura

Evite usar $broadcast no DOM. `$broadcast` expede o nome do evento para todos os escopos secundários notificando os ouvintes registrados, o que pode ser uma chamada cara que requer o uso do objeto global `$rootScope`.

Em vez disso, use um serviço de publicação/assinatura para lidar com eventos. Ao usar um serviço de publicação/assinatura, um relacionamento claro se forma entre seus widgets por meio de manipuladores de retorno de chamada. Neste modelo, você pode controlar melhor o estado dos eventos.

Use chamadas REST ou server.get **para buscar dados do servidor**

Quando você chama server.update(), o widget inteiro é retornado do servidor. Se o seu widget incluir caminhos de código divergentes, várias chamadas para atualizar o servidor poderão afetar o desempenho. Como regra, use o script do servidor para configurar o estado inicial do widget. Para atualizações subsequentes, use REST APIs com script que chamam inclusões de script em sua instância. Esta prática:

- Separa a lógica de negócios dos elementos de IU.
- Centraliza seu código, permitindo que as mudanças sejam feitas em um só lugar.

Você também pode usar server.get para passar informações para o servidor. Use esta função junto com input.action para executar partes específicas do script do servidor.

Desenvolva com localização, acessibilidade e IU em mente

Para criar a melhor experiência para os usuários, siga estas diretrizes:

- Considere o impacto do seu widget em um ambiente móvel. Por exemplo, evite usar o mouse sobre e outros eventos que não são convertidos para um dispositivo móvel.
- Use variáveis SCSS para reutilizar itens. Consulte Variáveis de SCSS.
- Use nomes de variáveis ao usar cores.
- Encapsule cadeias de caracteres para tradução em APIs de localização. Consulte Internacionalizar um widget.

Remover provedores angulares não utilizados do client script

Para facilitar a manutenção, remova todos os provedores angulares não utilizados que foram injetados na declaração de função do client script.

Evite usar <script> tags in HTML templates

Para diminuir a probabilidade de problemas de produção em Portal de serviços, evite usar modelos em linha usando <script> tags in a widget's HTML template. Instead, create a related Angular ng-template record for the widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tutorial: criar um widget personalizado

Siga este tutorial para criar um widget personalizado que exibe Catálogo de serviços itens. Use este tutorial como um modelo para ajudá-lo a entender o poder de script avançado do Portal de serviços.

Neste tutorial, você criará o widget de pedido rápido. Este widget:

- Exibe itens populares para o usuário antes de qualquer pesquisa.
- Consulta o Catálogo de serviços e exibe as opções disponíveis para o usuário.
- Inclui um widget de item do catálogo SC incorporado, permitindo que o usuário exiba e solicite itens no widget de pedido rápido.
- Usa um provedor angular para exibir um ícone de categoria ao lado de cada item consultado.

Criar um widget e configurar um modelo

Crie o widget de Pedido Rápido para consultar itens no Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** e clique em **Editor de widgets**.
2. Clique em **Criar um novo widget**.
3. Defina os seguintes valores.

   - **Nome do Widget**: Pedido rápido
   - **ID do widget**: quick_order
   - **Criar uma página de teste**: Ativo
   - **ID da página**: quick_order

   Adicionar um widget a uma página de teste cria um registro em cada uma das seguintes tabelas:

   - sp_page
   - sp_container
   - sp_linha
   - sp_column
   - sp_instance
   - sp_widget

   Nota:
   Você pode usar o Editor de páginas na Configuração do Portal de serviços para exibir a hierarquia de elementos na página de teste.

4. Clique em **Enviar**.
5. No **Editor de widgets**, abra o widget de Pedido rápido.

Tradução automática

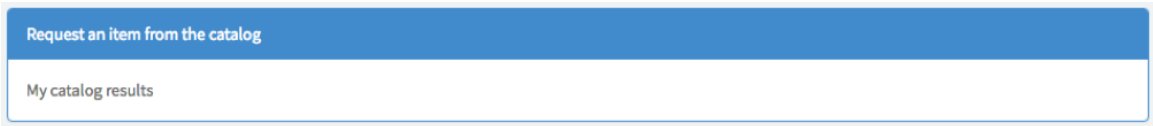
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Adicione o seguinte modelo simples ao campo HTML.

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  My catalog results
 </div>
</div>
```

7. Clique em **Salvar**.
8. Visualize sua página de teste em uma nova guia usando o seguinte URL:<yourInstanceUrl> `/sp?id=quick_order`.

   Seu modelo de widget é exibido na página de teste.



Adicionar um script de servidor para consultar uma tabela de instâncias

Depois de adicionar seu widget e criar um modelo básico, você pode definir scripts avançados de cliente e servidor que permitem que os usuários consultem dados de uma tabela de instância. Você pode passar o modelo de dados entre o cliente e o servidor consultando dados do banco de dados, exibindo-os para o usuário e enviando todas as atualizações de volta para o servidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. No **Editor de widgets**, abra o widget de Pedido rápido.
2. Selecione **Script do servidor** para abrir o campo de script do servidor.
3. Substitua o script do servidor padrão pelo script personalizado a seguir.

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);

 function getCatalogItems(keywords) {
  var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
  sc.addActiveQuery();
  sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
  sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
  sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
  sc.setLimit(100);
  sc.orderByDesc("ir_query_score");
  sc.query();
  var results = [];
  while (sc.next()) {
   if (!$sp.canReadRecord(sc))
    continue;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  var item = {};
  $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
  item.category = sc.getValue('category');
  results.push(item);
 }
 return results;
}
})();
```

Este script executa uma pesquisa de palavra-chave na tabela sc_cat_item usando o método de consulta 123TEXTQUERY321.

4. Substitua o modelo HTML pelo seguinte script:

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
 the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
 ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href>{{item.name}}</a><span class="pull-right">{{item.price}}</span>
   </li>
  </ul>
 </div>
</div>
```

Este modelo adiciona um campo de pesquisa e exibe os resultados da consulta realizada no script do servidor usando as seguintes diretivas angulares. Para saber mais sobre essas diretivas, revise a Referência de API angular .

Diretivas angulares usadas no modelo

Diretiva angular	Descrição
ng-model	Lê e grava automaticamente mudanças de valor na variável do modelo c.data.keywords.
ng-modelo-opções	Configura o comportamento do ng-model. Neste modelo, o ng-model atualiza o modelo depois que um usuário para de digitar por 250 milissegundos.
ng-mudança	Executa c.server.update() depois que o valor do modelo muda. Esta função publica o objeto de dados no script do servidor. Depois que o script é executado, o objeto de dados é atualizado automaticamente com os novos valores do objeto de dados gerado pelo servidor.
ng-repetir	Cria um modelo a partir do elemento primário e dos elementos secundários. Para cada item em c.data.items, uma instância do modelo é criada e as expressões {{item.name}} e {{item.Price}} são substituídas pelos valores de cada item.

5. Adicione o seguinte script ao campo **CSS - SCSS** :

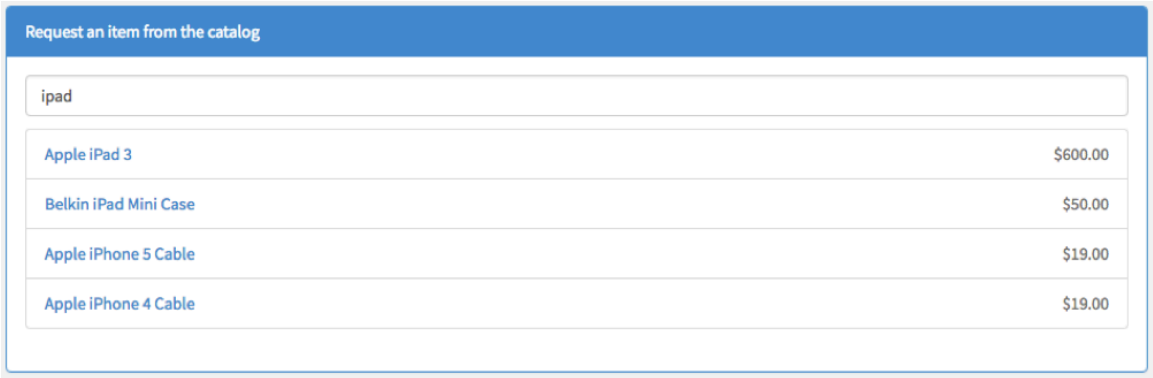
```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Atualize a visualização da página de teste para exibir as mudanças.

   Conforme você digita na caixa de pesquisa, os itens do catálogo correspondentes são exibidos. Tente pesquisar por **ipad**.



Gerenciar o estado vazio de um widget

Exibir uma lista de itens populares para o usuário antes que qualquer termo de pesquisa seja inserido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como nenhuma pesquisa foi executada quando o widget foi inicializado, a variável **de entrada** do servidor é indefinida. Este estado vazio pode causar confusão quando um usuário interage pela primeira vez com o widget. Para resolver esse problema, forneça ao widget algo para exibir quando a variável **de entrada** estiver vazia. Esses dados iniciais podem orientar os usuários na interação inicial com o widget.

Procedimento

1. No **Editor de widgets**, abra o widget de Pedido rápido.
2. Substitua o script do servidor existente pelo seguinte script:

```
(function() {
   if (input.keywords != null && input.keywords != '')
      data.items = getCatalogItems(input.keywords);
   else data.items = getPopularItems();

   function getCatalogItems(keywords) {
      var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
      sc.addActiveQuery();
      sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
      sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
      sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
      sc.setLimit(100);
      sc.orderByDesc("ir_query_score");
      sc.query();
      var results = [];
      while (sc.next()) {
         if (!$sp.canReadRecord(sc))
            continue;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        var item = {};
        $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
        item.category = sc.getValue('category');
        results.push(item);
      }
      return results;
    }

    function getPopularItems() {
      var items = [];
      var count = new GlideAggregate('sc_req_item');
      count.addAggregate('COUNT', 'cat_item');
      count.groupBy('cat_item');
      count.addQuery('cat_item.sys_class_name', 'NOT
IN', 'sc_cat_item_guide,sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
      count.addQuery('cat_item.sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
      count.orderByAggregate('COUNT', 'cat_item');
      count.query();
      while (count.next() && items.length < 9) {
        if (!$sp.canReadRecord("sc_cat_item", count.cat_item.sys_id.getDisplayValue()))
          continue; // user does not have permission to see this item

        var item = {};
        item.name = count.cat_item.name.getDisplayValue();
        item.category = count.cat_item.category.toString();
        item.price = count.cat_item.price.getDisplayValue();
        item.sys_id = count.cat_item.sys_id.getDisplayValue();
        items.push(item);
      }
      return items;
    }
})();
```

Este script apresenta uma nova função `getPopularItems()` para consultar o banco de dados e retornar itens populares quando a variável **de entrada** estiver vazia.

3. Substitua o modelo HTML pelo seguinte script:

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href>{{item.name}}</a><span class="pull-right">{{item.price}}</span>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
          when="{'0': 'No items found for ',
```

Tradução automática

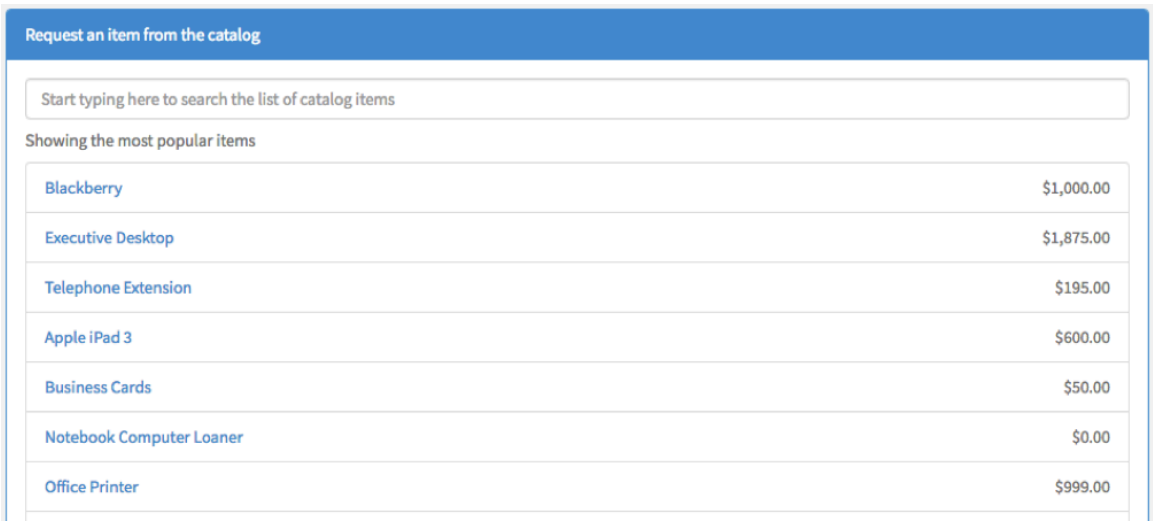
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                '1': 'One item matching ',
                'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

Este script fornece um modelo para exibir os itens populares retornados do script do servidor.

4. Atualize a visualização da página de teste para exibir as mudanças.

   O widget exibe itens populares para o usuário antes de qualquer entrada de pesquisa.



Incorporar um widget existente

Habilite o usuário a exibir e comprar Catálogo de serviços itens no widget de Pedido rápido, incorporando o widget Item do catálogo SC.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em vez de duplicar o código, você pode incorporar widgets para aproveitar a funcionalidade pré-existente. O widget de item do catálogo SC é um widget do sistema base que permite ao usuário exibir e comprar Catálogo de serviços itens.

Procedimento

1. Inspecione o widget de item do catálogo SC.
   Antes de incorporar o widget de item do catálogo SC, inspecione o widget para entender a quais dados ele precisa de acesso. Pode ser necessário atualizar o script de cliente ou servidor do widget de pedido rápido para garantir que os dados corretos sejam passados para o widget incorporado.

   a. Navegar até<yourInstanceURL> `/sp_config?id=widget_editor`.

   b. Abra o widget Item do catálogo SC.

   c. Observe que o ID do widget é `widget-sc-cat-item`.
      Você usará este ID para incorporar o modelo de widget no client script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Examine o script do servidor.

Observe que o objeto **de dados** inclui uma propriedade sys_id preenchida pelos objetos **de entrada** ou **de opções**. Se nem **a entrada** nem **as opções** incluírem um sys_id, o método $sp.getParameter() recuperará o sys_id da cadeia de caracteres de consulta da solicitação.

Server script

```
35    if (input)
36      data.sys_id = input.sys_id;
37    else if (options.sys_id)
38      data.sys_id = options.sys_id;
39    else
40      data.sys_id = $sp.getParameter("sys_id") || $sp.getParameter('sl_sys_id');
41
42    if (!data.sys_id)
43      return;
44
45    data._attachmentGUID = gs.generateGUID();
46    var validatedItem = new sn_sc.CatItem('' + data.sys_id);
47    if (!validatedItem.canView())
48      return;
49
50    data.sc_cat_item = $sp.getCatalogItem(data.sys_id, true);
51    if (data.sc_cat_item.category) {
52      var categoryJS = new sn_sc.CatCategory(data.sc_cat_item.category);
53      data.category = {
54        name: categoryJS.getTitle(),
55        url: '?id='+data.sc_category_page+'&sys_id=' + data.sc_cat_item.category
56      }
57    }
58
59    $sp.logStat('Catalog View', data.sc_cat_item.sys_class_name, data.sys_id, data.sc_cat_item.name);
60  })()
```

Para preencher o objeto **de entrada**, você pode passar um sys_id de item do catálogo do client script do widget de pedido rápido.

2. No **Editor de widgets**, abra o widget de Pedido rápido.

3. Substitua o client script do widget de pedido rápido pelo script a seguir.

```
function($location, spUtil) {
  var c = this;

  c.select = function(item_id) {
    if (c.openItem == item_id) {
      c.openItem = null;
      return;
    }

    renderCatalogItemWidget(item_id);
  }

  function renderCatalogItemWidget(item_id) {
    c.catalogItemWidget = null;
    spUtil.get("widget-sc-cat-item", {
      sys_id: item_id
    }).then(function(response) {
      c.catalogItemWidget = response;
      c.openItem = item_id;
    });
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  }
}
```

Este script usa `spUtil.get()` para recuperar o modelo de widget por ID (`widget-sc-cat-item`) e definir o objeto `{sys_id: item_id}`. Este objeto é publicado no script do servidor como **entrada**.

4. Substitua o modelo HTML pelo seguinte script:

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href ng-click="c.select(item.sys_id)">{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
    <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
     <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget" widget="c.catalogItemWidget" />
    </div>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
          when="{'0': 'No items found for ',
           '1': 'One item matching ',
           'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

Este modelo:

- Adiciona o comportamento ao clicar usando a diretiva ng-click.
- Exibe o widget de Item do catálogo SC incorporado usando a diretiva sp-widget.

5. Substitua o CSS pelo seguinte script:

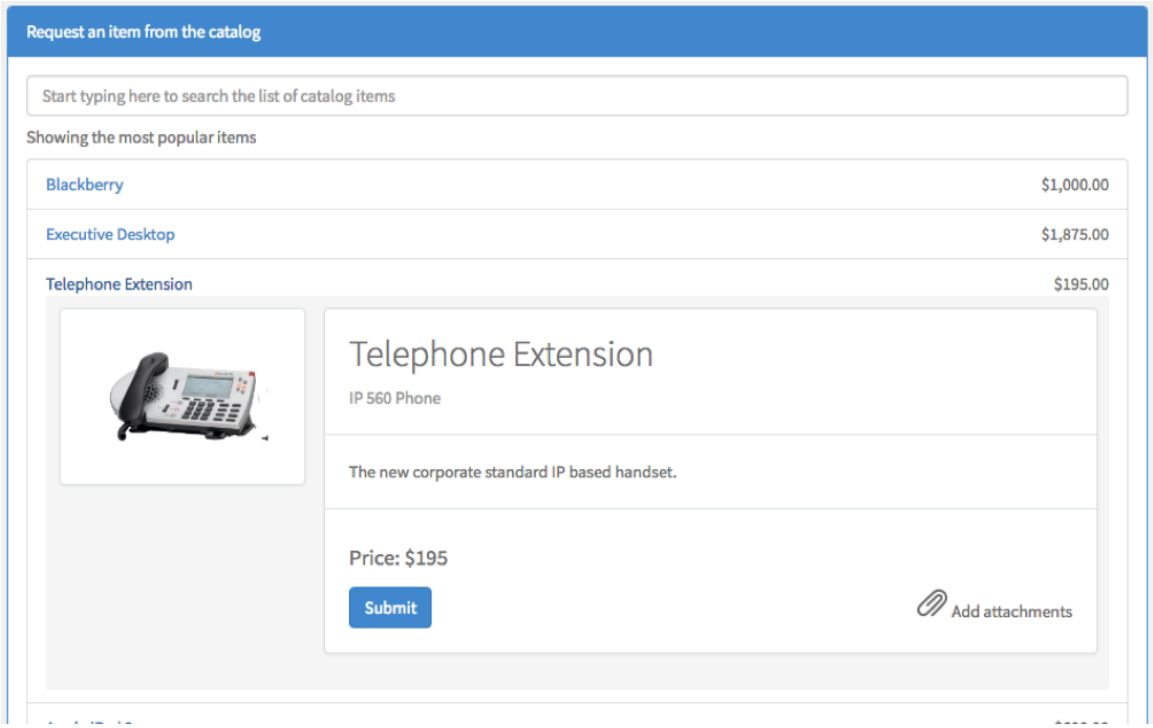
```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}

.catalog-item {
 background-color: #f5f5f5;
 padding: 10px;
 @include border-top-radius($panel-border-radius);
 @include border-bottom-radius($panel-border-radius);
}
```

6. Atualize a visualização da página de teste para exibir as mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você seleciona um resultado de pesquisa, o item é aberto no widget de item do catálogo SC incorporado.



Criar uma diretiva reutilizável e adicioná-la a um widget

Provedores angulares são componentes reutilizáveis que podem ser adicionados a vários widgets. Usando a tabela Provedores angulares de widget, crie uma diretiva que mostra um ícone de categoria ao lado de cada resultado no widget de pedido rápido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os provedores angulares permitem criar diretrizes e serviços angulares que podem ser injetados no controlador de client script. O código em um provedor difere de uma diretiva ou serviço angular típico porque deve ser anônimo, sem ser anexado a um módulo específico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Tabelas do Portal** > **Provedor em Angular de Widget**.
   A tabela Provedores angulares de widget é aberta.
2. Selecione **Novo** para criar um novo registro.
3. Preencha o formulário.

   a. Adicione o tipo e o nome.

   - **Tipo**: Diretiva
   - **Nome**: categoryIcon

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Adicione o client script.

```
function() {
   return {
      template: '<span class="fa fa-stack fa-lg"><i class="fa fa-circle fa-stack-2x"></i><i class="fa
fa-{{::icon}} fa-stack-1x fa-inverse"></i></span>',
      restrict: 'E',
      replace: true,
      scope: {
         category: '='
      },
      link: function(scope, element) {

         var _iconMap = {
            "b06546f23731300054b6a3549dbe5dd8": "tablet",
            /* Tablets */
            "15706fc0a0a0aa7007fc21e1ab70c2f": "question",
            /* Can we help you? */
            "d68eb4d637b1300054b6a3549dbe5db2": "mobile-phone",
            /* Mobiles */
            "109cdff8c6112276003b17991a09ad65": "print",
            /* Office and Print */
            "5d643c6a3771300054b6a3549dbe5db0": "print",
            /* Printers */
            "2c0b59874f7b4200086eeed18110c71f": "plug",
            /* Peripherals */
            "2809952237b1300054b6a3549dbe5dd4": "desktop",
            /* Software */
         };

         scope.icon = _iconMap[scope.category] || "shopping-cart";
      }
   }
}
```

Este script associa o sys_id do registro de categoria ao item Catálogo de serviços. O ícone exibido é o ícone definido no registro de Categoria no Catálogo de serviços.

c. Selecione **Save** (Salvar).

4. Associe a nova diretiva angular ao widget de pedido rápido.

a. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.

b. Abra o widget de Pedido rápido.

c. Em **Listas relacionadas**, selecione **Provedores angulares**.

d. Na lista Provedores angulares, selecione **Editar** e associe o provedor angular categoryIcon ao widget de pedido rápido.

e. Selecione **Save** (Salvar).

5. Adicione a diretiva categoryIcon ao seu modelo HTML de pedido rápido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No **Editor de widgets**, abra o widget de Pedido rápido.

b. Substitua o modelo HTML pelo script a seguir.

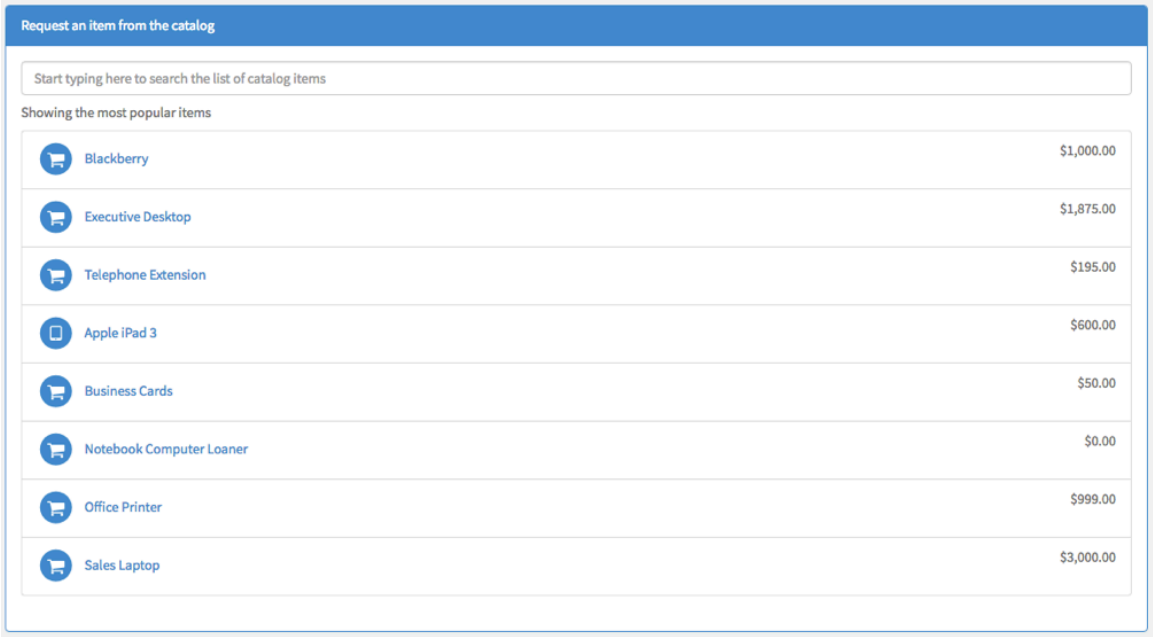
```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href ng-click="c.select(item.sys_id)"><category-icon category="item.category"
style="margin-right: 10px"></category-icon>{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
     <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
       <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget" widget="c.catalogItemWidget" />
      </div>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
           when="{'0': 'No items found for ',
              '1': 'One item matching ',
              'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

6. Atualize a visualização da página de teste para exibir as mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um ícone de categoria é exibido ao lado de cada resultado.



Clonar um widget

Aproveite o código existente clonando e editando um widget existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Os widgets do sistema base são somente leitura para que você possa se beneficiar de atualizações futuras. Para fazer mudanças, você pode clonar widgets do sistema de base. No entanto, os widgets clonados são considerados personalizados e não se beneficiam de atualizações futuras dos widgets dos quais foram clonados.

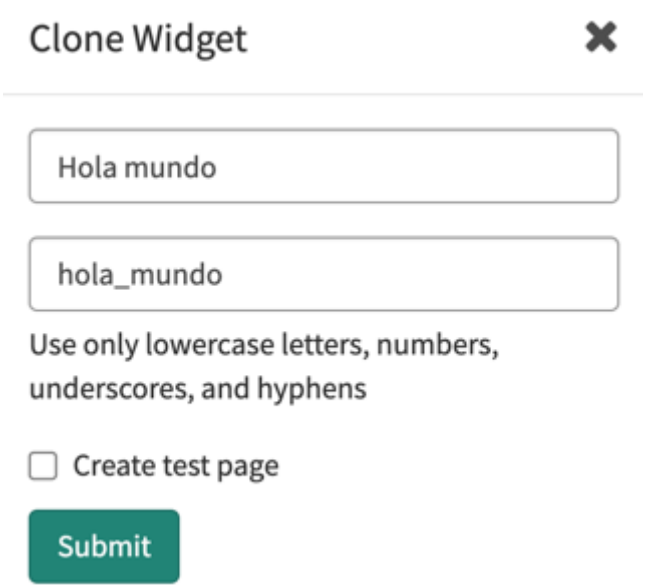
Procedimento

1. Abra o Editor de widget na página de configuração do Portal de serviços e selecione um widget existente na lista **Selecionar um widget**.
   Por exemplo, selecione **Olá, mundo 2**.
2. No menu de lista no cabeçalho do widget, clique em **Clonar "Olá, mundo 2"**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

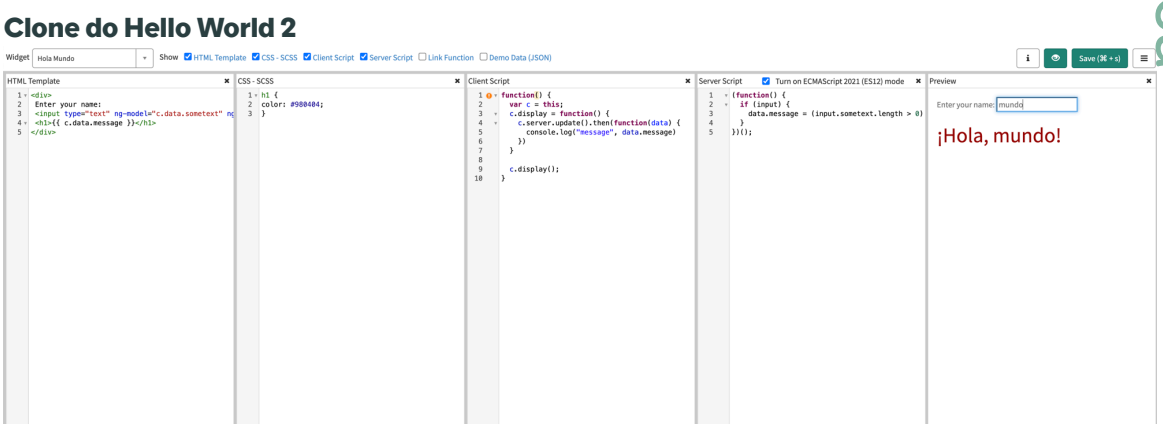
Clonar um widget



3. Insira um nome para o widget clonado.
   O ID do widget é criado automaticamente com base no nome do widget.
4. **Opcional:** Selecione **Criar página de teste** para criar automaticamente uma página que contém o widget.
5. Use as caixas de seleção para mostrar ou ocultar os diferentes componentes do editor de widget conforme necessário.

   Faça mudanças no modelo HTML, CSS, script do cliente, script do servidor ou na função de link.

   Nota:
   Para scripts do lado do servidor, você pode ativar usando o modo JavaScript ECMAScript 2021 (ES12) se a sua aplicação usar o modo ES5 Standards ou o modo Compatibility. Scripts em aplicações com o modo JavaScript definido como ECMAScript 2021 (ES12) usam ECMAScript 2021 (ES12) por padrão. Para obter mais informações, consulte Turn on ECMAScript 2021 (ES12) mode for a script .



6. Para habilitar uma visualização do seu widget, use **Habilitar visualização** no menu.
   Use o ícone de olho que aparece para mostrar ou ocultar uma visualização do seu widget.

Tradução automática

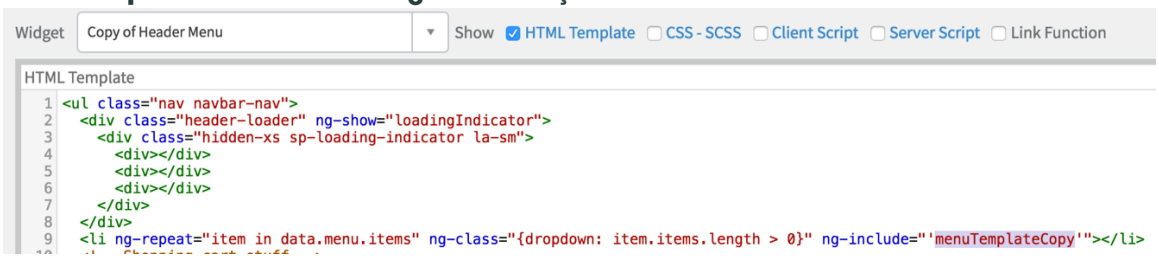
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Se você clonar um widget que usa o modelo ng angular, deverá clonar manualmente o modelo e alterar o nome da referência do modelo no widget.

Por exemplo, o widget de menu de cabeçalho usa o Angular ng-template `menuTemplate`. Se você clonar o widget do menu de cabeçalho, também deverá clonar o `menuTemplate` e dar ao clone um nome exclusivo. Ao abrir o clone do widget do menu de cabeçalho, você pode ver uma referência ao menuTemplate no HTML.

menuTemplate no HTML do widget de cabeçalho



Criar um novo widget

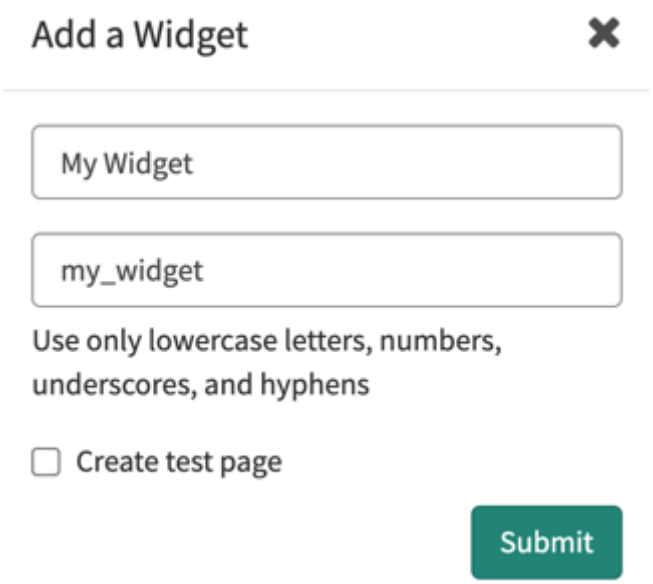
Crie um novo widget para criar um widget personalizado a partir do zero.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Editor de widgets**.
3. Clique em **Criar um novo widget**.
4. Insira um nome para o novo widget.
   O ID do widget é criado automaticamente com base no nome do widget. Você pode selecionar **Criar página de teste** para criar automaticamente uma página que contém o widget.



Tradução automática

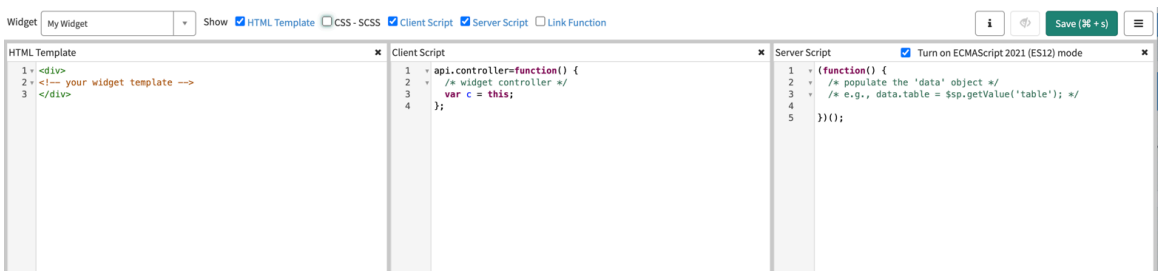
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Depois de concluir o desenvolvimento de um widget com uma página de teste, exclua a página de teste. Manter páginas de teste pode criar desordem ao gerenciar páginas.

5. Clique em **Enviar**.

O modelo HTML do widget, o script do cliente e o script do servidor são exibidos no Editor de widgets. Os modelos de script básicos estão incluídos como um guia.

Nota:
Para scripts do lado do servidor, você pode ativar usando o modo JavaScript ECMAScript 2021 (ES12) se a sua aplicação usar o modo ES5 Standards ou o modo Compatibility. Scripts em aplicações com o modo JavaScript definido como ECMAScript 2021 (ES12) usam ECMAScript 2021 (ES12) por padrão. Para obter mais informações, consulte Turn on ECMAScript 2021 (ES12) mode for a script .



Esquema de opções de widget

As instâncias de widget permitem que os usuários configurem exclusivamente cada widget adicionado a uma página. Use o esquema de opções para definir os parâmetros do widget.

Opções de instância de armazenamento

Ao desenvolver um widget, você pode editar o esquema de opções para criar parâmetros para o widget ou criar uma tabela para armazenar opções de instância. Se você editar o esquema de opção existente, todas as opções de instância definidas serão armazenadas no formato JSON no campo **Opções adicionais, formato JSON** na tabela sp_instance. Os seguintes tipos de campo estão disponíveis:

- Cadeia de caracteres
- Booliano
- Números inteiros
- Referência
- Escolha
- Field_list (depende da tabela)
- Field_name (depende da tabela)
- Glide_list

Para usar outros tipos de campo sem suporte no esquema de opções, crie uma tabela de extensão para armazenar seu esquema de opções de widget personalizado. O uso de uma tabela permite:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Adicione qualquer tipo de campo ServiceNow, incluindo campos com personalização avançada, ao esquema de opções.
- Defina um esquema de opção complexo.
- Opções de instância de pesquisa e filtro.

Nota:
Embora o armazenamento de opções em uma tabela permita definir opções mais complexas, esse método é mais difícil de manter do que editar o esquema de opções. Para evitar a criação de tabelas sem necessidade e a adição de chamadas de servidor adicionais ao widget, sempre que possível edite o esquema de opções existente. Armazene opções em uma tabela somente quando forem necessárias opções complexas ou pesquisáveis.

Como usar opções em um widget

Acesse opções no widget do script do cliente e do script do servidor usando a variável global **de opções**. Você pode acessar qualquer valor de opção no client script do widget ou no script do servidor usando `opções.optionName`.

Script de cliente

```
function() {
  /* widget controller */
  var c = this;
    console.log(c.options.text_color) //Outputs the text_color option for this instance
}
```

Script do servidor

```
(function() {
    $sp.log(options.text_color) //Logs the value of the text_color option to the browser console.
})();
```

Definição de opções padrão

Antes de um valor de opção ser definido em uma instância, ele aparece como um valor indefinido quando você acessa essa variável de opção. Use o script do servidor de widget para especificar valores padrão para suas opções.

```
(function() {
  options.text_color=options.text_color||"blue";
  options.maximum_entry_count=options.maximum_entry_count||5;
})
```

Editar o esquema de opções de widget

As instâncias de widget permitem que os usuários configurem exclusivamente cada widget adicionado a uma página. Edite o esquema de opções para definir parâmetros básicos para o widget.

Antes de Iniciar
Você deve ter clonado ou criado um novo widget.

Função necessária: administrador ou sp_admin

Tradução automática

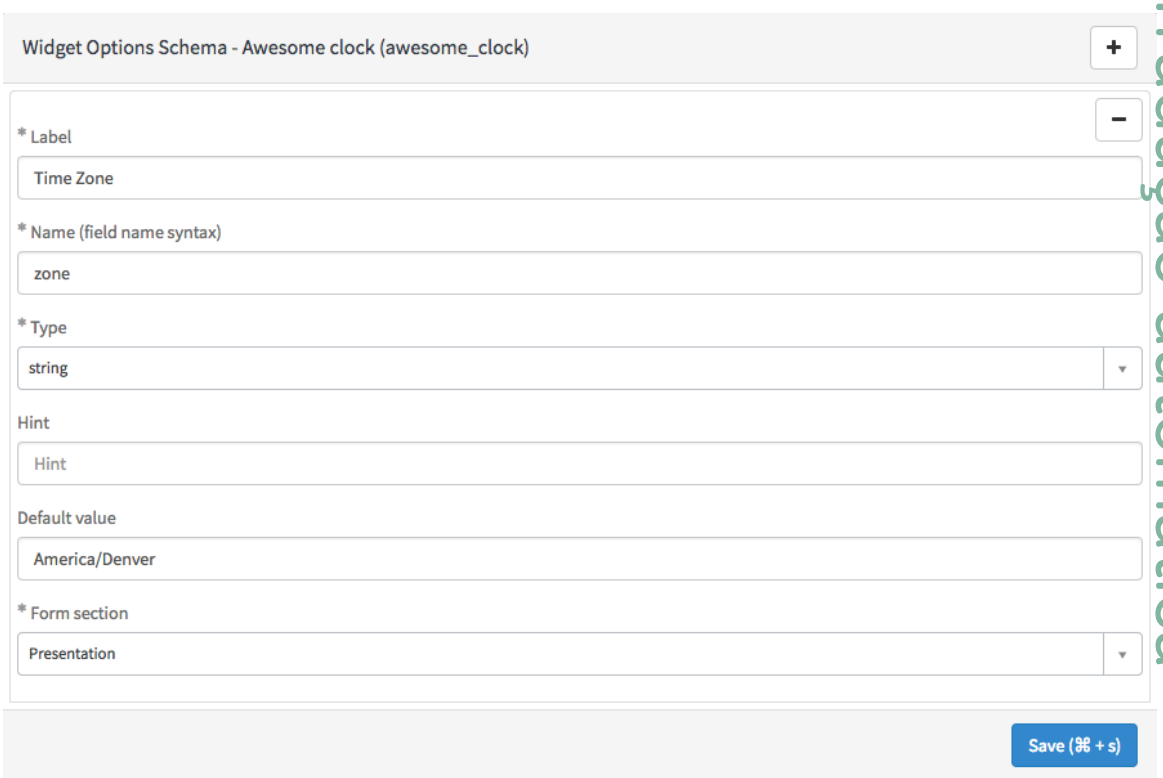
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Editor de widgets**.
2. Selecione o widget para o qual você deseja configurar o esquema de opções.
3. Clique no ícone de menu (≡) e selecione **Editar esquema de opções**.
   Esta opção aparece somente para usuários que têm o direito de editar o widget.
4. Clique em **+** para adicionar uma opção de widget.
5. Defina uma seção de rótulo, nome, tipo, dica e formulário.

   Mais campos serão exibidos, dependendo do **tipo** selecionado.

   Adicionar opções de widget flexíveis permite criar mais widgets reutilizáveis. Você pode adicionar valores padrão para ajudar os usuários a entender cada opção de widget. Se você não selecionar uma seção de formulário, o padrão será definido como **Outras opções**.



6. Clique em **Salvar**.
   O esquema de opção que você definiu é armazenado no formato JSON no campo **Esquema de opção** na tabela sp_widget. Com base neste esquema de opção, cada instância do widget pode usar opções de instância definidas individualmente.
7. Teste o esquema de opções adicionando o widget a uma página no Portal de serviços Designer.

   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Designer do portal de serviços**.

   b. Adicione o widget a uma página e clique no ícone de edição na instância do widget para exibir as opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Configure as opções de instância de widget.

d. Exiba a configuração navegando até o registro da instância na tabela sp_instance.
As opções de instância são armazenadas no formato JSON no campo **Opções adicionais, formato JSON**.

Armazenar opções de instância em uma tabela

Crie uma tabela para armazenar opções de instância de widget em vez de editar o esquema de opções existente. Ao usar uma tabela como esquema de opções de widget, você pode definir campos personalizados usando qualquer tipo de campo ServiceNow, adicionar filtros a campos e pesquisar ou consultar opções de instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para definir um esquema de opção personalizado, adicione campos a uma tabela de extensão sp_instance e defina seu widget para usar a tabela de extensão como uma fonte de dados. O uso de uma tabela de extensão permite:

- Adicione qualquer tipo de campo ServiceNow, incluindo campos com personalização avançada, ao esquema de opções.
- Defina opções de widget complexas.
- Opções de instância de pesquisa e filtro.

Nota:
Embora o armazenamento de opções em uma tabela permita definir opções mais complexas, esse método é mais difícil de manter do que editar o esquema de opções. Para evitar a criação de tabelas sem necessidade e a adição de chamadas de servidor adicionais ao widget, sempre que possível edite o esquema de opções existente. Armazene opções em uma tabela somente quando forem necessárias opções complexas ou pesquisáveis.

Procedimento

1. Crie uma tabela que estende uma tabela sp_instance para armazenar seu esquema de opção personalizada.

a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas**.

b. Clique em **Nova**.

c. Defina um rótulo e um nome.

d. No campo **Tabela de extensão**, selecione uma tabela sp_instance que forneça os campos necessários.

Tabela da instância	Descrição
Instância [sp_instance]	Inclui campos de instância base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela da instância	Descrição
Instância com tabela [sp_instance_table]	Inclui campos sp_instance e campos para exibir dados de tabela, como Tabela e Filtro.

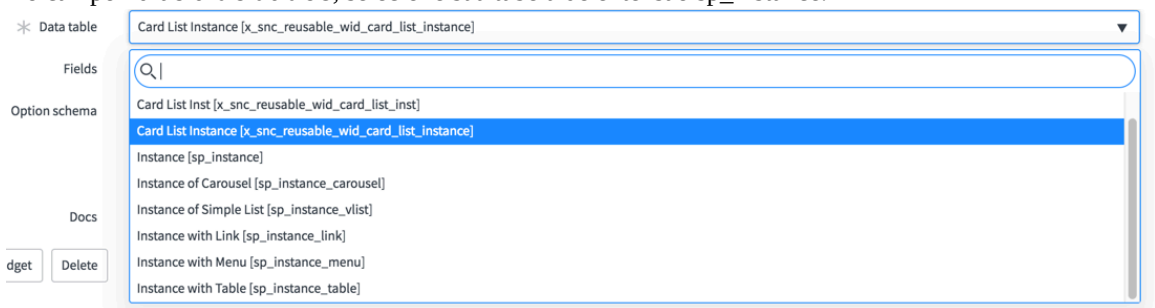
e. Salve o formulário.

2. Defina campos personalizados na tabela de extensão.
   Você pode definir qualquer tipo de campo a ser usado em seu esquema de opções adicionando novas colunas na lista **Colunas**.
3. Atualize seu widget para usar a tabela de extensão como uma fonte de dados.

   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.

   b. Abra o widget para o qual você deseja criar opções personalizadas.

   c. No campo **Tabela de dados**, selecione sua tabela de extensão sp_instance.



4. Configure o formulário da tabela de extensão para exibir os campos desejados.
   Os campos configurados no formulário estão disponíveis como opções de instância.

   a. Navegue até o formulário da tabela de extensão:<yourInstance> /<your_extenstion_table> .fazer .

   b. Clique com o botão direito do mouse no menu do cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.

   c. Adicione os campos ao formulário.

   d. Clique em **Salvar**.
5. Configure o widget para exibir os campos desejados como opções de instância.

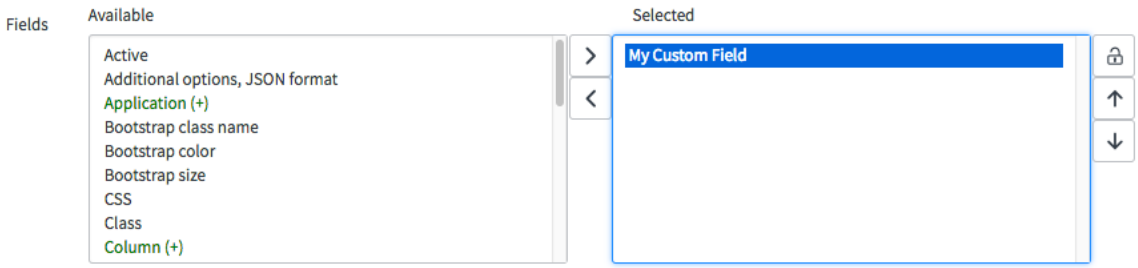
   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets**.

   b. Abra o widget que tem a tabela de extensão definida como a fonte de dados.

   c. Use o slushbucket **Campos** para selecionar campos a serem exibidos como opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Salve o formulário.

O que Fazer Depois

Teste o esquema de opções adicionando o widget a uma página no Portal de serviços Designer. Clique no ícone de edição na instância do widget para exibir as opções de instância. Depois de configurar as opções de instância de widget, exiba a configuração navegando até o registro de instância na tabela de extensão sp_instance.

Referência da API do widget

Portal de serviços inclui APIs do lado do cliente e do servidor para usar em scripts de cliente e servidor de widget.

Portal de serviços APIs do lado do cliente

Essas são Portal de serviços APIs que você pode usar em um controlador de cliente de widget.

Consulte a referência da API para obter informações detalhadas de classe e método.

Classe	Descrição
spAriaUtil	Mostra mensagens em um leitor de tela.
spContextManager	Torna os dados de um widget Portal de serviços disponíveis para outras aplicações e serviços em uma página Portal de serviços. Por exemplo, passe dados de widget para Bate-papo do agente quando ele abrir em uma página Portal de serviços.
spUtil	Métodos de utilitário para executar funções comuns em um script de cliente de widget Portal de serviços.
spModal	Mostra alertas, avisos e caixas de diálogo de confirmação em Portal de serviços widgets. A classe `spModal` está disponível em Portal de serviços client scripts.

Nota:
g_form como um objeto global não pode ser usado em um controlador de cliente de widget ou em um script de IU.

Portal de serviços APIs do lado do servidor

Essas são Portal de serviços APIs que você pode usar em um script de servidor de widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classe	Descrição
GlideSP Scriptable	A API `GlideSPScriptable` fornece métodos para interagir com dados e executar operações de registro em Portal de serviços widgets.
GlideSPSearchAnalytics	A API `GlideSPSearchAnalytics` fornece métodos para gerar análises de pesquisa a partir de widgets de pesquisa ServiceNow personalizados.
SPScriptedFacet - Scoped	Define itens de aspecto, filtros ou consultas mapeadas para um objeto de aspecto.
SPScriptedFacetService - Scoped	Gera um objeto de aspectos de múltipla escolha ou de escolha única para uma origem de pesquisa avançada.
SPSEOUtilsSNC - Global	Retornar URLs legíveis para uma página específica ou para a página atual, com base na solicitação de transação.
SPWidgetAccessControl - Global	Verifique se uma tabela fornecida tem acesso a um widget para garantir que um widget seja acessado com segurança pelo público-alvo.

Propriedades do widget

Variável global e funções disponíveis em scripts de cliente e servidor de widget.

Objetos globais de script do servidor

Propriedade	Descrição
`entrada`	Um objeto que contém propriedades do lado do cliente definidas em `c.data`. O valor é `indefinido` até que o controlador do cliente chame `c.server.update()`.
`dados`	Um objeto que contém propriedades definidas durante a execução do lado do servidor.
`opções`	Um objeto que contém as propriedades de opção de esquema.

Funções globais de client script

Propriedade	Descrição
`this.server.get([Object])`	Chama o servidor e envia `entrada`personalizada. Retorna `Promessa`.
`this.server.update ()`	Chama o servidor e publica `this.data` no script do servidor. Retorna `Promessa`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
this.server.refresh()	Chama o servidor e substitui automaticamente as opções e os dados atuais da resposta do servidor. Retorna Promessa.

Uma promessa representa o resultado final de uma operação assíncrona. Para obter mais informações sobre promessas, consulte https://promisesaplus.com/ ou a documentação do AngularJS .

Reutilizar componentes com provedores angulares

Provedores angulares são componentes reutilizáveis que podem ser injetados em vários widgets. Para garantir o carregamento rápido de widgets e um portal de alto desempenho, crie provedores angulares em vez de sobrecarregar os controladores do cliente com dados persistentes e lógica adicional. Com os provedores angulares, você pode manter os dados durante o tempo de vida do seu Portal de serviços e reutilizar componentes e objetos de dados em vários widgets.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar um provedor angular, você pode:

- Mantenha os widgets sincronizados ao alterar registros ou filtros.
- Compartilhar contexto entre widgets.
- Manter e persistir o estado.
- Crie comportamentos e injete-os em vários widgets.

Para saber mais, visite Provedores angulares .

Dica:
Para facilitar a manutenção e a solução de problemas, remova todos os provedores não utilizados da lista relacionada de provedores angulares na tabela Widget [sp_widget].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** > **Tabelas do Portal** > **Provedor em Angular de Widget**.
   A tabela Provedores angulares de widget é aberta.
2. Clique em **Novo** para criar um novo registro.
3. Selecione o tipo de provedor angular.
   - Diretiva
   - Fábrica
   - Serviço

   Para facilitar a migração para o ECMAScript 6 ou posterior, considere o uso de serviços em vez de fábricas.
4. Defina um nome.
   Você usará o nome para associar o provedor ao seu widget.
5. Adicione um script no campo **Client script**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example

Uma fábrica básica que formata um número na moeda dos EUA.

```
function formatterFactory(){
  var myVal = Number;
  return {
    format: function(myVal) {
      return '$' + myVal.toFixed(2);
    }
  }
}
```

6. Associe o provedor angular a um widget.
   a. Navegar até<yourInstanceURL> /sp_config?id=widget_edit.
   b. Abra o widget que você deseja associar ao provedor angular.
   c. Em **Listas relacionadas**, selecione **Provedores angulares**.
   d. Na lista **Provedores angulares**, clique em **Novo**.
   e. No campo **Provedor angular**, selecione o provedor apropriado.
   f. Verifique o campo **Widget** para garantir que você esteja associando o provedor angular ao widget correto.
   g. Clique em **Salvar**.
7. Atualize os scripts apropriados no widget para injetar o provedor angular no widget.

   Example

   Injete a fábrica no script do cliente do widget passando o nome da fábrica como um argumento na função do controlador do cliente. Você pode acessar o objeto definido na função de fábrica no client script do widget.

```
function(formatterFactory) {
  /* widget controller */
  var c = this;
  console.log(formatterFactory.format(300));
}
```

   Se estiver definindo uma diretiva, use a diretiva no modelo HTML do widget.

8. Para editar o Angular Provider depois que ele for registrado com o widget, abra o client script do Angular Provider no editor de widget.
   a. Navegar até **Configuração do Portal de serviços** > **Editor de widgets**.
   b. Em **Editar um widget existente**, selecione o widget associado ao seu provedor angular.
   c. No menu **Mostrar**, abra a lista **Dependências** e selecione o Provedor angular.

   Nota:
   Somente os provedores angulares associados ao widget são exibidos na lista **de dependências**. Esta lista inclui todos os recursos externos dos quais seu widget depende.

   O client script do Provedor angular é exibido no editor de widget. Na interface do editor de widget, você pode editar e salvar o widget e os scripts do provedor ao mesmo tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Para usar um provedor angular com vários widgets, registre seu provedor com cada widget e atualize os scripts apropriados.

Widgets integrados

Incorpore um widget no modelo HTML, script do servidor ou script do cliente.

Incorporar um widget em um modelo HTML

Usar o<widget></widget> elemento para incorporar um widget em um modelo HTML. Passe o ID do widget que você está tentando incorporar como um parâmetro.

```
<div>
   <widget id="widget-cool-clock"></widget>
</div>
```

Se um widget tiver um esquema de opções, você poderá definir opções de instância no formato JSON.

```
<widget id="widget-cool-clock" options='{"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"}'></widget>
```

Como alternativa, você pode definir opções no script do servidor de widget.

Modelo HTML

```
<widget id="widget-cool-clock" options='data.clockOptions'></widget>
```

Script do servidor

```
(function() {
  data.clockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"};
})();
```

Incorporar um widget em um client script

Use spUtil.get() para obter um modelo de widget no client script.

```
spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id: "your_catalog_item_sys_id"}).then(function(response) {
   c.catalogItemWidget = response;
});
```

Ao usar a classe `spUtil` em um client script de widget, você deve injetar a classe na função de client script. O exemplo a seguir incorpora o widget de relógio legal:

Client script

```
function(spUtil) {
   var c = this;
   spUtil.get("widget-cool-clock").then(function(response) {
         c.myClockWidget = response;
   });
}
```

Modelo HTML

```
<sp-widget widget="c.myClockWidget"></sp-widget>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incorporar um widget em um script de servidor

Use $sp.getWidget() para obter um modelo de widget no script do servidor.

```
data.catalogItemWidget = $sp.getWidget("widget-sc-cat-item");
```

O exemplo a seguir incorpora o widget de relógio legal:

Script do servidor

```
(function() {
   var coolClockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego,
 CA"}
   data.coolClockWidget = $sp.getWidget('widget-cool-clock', coolClockOptions);
})();
```

Modelo HTML

```
<sp-widget widget="data.coolClockWidget"></sp-widget>
```

Propriedades do modelo de widget

Quando um modelo de widget é chamado de dentro de outro widget, o modelo HTML, o client script e a função de link são carregados exatamente como estão no registro sp_widget. A propriedade de dados é o resultado da execução do script do servidor de widget. Qualquer coisa que você colocar no objeto de dados no servidor estará disponível no objeto de dados no cliente.

Nome da propriedade	Tipo	Descrição
client_script	Cadeia de caracteres	Campo de client script de widget.
css	Cadeia de caracteres	Saída de CSS compilada do campo SASS para o widget.
dados	objeto	Objeto de dados que contém chaves e valores do script do servidor de widget.
dependências	matriz	Quaisquer bibliotecas de terceiros a serem carregadas antes que o widget seja executado.
opções	objeto	Opções usadas para inicializar o widget.
modelo	Cadeia de caracteres	Campo de modelo HTML para o widget.

Incorporar um widget várias vezes com opções personalizadas

Incorpore o widget de relógio legal várias vezes usando opções personalizadas.

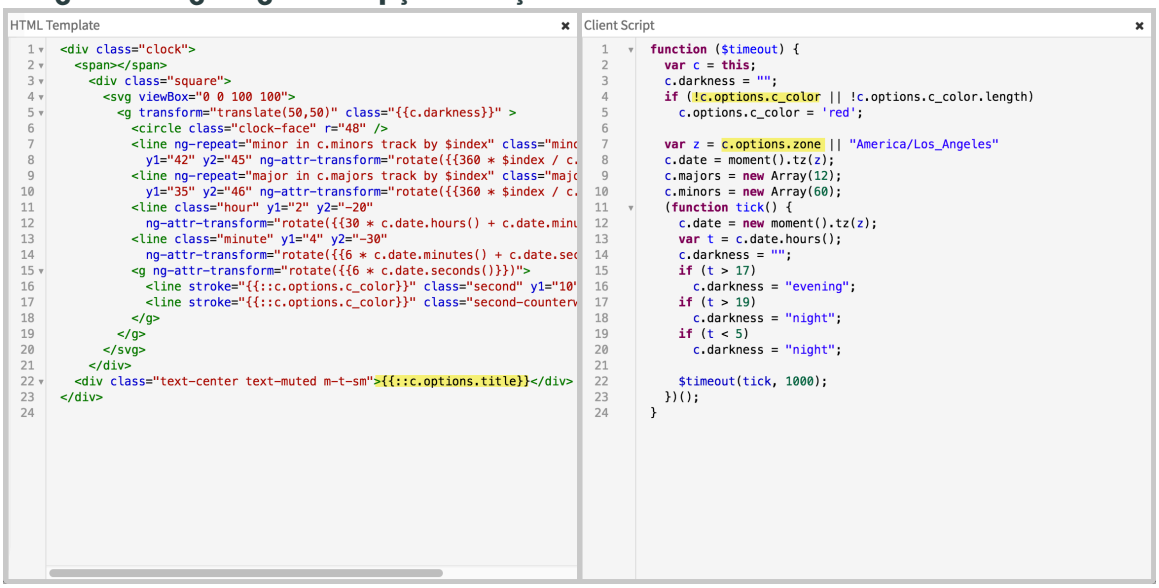
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um widget que incorpore várias instâncias do widget de relógio legal, cada uma com um fuso horário e título diferentes. Abra o widget de relógio legal no Editor de widget para ver as opções de widget referenciadas no modelo HTML e no client script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de relógio legal com opções realçadas



HTML Template

```
<div class="clock">
  <span></span>
    <div class="square">
      <svg viewBox="0 0 100 100">
        <g transform="translate(50,50)" class="{{c.darkness}}" >
          <circle class="clock-face" r="48" />
          <line ng-repeat="minor in c.minors track by $index" class="minc
            y1="42" y2="45" ng-attr-transform="rotate({{360 * $index / c.
          <line ng-repeat="major in c.majors track by $index" class="majc
            y1="35" y2="46" ng-attr-transform="rotate({{360 * $index / c.
          <line class="hour" y1="2" y2="-20"
            ng-attr-transform="rotate({{30 * c.date.hours() + c.date.minu
          <line class="minute" y1="4" y2="-30"
            ng-attr-transform="rotate({{6 * c.date.minutes() + c.date.sec
          <g ng-attr-transform="rotate({{6 * c.date.seconds()}})">
            <line stroke="{{::c.options.c_color}}" class="second" y1="10"
            <line stroke="{{::c.options.c_color}}" class="second-counterv
          </g>
        </g>
      </svg>
    </div>
  <div class="text-center text-muted m-t-sm">{{::c.options.title}}</div>
</div>
```

Client Script

```
function ($timeout) {
  var c = this;
  c.darkness = "";
  if (!c.options.c_color || !c.options.c_color.length)
    c.options.c_color = 'red';

  var z = c.options.zone || "America/Los_Angeles"
  c.date = moment().tz(z);
  c.majors = new Array(12);
  c.minors = new Array(60);
  (function tick() {
    c.date = new moment().tz(z);
    var t = c.date.hours();
    c.darkness = "";
    if (t > 17)
      c.darkness = "evening";
    if (t > 19)
      c.darkness = "night";
    if (t < 5)
      c.darkness = "night";

    $timeout(tick, 1000);
  })();
}
```

Procedimento

1. Clone o widget de relógio legal com o nome relógio integrado.
2. Substitua os blocos de código pelo seguinte:

Modelo HTML

```
<div class="panel panel-default">
 <div class="panel-heading">Time across the US</div>
 <div class="panel-body">
  <div class="row">
   <div class="col-sm-3" ng-repeat="myClock in c.data.clocks">
    <sp-widget widget="myClock"></sp-widget>
   </div>
  </div>
 </div>
</div>
```

CSS

```
.panel {
   margin-top: 10px;
}
```

Client script

```
function() {
   // nothing to do here...
}
```

Script do Servidor

```
(function() {
   var options = [
      {zone: "America/Los_Angeles", title: "San Diego"},
      {zone: "America/Denver", title: "Denver"},
      {zone: "America/Chicago", title: "Chicago"},
      {zone: "America/New_York", title: "New York"}
   ];
```

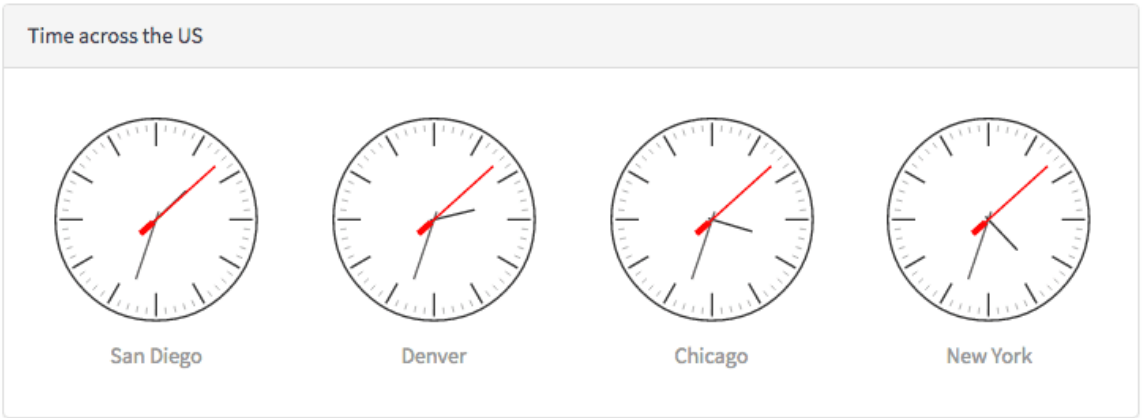
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    data.clocks = [];
    for (var i in options) {
        data.clocks.push($sp.getWidget("widget-cool-clock", options[i]));
    }
})();
```

Resultado
Cada instância do relógio no widget de relógio integrado aparece com um fuso horário diferente.

Opções de relógio de amostra



Criar uma dependência de widget

No Portal de serviços, você pode vincular arquivos JavaScript e CSS a widgets para criar dependências entre widgets e bibliotecas de terceiros, folhas de estilos externas e módulos angulares.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As dependências são carregadas de forma assíncrona do servidor quando necessário.

Os widgets podem ter quantas dependências forem necessárias. No entanto, quanto mais você adicionar, mais conteúdo um widget precisará baixar para renderizar na página. Mantenha as dependências tão pequenas quanto possível para tempos de carregamento mais eficientes.

Procedimento

1. Crie um pacote de dependência.

Um pacote de dependência é uma coleção de arquivos JavaScript e CSS que podem ser conectados a um widget.

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Dependências**.

b. No registro de dependência, defina os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	O nome da sua dependência. (Útil para selecionar uma dependência em uma lista suspensa.)
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro de dependência.
Incluir no carregamento de página	Selecione se você deseja que sua dependência seja carregada na página no carregamento de página inicial do Portal de serviços ou deixe desmarcado para carregar a dependência somente quando o widget vinculado estiver carregado em uma página.
Nome do módulo angular	Opcional. Defina o valor se o JavaScript vinculado for um módulo Angular. Forneça o nome do módulo Angular que está sendo carregado, para que ele possa ser injetado na aplicação Angular do Portal de serviços.

2. Adicione arquivos ao pacote de dependência.

Depois de salvar as informações do pacote de dependência, use as listas relacionadas para adicionar arquivos de inclusão JS e CSS. Para cada lista relacionada, inclua as seguintes informações:

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome da inclusão de script.
Fonte	Dependendo se você adicionar uma Inclusão de JS ou uma Inclusão de CSS, selecione uma destas opções na lista: ○ URL ○ Script de IU (para uma inclusão de JS) ou folha de estilos (para uma inclusão de CSS) Para uma Inclusão JS, use o campo Script de IU para fazer referência a um Script de IU encontrado em **IU do Sistema** > **Scripts da IU**. Para a Inclusão de CSS, use o campo Folha de estilos para fazer referência a um registro na tabela `sp_css`.

3. Adicione um pacote de dependência a um widget.
Depois de criar um pacote de dependência e adicionar arquivos, crie um relacionamento entre a dependência e um widget.

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Widgets** e localize o registro do widget ao qual você deseja adicionar a dependência.

b. Na lista relacionada Dependências, clique em **Editar**.

c. No slushbucket, localize a dependência que você criou e clique duas vezes para adicioná-la à coluna de itens selecionados à direita.

d. Salve a página para retornar ao registro do widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incluir um ícone de fonte em um único widget

Se você quiser que apenas um widget tenha acesso a um ícone de fonte, inclua o ícone de fonte em um único widget.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicionar um ícone a um widget específico mantém o ícone no escopo e evita que ele interfira em outro CSS na página.

Procedimento

1. Na IU da plataforma, navegue até **Portal de serviços** > **Widgets**e clique no widget ao qual você deseja adicionar um ícone.
2. Anexe o arquivo de ícone individual ao registro do widget.
3. No modelo HTML, inclua algo como o seguinte:

```
<div>
<i class='font-family'>icon_name</i> you did it!
</div>
```

   Certifique-se de que a classe seja exatamente igual à família de fontes chamada no CSS. Por exemplo, `<i class='material-icons'>` deve ser igual aos `.material-icons` incluídos no CSS. O `icon_name` deve corresponder ao nome do arquivo que você anexou.

4. No campo CSS do widget, adicione o CSS para a definição do ícone de fonte.

   A maioria dos conjuntos de ícones de fonte inclui um arquivo CSS semelhante aos ícones de material usados abaixo. Use o sys_id do anexo como a `origem` no CSS. Por exemplo:

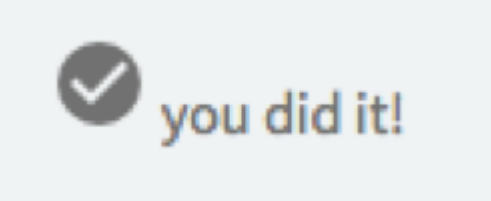
```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

Resultado
Um ícone que você pode selecionar no widget ou na instância de widget. Por exemplo:



O que Fazer Depois
Para usar ícones de fonte personalizados em widgets, adicione o ícone a uma página ou torne-o uma dependência de widget.

Tópicos relacionados

Incluir ícones de fonte em uma página

Incluir ícones de fonte como uma dependência de widget

Incluir ícones de fonte como uma dependência de widget

Você pode incluir ícones de fonte sempre que um widget estiver carregado, incluindo-os como uma dependência de widget.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota:
O CSS incluído como uma dependência de widget não tem escopo e pode interromper outro CSS em uma página.

Procedimento
1. Na IU da plataforma, navegue até **Portal de serviços** > **CSS** e crie uma nova folha de estilos.
2. Anexe o conjunto de ícones de fonte ao registro sp_css que você criou e use o sys_id do anexo como a `origem` do ícone de fonte.

Example
Por exemplo:

```
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

3. Navegar até **Portal de serviços** > **Dependências** e crie uma nova dependência.
4. Anexe o registro CSS que você criou à nova dependência usando a lista relacionada **Inclusões de CSS**.

Internacionalizar um widget

Use a sintaxe ${} ou gs.getMessage() nos campos **Modelo HTML**, **Script de cliente**ou **Script de servidor** de um widget para marcar cadeias de caracteres para tradução para que você possa localizar seu conteúdo Portal de serviços.

O ${} ou gs.getMessage() pesquisa na tabela de mensagens [sys_ui_message] na plataforma para ver qual seria a tradução.

Use o modelo HTML para internacionalizar cadeias de caracteres em um widget. Digite o seguinte em um modelo HTML.

```
<div>
  <p>${This message will be internationalized.}</p>
  <p>However, this will NOT be.</p>
</div>
```

Escrever texto como ${message} é o equivalente a escrever ${gs.getMessage("message")} em outras partes do sistema, mas escrito como uma abreviação mais legível.

Nota:
Em alguns casos, a tradução pode ter aspas ou aspas duplas. Isso pode levar a erros de JavaScript se você estiver usando a sintaxe $ {} no script do cliente. A maneira mais segura de obter uma mensagem traduzida é fazê-lo no script do servidor. Em seguida, atribua o valor a uma vinculação angular do lado do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Traduzindo cadeias de caracteres no client script

```
function() {
  var c =this;
  c.message="${This message will be internationalized}";
}
```

Modelo HTML:

```
<div>
  <!-- The output of this text will be internationalized. -->
  <p>{{c.message}}</p>
</div>
```

Traduzindo cadeias de caracteres no script do servidor

Use o script do servidor para converter opções de esquema e outros valores durante o tempo de execução do lado do servidor.

Script do servidor

```
function() {
  data.message=gs.getMessage("this message contains 'quotes'");
  //You can also translate schema options using the server script
  //For example, data.message=gs.getMessage(options.title);
}
```

Modelo HTML

```
<div>
  <p>{{c.data.message}}</p>
</div>
```

Substitua um script de formulário Catálogo de serviços por um widget

Você pode usar widgets em Portal de serviços para substituir Macros de IU. Se o seu formulário Catálogo de serviços incluir uma Macro de IU que faz referência a outros campos ou variáveis no formulário, você pode criar um widget para manter o código reutilizável e incorporá-lo ao formulário Catálogo de serviços. Use a sintaxe especial para acessar todos os campos de variáveis no formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. Crie um widget que execute a ação que você deseja usar em formulários de item do catálogo.
   Consulte a etapa 7 para obter um widget de exemplo simples que acessa outra variável no formulário.
2. Abra um item do catálogo que usou anteriormente uma Macro de IU ou outro componente reutilizável sem suporte em Portal de serviços.
3. Em listas relacionadas, adicione uma nova variável ao item do catálogo.
4. Configure o formulário de variável para adicionar o campo **Widget**.
5. No campo **Tipo**, selecione **Macro**.
6. No campo **Widget**, selecione um widget que execute a ação desejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. **Opcional:** Use a sintaxe `$scope.page.g_form()` ou `$scope.page.field` no widget incorporado para acessar os valores de item do catálogo.

Example

Este exemplo mostra como modificar o valor de uma variável de texto de linha única com a **cor** do nome associada ao item do catálogo.

Modelo HTML de widget

```
<div>
  Data from catalog variable:
  <h1>{{ c.data.message }}</h1>
</div>
```

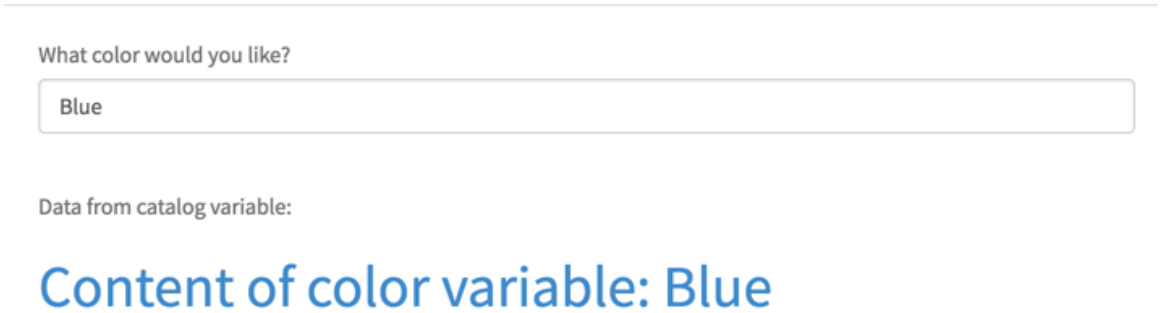
Script do cliente do widget

```
function($scope) {
    var c = this;

    //Watch for changes in the color variable
    $scope.$watch(function () {
        return $scope.page.g_form.getValue('color');
    }, function (value) {
    //Update local data object with data from variable
    c.data.message = value ? 'Content of color variable: ' + value : '';
});
}
```

Você pode usar o seguinte para acessar campos de variável ou item do catálogo:

- `$scope.page.g_form()`: a instância g_form no formulário. Você pode usar todos os métodos g_form compatíveis descritos em Portal de serviços e client scripts. Por exemplo, `g_form.setValue('variable_name', 'new value');`.
- `$scope.page.field()`: o objeto que representa a variável.

Quando você abre o item do catálogo no Portal de serviços, o widget incorporado acessa os campos de variáveis associados ao item do catálogo.



Guia de solução de problemas de widget

Use as ferramentas a seguir para investigar e resolver comportamentos inesperados em seus widgets Portal de serviços personalizados.

Fornece dicas de depuração para solucionar problemas de configuração do Portal de serviços.

Reduzir a complexidade

Desative widgets não relacionados ao widget que você está solucionando para isolar partes da página que podem estar causando erros ou comportamento inesperado. Defina o campo ativo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

como falso em um registro de widget para ocultar o widget na página e impedir que os scripts associados sejam executados.

Usar o console do desenvolvedor do navegador

Todos os navegadores de desktop compatíveis têm ferramentas de desenvolvedor integradas. Acesse as ferramentas de desenvolvedor do navegador para exibir mensagens do console e erros lançados pelo JavaScript do lado do cliente. Muitas das ferramentas de registro em log detalhadas abaixo geram informações para este console.

Se você tiver problemas de desempenho, verifique o console do JavaScript para ver se há erros, um grande número de solicitações HTTP ou solicitações HTTP que demoram muito para serem resolvidas. Você pode usar o console para identificar quaisquer widgets que carreguem lentamente. Para obter mais informações, consulte o artigo Como identificar um widget lento em uma página [KB0744521] na Base de conhecimento do Now Support.

Determinar a causa dos problemas de desempenho

As dicas a seguir podem ajudar a determinar a causa de problemas de desempenho em portais:

- Determine se o problema está relacionado ao portal ou a toda a plataforma comparando a funcionalidade em ambas as interfaces. Para obter mais informações sobre problemas de desempenho da plataforma, consulte Desempenho da plataforma.
- Determine se o problema afeta o portal inteiro ou páginas específicas. Se todas as páginas no portal estiverem lentas, verifique se itens de menu com script no menu de cabeçalho ou temas com arquivos de imagem ou fonte grandes podem ser a causa. Se uma página específica estiver lenta, use o console do desenvolvedor do navegador para determinar qual widget pode ser a causa.
- Verifique a tabela Log [syslog] em busca de avisos relacionados a objetos JSON grandes que causam lentidão. Se esses avisos forem exibidos com a ação que causa lentidão, isso indica que um widget está usando muitos dados.

Para obter mais informações, consulte o artigo Seis problemas comuns de desempenho no Portal de serviços e como evitá-los [KB0634588] na Base de conhecimento do Now Support.

Use o menu de contexto do widget para acessar informações e opções

CTRL + clique com o botão direito do mouse em um widget para acessar as opções de configuração do widget. Também há opções para gerar o escopo e o objeto de dados do escopo para o console do navegador. Para obter mais detalhes sobre este menu, consulte Como usar widgets do portal.

Use métodos de script para capturar a saída de depuração

Vários métodos estão disponíveis para gerar informações de depuração no código do servidor e do lado do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos de depuração com script

Método	Disponibilidad	Descrição
console.log()	Servidor e cliente	Registra a saída no console do desenvolvedor do navegador.
$sp.log()	Servidor	Registra a saída na tabela Entradas de log do Portal de serviços [sp_log], quando o usuário conectado tem a função `sp_admin` ou `admin`.
gs.log()	Servidor	Registra a saída na tabela Log [syslog]. **Nota:** gs.log cria registros na tabela syslog. O uso excessivo pode afetar negativamente o desempenho.
gs.warn()	Servidor	Produz uma saída de nível de aviso na tabela Log [syslog].
gs.error()	Servidor	Produz a saída de nível de erro na tabela Log [syslog].
gs.addInfoMessage()	Servidor	Exibe uma mensagem informativa verde na parte superior da janela do navegador.
gs.addErrorMessage()	Servidor	Exibe uma mensagem de erro vermelha na parte superior da janela do navegador.
spUtil.addErrorMessage()	Cliente	Exibe uma mensagem de erro na janela do navegador.
spUtil.addInfoMessage()	Cliente	Exibe uma mensagem informativa na janela do navegador.
spUtil.addTrivialMessage()	Cliente	Exibe uma mensagem que desaparece automaticamente após um curto período de tempo.
depurador	Cliente	Define um ponto de interrupção nos navegadores Chrome e Firefox, permitindo que você percorra um script linha por linha no console do desenvolvedor dos navegadores.
{{data|json}}	HTML	Este código pode ser adicionado ao código HTML de uma página para gerar o objeto de dados para a página do portal no formato JSON.

Verificar restrições de segurança

Frequentemente, os problemas de exibição do widget são causados por regras de acesso ou critérios do usuário, em vez do script do widget. Verifique os critérios do usuário para registros e verifique se todos os registros que não podem ser acessados em um widget podem ser acessados usando a IU da plataforma. Use o depurador de ACL para garantir que os usuários tenham o acesso esperado aos registros usados por seus widgets. Para obter mais detalhes sobre o depurador, consulte Ferramentas de depuração de ACL .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Catálogo de serviços itens também podem ser restritos para não aparecer em Portal de serviços. Se você receber uma mensagem de erro Você não está autorizado ou o registro não é válido para um widget Catálogo de serviços, verifique se o item não está oculto de Portal de serviços.

Verifique os provedores angulares associados

Verifique se os provedores angulares necessários estão associados aos widgets. Remover os provedores angulares padrão associados a um widget do sistema de base pode causar um comportamento inesperado. Por exemplo, remover os provedores angulares scToggleData ou scBindHtmlCompile do widget de item do catálogo SC.

Criar uma referência ao escopo dos widgets no console

Use a referência a um widget para manipular dados de escopo ou executar manualmente os scripts de cliente e servidor dos widgets. Use as etapas a seguir para criar a referência.

- 1. Clique com o botão direito do mouse no widget e escolha **Inspecionar**.
- 2. Na guia Elementos das ferramentas de desenvolvimento, clique para realçar o elemento com o atributo widget=widget. Você pode encontrá-lo alguns elementos acima do elemento atualmente inspecionado. Este elemento aponta a ferramenta de script $0 para o widget.
- No console Javascript, execute o seguinte código:

```
var scopeRef = angular.element($0).scope();
```

Use a referência ao seu widget para mudar os dados no console. Veja o exemplo a seguir. Lembre-se de executar o AngularJS $apply() no escopo para aplicar as mudanças à página.

```
scopeRef.data.prop1 = "Pear";
scopeRef.$apply();
```

Execute qualquer função definida no controlador do cliente de widgets a partir da sua referência usando a sintaxe abaixo.

```
scopeRef.exampleFunction();
```

Use o comando de atualização para executar manualmente o script do servidor de widgets.

```
scopeRef.server.refresh();
```

Diagnóstico de widget

Resolva os problemas da página Portal de serviços identificando os níveis de personalização do widget e verificando o código do widget diretamente em uma página do portal.

Se uma página do portal não estiver funcionando conforme o esperado, pode ser devido a um erro no código do widget. Para diagnosticar a página, tente diagnosticar os widgets na página.

O diagnóstico de widgets envolve:

- Identificando níveis de personalização de widget
- Verificando o código usado em cada widget

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Identificando níveis de personalização

Os níveis de personalização descrevem como os widgets foram modificados ou desenvolvidos. Identificar o nível de personalização de um widget pode ajudar você a saber qual parte do código do widget é mais importante verificar. Existem quatro níveis de personalização de widget.

Nível de personalização	Descrição
Base	Widget de base instalado em um sistema de base ou com outros ServiceNow plug-ins. Os widgets de base não têm modificações, mas podem ter instâncias de widget para as quais você definiu opções de instância.
Clonado	Widget que você clonou de um widget de base.
Novo(a)	Widget que você criou.
Personalizados	Widget base que você configurou de uma das seguintes maneiras: • Houve modificação direta no código do widget • Esquema de opção de widget modificado • Dependências de widget modificadas, ng-templates ou provedores angulares

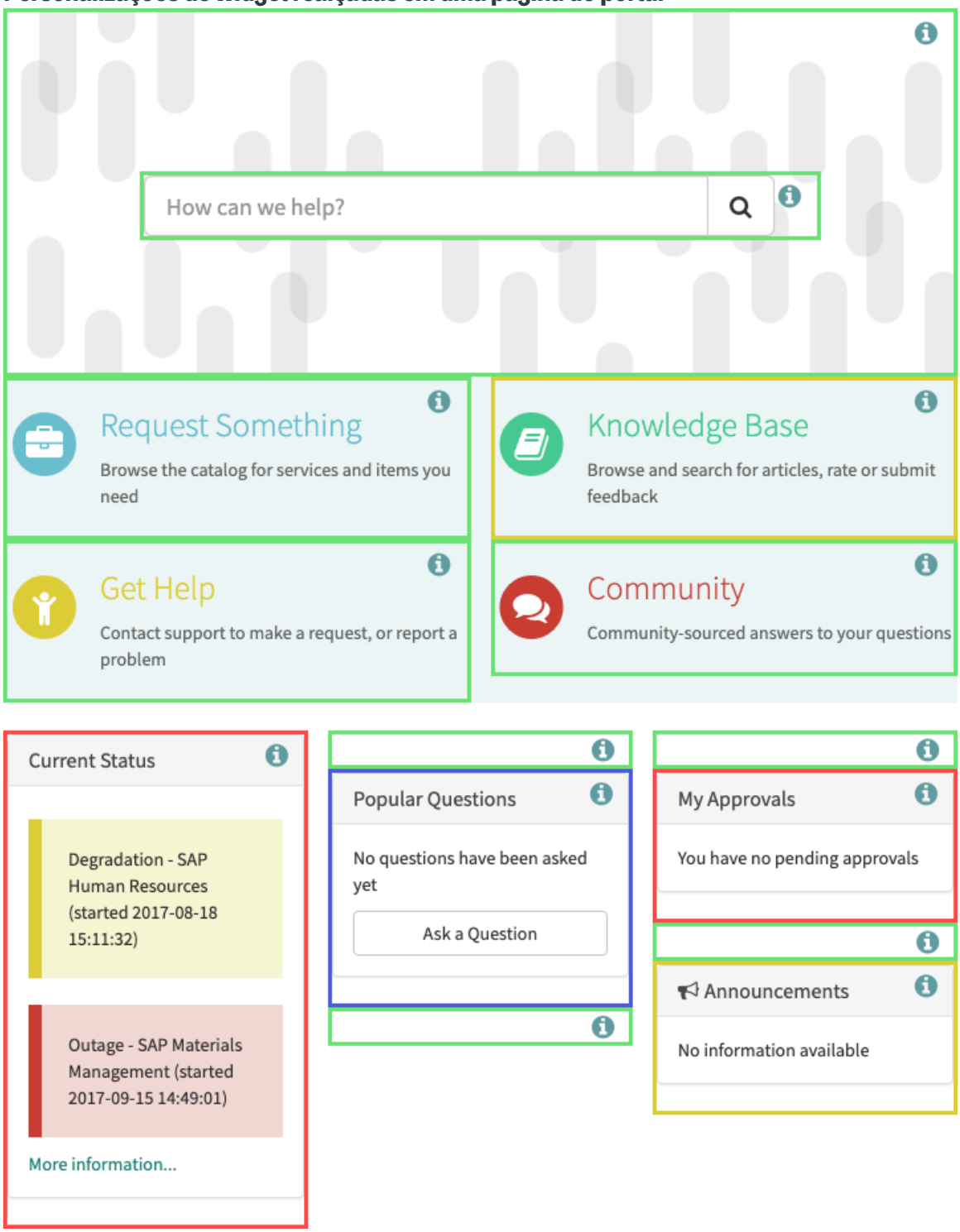
Para identificar os níveis de personalização de widgets em uma página do portal, abra o Menu de contexto de widget e selecione **Mostrar personalizações de widget**. Os widgets são codificados por cores da seguinte forma:

- Verde: widget base
- Amarelo: widget clonado
- Azul: novo widget
- Vermelho: widget personalizado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizações de widget realçadas em uma página do portal



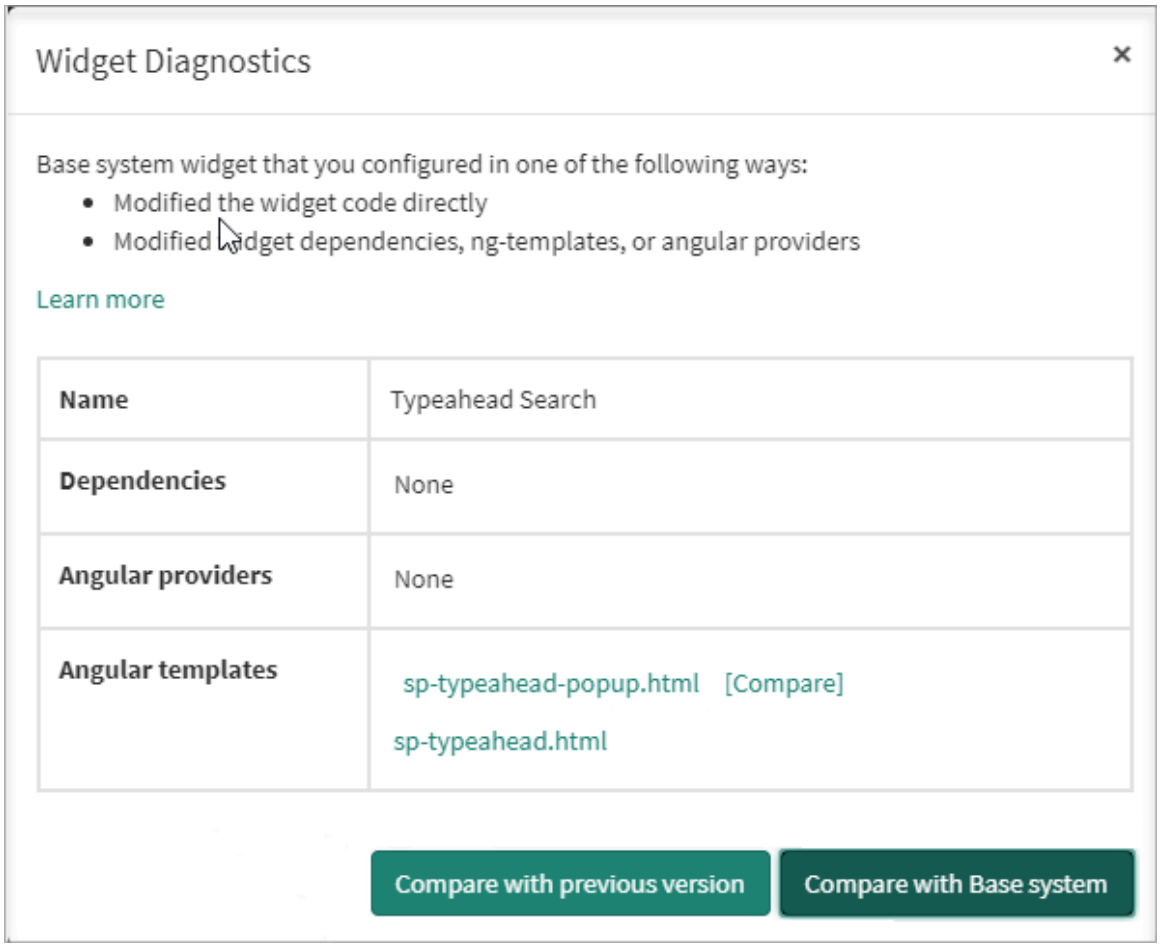
Tradução automática

Verificando o código do widget

Depois de identificar os níveis de personalização dos widgets em uma página do portal, verifique o código em cada widget.

Para exibir o código do widget na página do portal, clique no ícone de informações ( ) em um widget.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Na janela de diagnóstico do widget, você pode verificar o código do widget de várias maneiras:

- Exibir um registro de widget de uma página do portal

  Exiba e identifique o código possivelmente problemático no registro do widget sem sair da página do portal.

- Identificar personalizações em registros relacionados ao widget

  Exiba e identifique o código possivelmente problemático nas dependências do widget, Provedores angulares e ng-templates que estão sendo usados pelo widget.

- Comparar versões de um registro relacionado a widget

  Compare um Provedor angular ou ng-template com a versão anterior para verificar se as mudanças de código mais recentes estão causando problemas em uma página do portal.

- Comparar versões de um widget personalizado

  Compare a atualização mais recente de um widget personalizado com a versão anterior para verificar se as mudanças recentes estão causando problemas em uma página do portal.

- Comparar um widget clonado ou personalizado com um widget base

  Identifique personalizações em um widget para que você possa reverter seus widgets clonados ou personalizados e resolver problemas em uma página do portal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendações para diagnóstico de widgets

Dos quatro níveis de personalização, o problema de maior prioridade são os widgets personalizados. Esses widgets não são compatíveis com upgrades do sistema. Se você estiver enfrentando problemas de página durante um upgrade, pode ser porque você tem um widget personalizado na página do portal.

Para resolver problemas de página que podem ser causados por widgets personalizados, identifique quais partes do código do widget foram personalizadas. Em seguida, reverta o código para a configuração original. Para obter mais informações sobre como identificar essas diferenças de código, consulte Comparar um widget clonado ou personalizado com um widget base.

Dica:
Mesmo que um widget personalizado não esteja causando problemas de página no momento, convém reverter para o widget original para evitar problemas durante upgrades posteriores.

Se você ainda estiver enfrentando problemas de página após reverter os widgets personalizados, verifique os widgets novos e clonados em seguida.

Com um novo widget, é provável que as mudanças de código mais recentes estejam causando problemas na página do portal. Para identificar as mudanças mais recentes para que você possa depurar seu código, siga as etapas em Comparar versões de um registro relacionado a widget.

Se você clonou um widget antes de um upgrade do sistema, é provável que o widget clonado não tenha recebido o mesmo código atualizado que o widget base. Nesse caso, é recomendável clonar o widget novamente e adicionar suas personalizações ao clone.

Um widget de base tem menor probabilidade de causar problemas na página. Se você já verificou outros widgets e ainda está enfrentando problemas com a página, remova os widgets básicos da página e adicione-os novamente sem definir opções de widget. Você também pode tentar adicionar widgets de base a outra página.

Limitações

Existem várias limitações conhecidas ao usar o diagnóstico de widget de uma página do portal:

- Embora você possa exibir e comparar o código do widget, não é possível corrigir ou reverter o código diretamente. Saia do portal para mudar o código.
- Se você navegar para outra página do portal enquanto estiver usando o diagnóstico de widget, o sistema desabilitará a ferramenta.
- Como a ferramenta usa cores para categorizar widgets, ela pode não estar acessível para usuários com deficiência visual.
- As dependências de widget listadas na página do portal refletem somente as dependências de primeiro nível. Qualquer dependência aninhada mais fundo do que o primeiro nível não está incluída. Para solucionar problemas do widget, verifique as dependências aninhadas no registro do widget.
- O sistema não tem como rastrear uma Dependência de Widget depois que você a exclui.

Exibir um registro de widget de uma página do portal

Exiba e identifique o código possivelmente problemático no registro do widget sem sair da página do portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

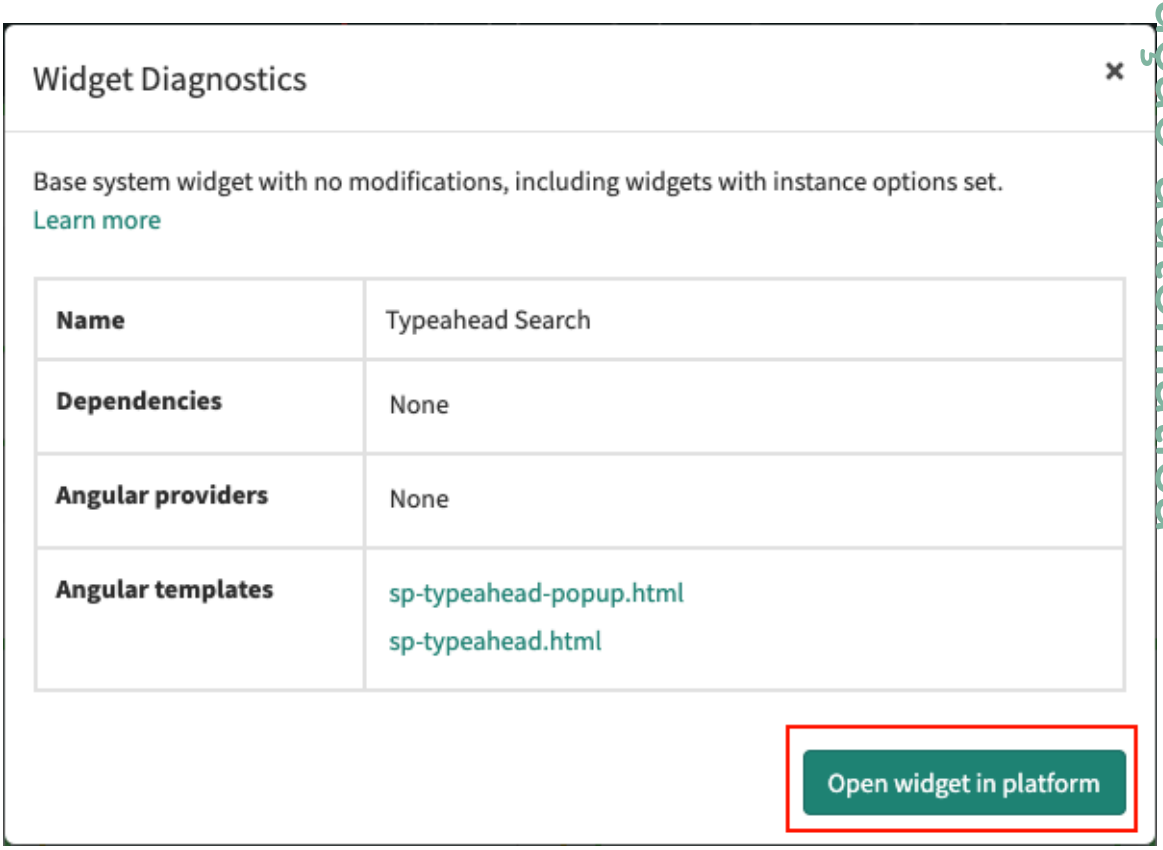
Procedimento

1. Navegue até uma página do portal.
2. Na página, abra o menu de contexto do widget pressionando CTRL + clique com o botão direito do mouse em qualquer widget.
3. No menu de contexto do widget, clique em **Mostrar personalizações de widget**.

   Os widgets são codificados por cores da seguinte forma:

Cor	Nível de personalização
Verde	Widget do sistema de base
Amarelo	Widget clonado
Azul	Novo widget
Vermelho	Widget personalizado

4. Em qualquer widget, clique no ícone de informações ( ).
5. Na janela, clique em **Abrir widget na plataforma**.



Nota:
O botão **Abrir widget na plataforma** não aparece para todos os widgets personalizados. O botão aparecerá para widgets personalizados somente se você tiver modificado uma ou mais dependências de widget, provedores angulares ou ng-templates.

Resultado

Uma nova janela é aberta com uma exibição somente leitura do registro do widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparar versões de um widget personalizado

Compare a atualização mais recente de um widget personalizado com a versão anterior para verificar se as mudanças recentes estão causando problemas em uma página do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A opção de comparar versões está disponível somente para widgets personalizados que você modificou diretamente. Não há opção para comparar versões de um widget personalizado para o qual você modificou somente as dependências de widget, provedores angulares ou ng-templates.

Não há opção para comparar versões de widgets novos, clonados ou do sistema de base.

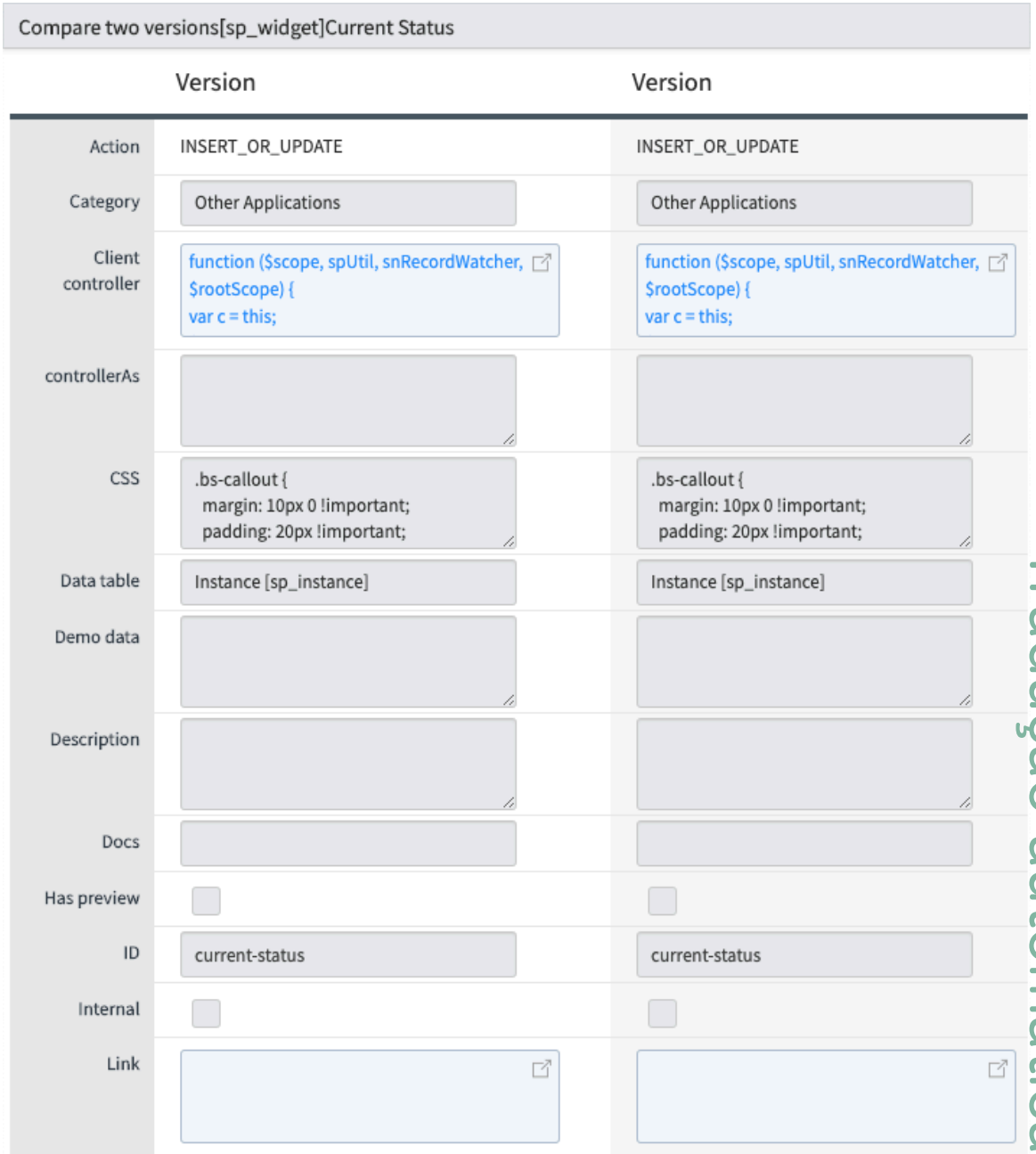
Procedimento

1. Navegue até uma página do portal.
2. Na página, abra o menu de contexto do widget pressionando CTRL + clique com o botão direito do mouse em qualquer widget.
3. No menu de contexto do widget, clique em **Mostrar personalizações de widget**.
   Os widgets personalizados são destacados em vermelho.
4. Em um widget personalizado, clique no ícone de informações ( ).
5. Na janela, clique em **Comparar com a versão anterior**.

   O sistema exibe os registros de widget das versões de widget atual e anterior lado a lado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



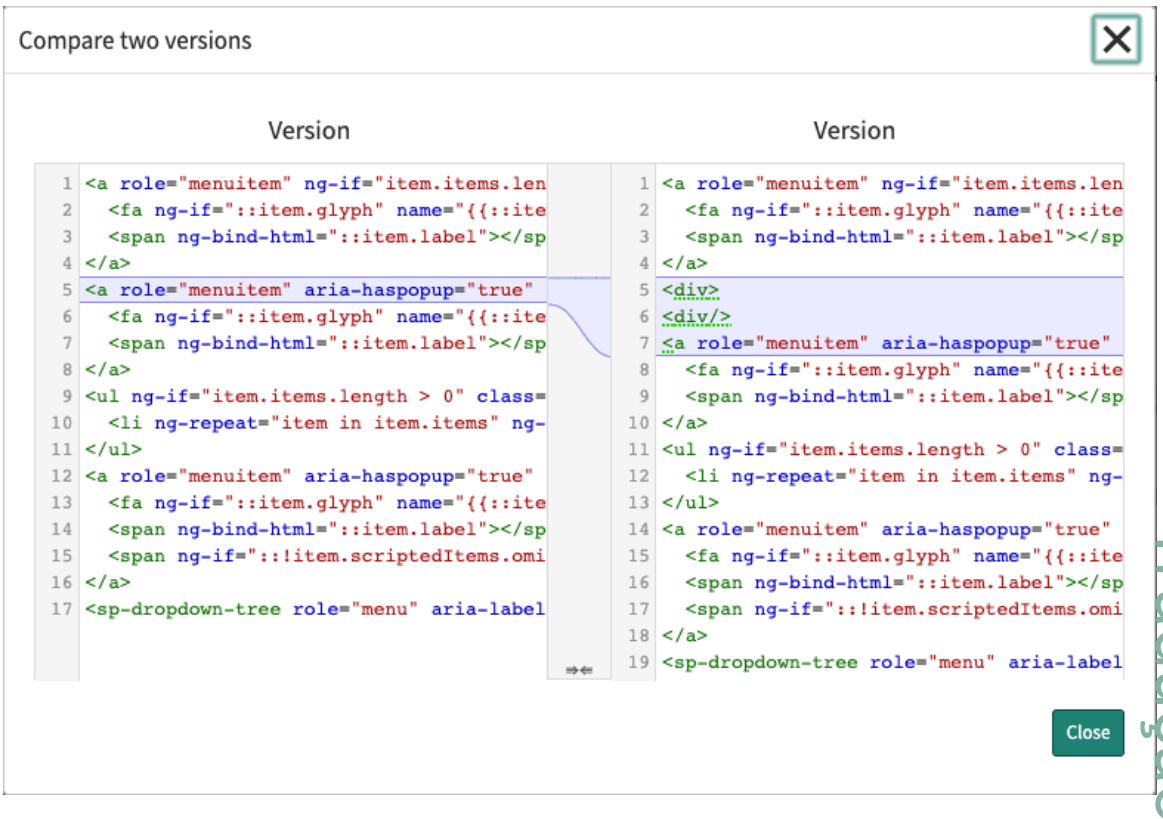
Embora ambos os registros de widget sejam rotulados como **Versão**, o registro do lado esquerdo representa a versão anterior e o registro do lado direito representa a versão atual.

6. Para cada campo em que ele aparece, clique no ícone da janela ( ) para abrir o comparador de código.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As mudanças mais recentes no código do widget são realçadas no comparador de código.



Comparar um widget clonado ou personalizado com um widget base

Identifique personalizações em um widget para que você possa reverter seus widgets clonados ou personalizados e resolver problemas em uma página do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um widget for clonado de outro widget clonado, ambos os clones serão comparados com o widget base.

Procedimento

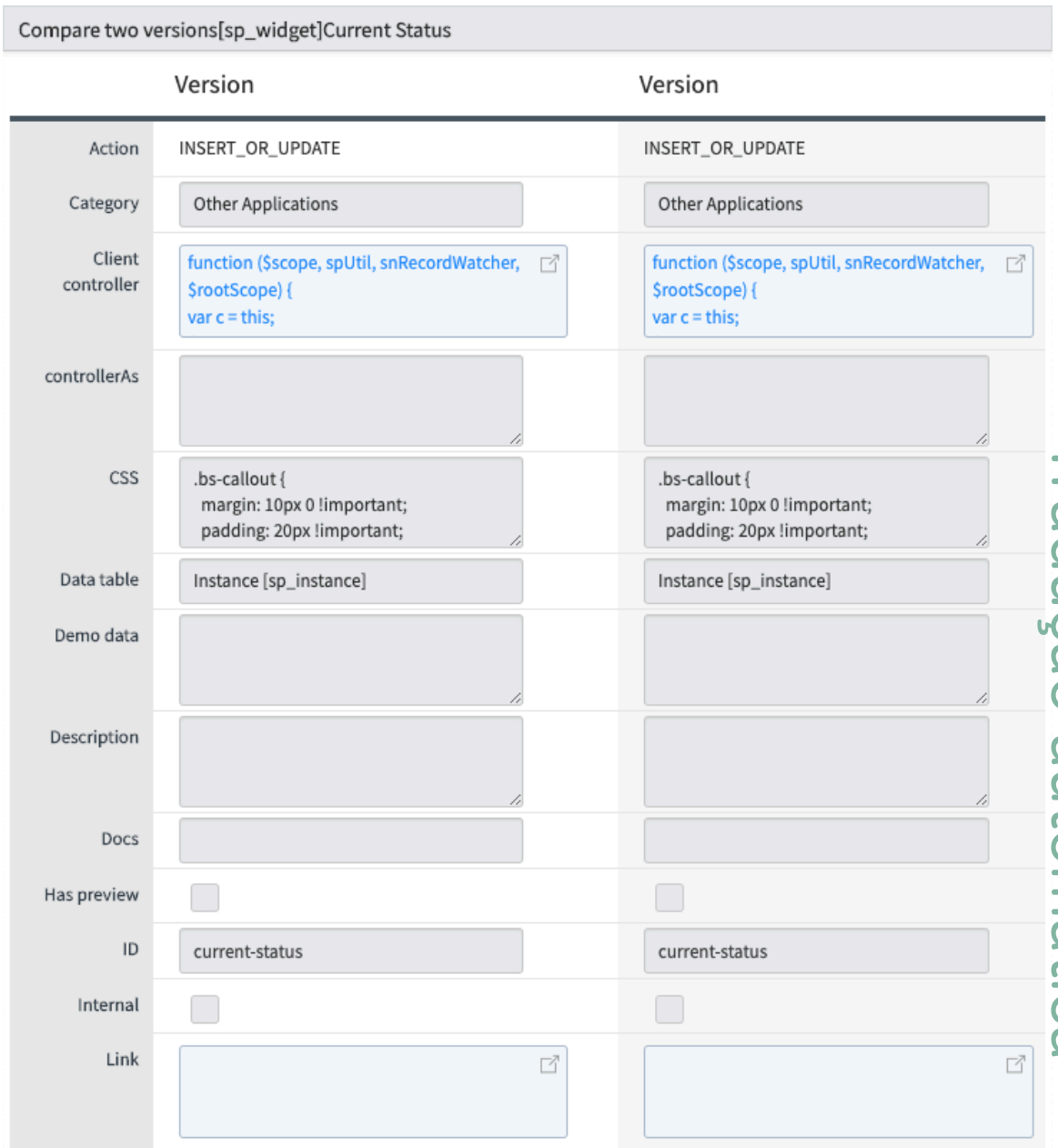
1. Navegue até uma página do portal.
2. Na página, abra o menu de contexto do widget pressionando CTRL + clique com o botão direito do mouse em qualquer widget.
3. No menu de contexto do widget, selecione **Mostrar personalizações de widget**.
   Os widgets personalizados são destacados em vermelho. Widgets clonados são destacados em amarelo.
4. Em qualquer widget personalizado ou clonado, selecione o ícone de informações ( ).
5. Na caixa de diálogo Diagnóstico de widget, selecione **Comparar com o widget base**.

   O sistema exibe os registros de widget do widget base e dos widgets clonados ou personalizados lado a lado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O registro do lado esquerdo representa o widget base e o registro do lado direito representa o widget clonado ou personalizado.



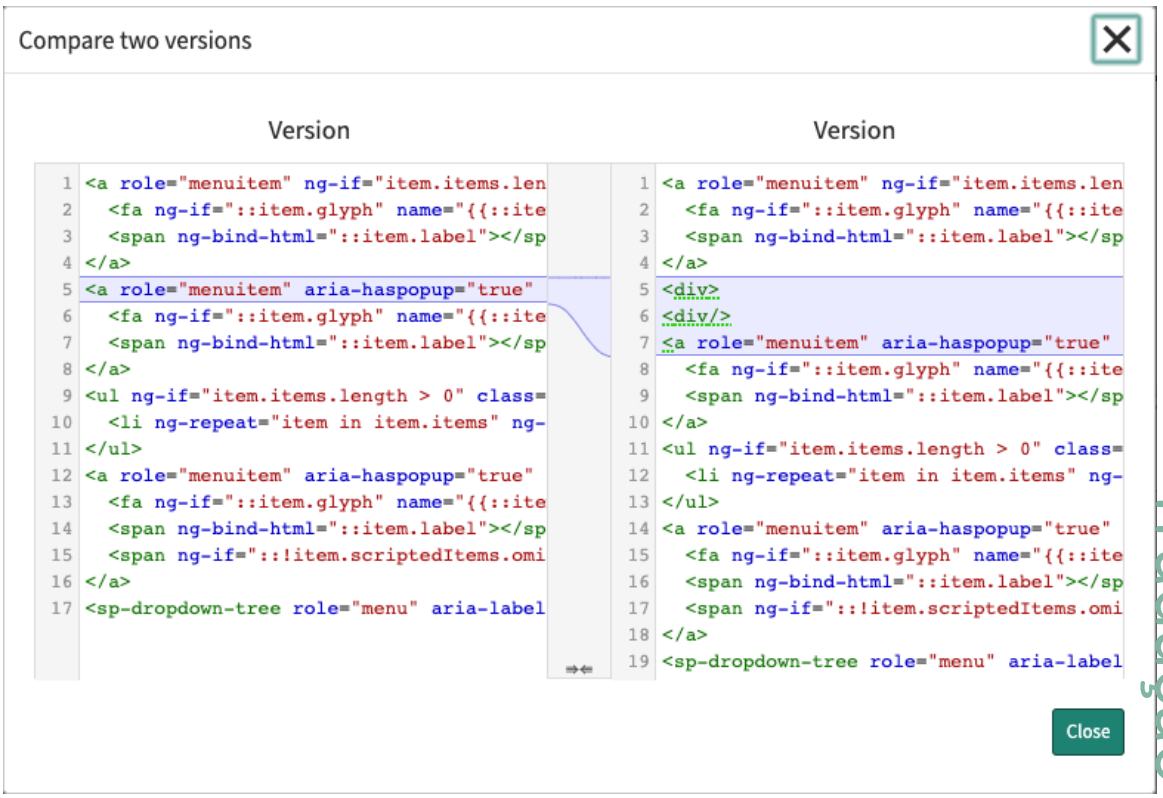
6. Para cada campo em que ele aparece, selecione o ícone de janela ( ) para abrir o comparador de código.

As diferenças entre o código do widget personalizado ou clonado e as versões do widget base são realçadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O registro do lado esquerdo representa o widget base e o registro do lado direito representa o widget clonado ou personalizado.



Identificar personalizações em registros relacionados ao widget

Exiba e identifique o código possivelmente problemático nas dependências do widget, Provedores angulares e ng-templates que estão sendo usados pelo widget.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Seu widget pode estar usando código potencialmente problemático de qualquer um dos seguintes registros:

- Dependências de Widget
- Provedores em angular
- Modelos ng em angular

Você pode exibir esses registros relacionados diretamente na página do portal para verificar o código em cada registro.

Procedimento

1. Navegue até uma página do portal.
2. Na página, abra o menu de contexto do widget pressionando CTRL + clique com o botão direito do mouse em qualquer widget.
3. No menu de contexto do widget, clique em **Mostrar personalizações de widget**.

   Os widgets são codificados por cores da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cor	Nível de personalização
Verde	Widget do sistema de base
Amarelo	Widget clonado
Azul	Novo widget
Vermelho	Widget personalizado

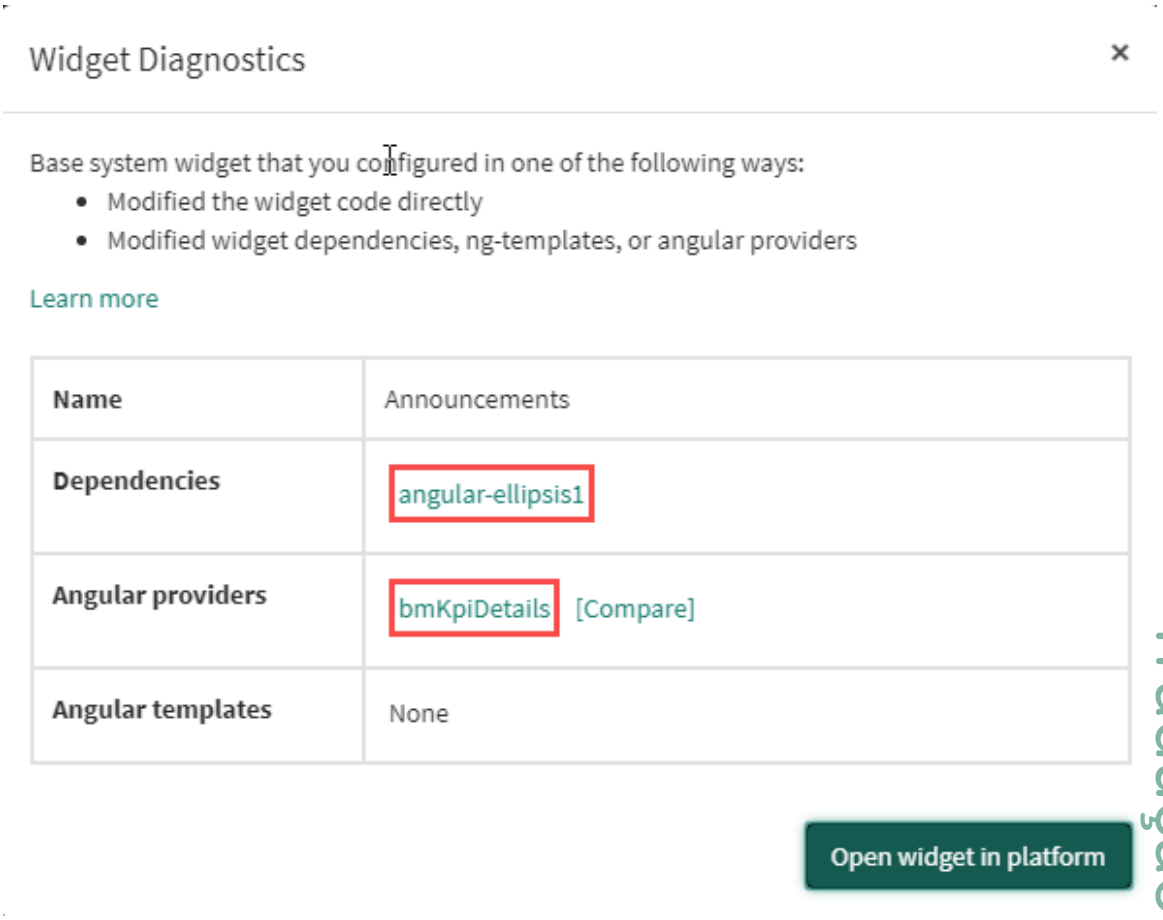
4. Em qualquer widget, clique no ícone de informações ( ).
5. Na janela, abra links para os seguintes registros relacionados:

Campo	Descrição
Dependências	Arquivos JavaScript e CSS que o widget usa da tabela Dependências de widget [sp_dependency]. **Nota:** As dependências de widget listadas nesta janela refletem somente as dependências de primeiro nível. Qualquer dependência aninhada mais fundo do que o primeiro nível não está incluída. Para solucionar problemas do widget, verifique as dependências aninhadas no registro do widget.
Provedores em angular	Provedores angulares que o widget usa da tabela Provedores angulares de widget [sp_angular_provider].
Modelos angulares	Modelos ng angulares que o widget usa da tabela Modelos ng angulares [sp_ng_template].

Os registros relacionados que você modificou ou desenvolveu são contornados em vermelho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode abrir cada registro relacionado clicando no nome do registro.

O que Fazer Depois

Se você ainda não conseguir diagnosticar o widget, considere verificar as dependências aninhadas ou as dependências de URL.

Comparar versões de um registro relacionado a widget

Compare um Provedor angular ou ng-template com a versão anterior para verificar se as mudanças de código mais recentes estão causando problemas em uma página do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu widget pode estar usando código potencialmente problemático de qualquer um dos seguintes registros:

- Dependências de Widget
- Provedores em angular
- Modelos ng em angular

Você pode comparar versões desses registros relacionados diretamente na página do portal para verificar as mudanças de código para cada registro relacionado.

Nota:
Não há opção para comparar versões de registros de dependência de widget. Além disso, não há opção para comparar versões dos registros relacionados que você criou. Você só pode comparar versões de um registro do sistema de base que você modificou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

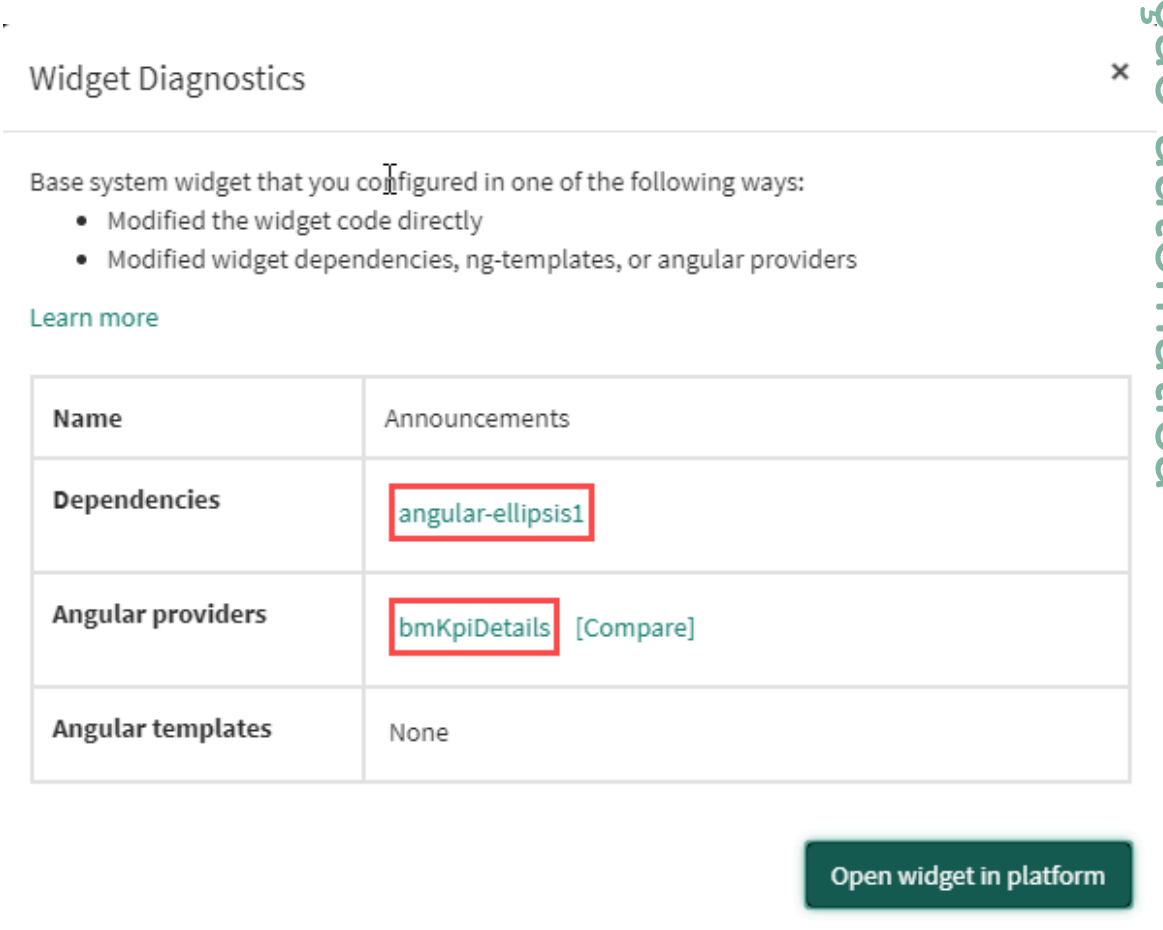
1. Navegue até uma página do portal.
2. Na página, abra o menu de contexto do widget pressionando CTRL + clique com o botão direito do mouse em qualquer widget.
3. No menu de contexto do widget, clique em **Mostrar personalizações de widget**.

   Os widgets são codificados por cores da seguinte forma:

Cor	Nível de personalização
Verde	Widget do sistema de base
Amarelo	Widget clonado
Azul	Novo widget
Vermelho	Widget personalizado

4. Em um widget, clique no ícone de informações ( ).

   Os registros relacionados que você modificou ou desenvolveu são contornados em vermelho.



5. Ao lado de um Provedor angular ou registro de modelo ng, clique em **Comparar**.

   O sistema exibe os registros das versões atual e anterior lado a lado.

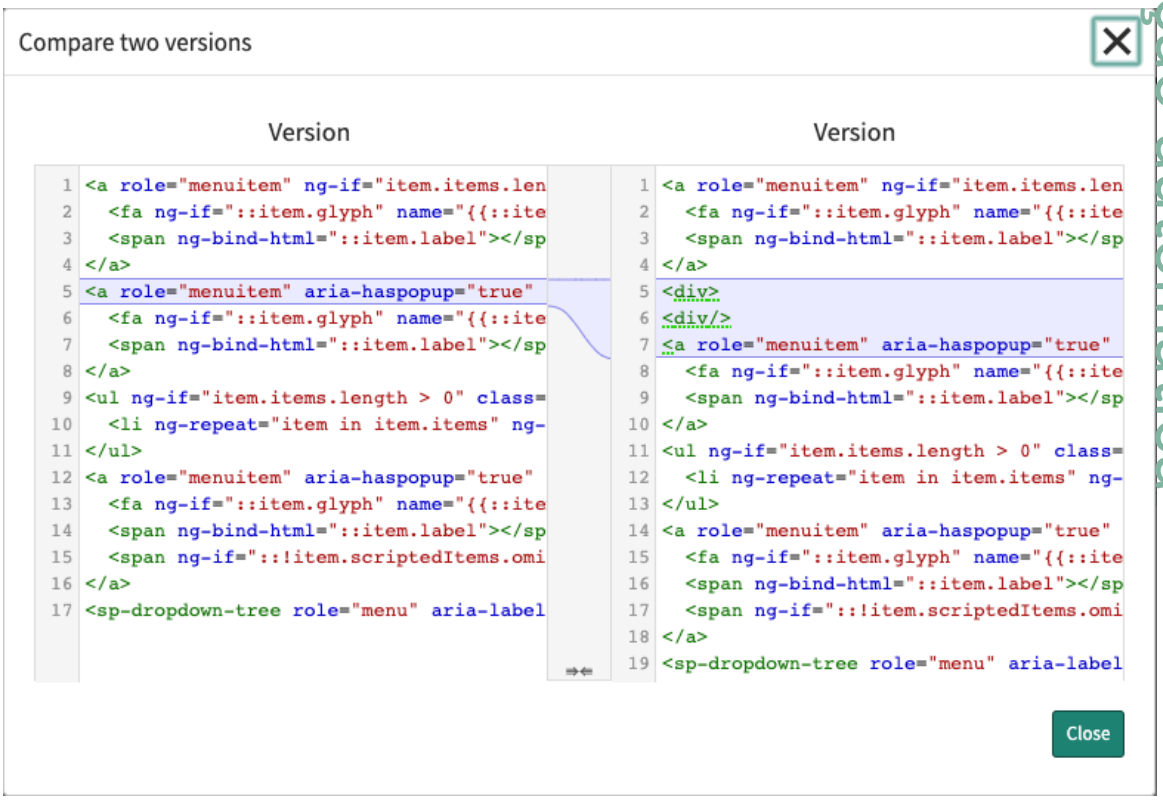
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Embora ambos os lados estejam rotulados como **Versão**, o registro do lado esquerdo representa a versão anterior e o registro do lado direito representa a versão atual.

6. Para cada campo em que ele aparece, clique no ícone da janela ( ) para abrir o comparador de código.

   As mudanças mais recentes no código do widget são realçadas no comparador de código.



Como melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa para portais

A otimização do mecanismo de pesquisa (SEO) ajuda os usuários do portal a encontrar as informações de que precisam e a se envolver mais com o portal. Adicionar informações de SEO às páginas do portal público melhora a forma como os mecanismos de pesquisa externos indexam e classificam as páginas para torná-las mais localizáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode adicionar os seguintes tipos de informações a Portal de serviços páginas para melhorar o SEO:

- Palavras-chave legíveis em URLs.
- Metatags que incluem informações sobre a página ou o portal na seção `<head>` de uma página.
- Títulos de página dinâmica que descrevem o conteúdo da página.
- *`hreflang`* tags que especificam todos os idiomas disponíveis de uma página.
- URLs canônicos que especificam quais páginas indexar de conjuntos de URLs duplicados.

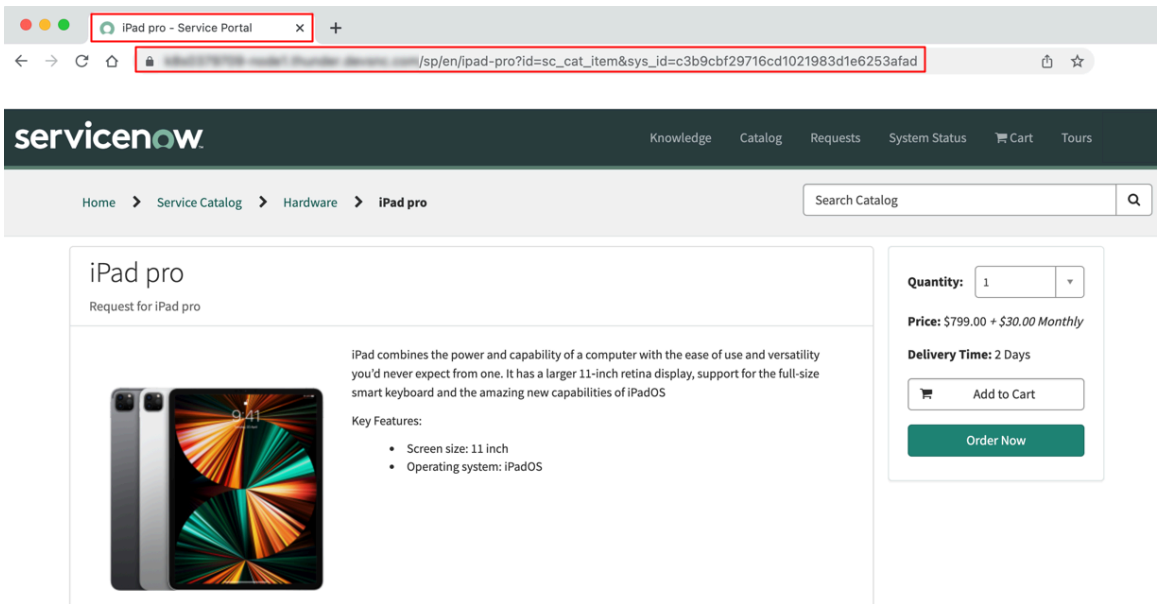
Para melhorar ainda mais o SEO do seu portal, você também pode definir e gerar automaticamente mapas do site XML para que os mecanismos de pesquisa indexem usando a aplicação Gerador de mapa do site.

Algumas páginas do portal carregam dados de um registro especificado por um parâmetro no URL. Para essas páginas, você pode usar variáveis de página dinâmicas para adicionar metatags, títulos de página e palavras-chave de URL legível que variam de acordo com o registro carregado na página.

Usando uma página Catálogo de serviços como exemplo, o URL a seguir inclui um parâmetro sys_id além do ID da página. Conteúdos diferentes são carregados na página, dependendo do valor do parâmetro sys_id, que especifica um registro de item do catálogo.

https://<instance> /sp?id=sc_cat_item&sys_id=c3b9cbf29716cd1021983d1e6253afad

Neste exemplo, o sys_id é para o item do catálogo do iPad Pro. A página sc_cat_item foi configurada para gerar um título dinâmico e palavras-chave dinâmicas no URL com base no campo **Nome** do registro do item do catálogo.



Adicionar palavras-chave legíveis a URLs de página

Adicione palavras-chave legíveis aos URLs das páginas do portal para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa (SEO) e as taxas de cliques e ajudar os usuários a entender o que esperar na página.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Palavras-chave legíveis são adicionadas a URLs no seguinte formato:

https://<instance> /<portal suffix> /<guest language> /<keywords> ?id=<page id> e<page parameters>

As palavras-chave podem ser preenchidas usando conteúdo estático ou variáveis de página dinâmicas e podem incluir uma única barra (/). As variáveis de página dinâmica carregam palavras-chave que são baseadas em dados em um registro. Os parâmetros de página no URL especificam qual registro usar. Nos exemplos a seguir, a categoria e a descrição resumida de um artigo de conhecimento e a categoria e o nome de um item do catálogo são adicionados como palavras-chave:

- https://<instance> /kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
- https://<instance> /sp/es/hardware/developer-laptop-mac?id=sc_cat_item&sys_id=774906834fbb4200086eeed18110c737

Nota:
Para desativar URLs legíveis para uma instância, adicione a propriedade `glide.service_portal.enable_human_readable_urls` à tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e defina o valor como falso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Selecione uma página.
3. **Opcional:** Use palavras-chave dinâmicas com base no conteúdo da página adicionando uma variável de página dinâmica à página.
   a. Selecione a guia da lista relacionada Variáveis de página dinâmica.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de variáveis de página dinâmica

Campo	Descrição
Nome	A variável que carrega palavras-chave no URL da página a partir dos dados do registro. O nome da variável deve começar com % e não pode conter espaços. Por exemplo, %short_descr.
Ordem	A ordem de prioridade da mais baixa para a mais alta quando várias variáveis de página dinâmica com o mesmo nome têm parâmetros de consulta de URL diferentes.
Página	A página que usa a variável de página dinâmica para incluir palavras-chave no URL.
Parâmetro de consulta de URL	O parâmetro no URL da página que determina qual registro é exibido.
Coluna da tabela relevante	A coluna na tabela especificada que inclui os valores do parâmetro de consulta de URL. O valor padrão é **SYS ID**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela	A tabela que inclui os registros usados para preencher as palavras-chave no URL e a coluna com os valores do parâmetro de consulta do URL.
Campo de tabela	Um campo de registros na tabela especificada que preenche as palavras-chave no URL.
Condição da consulta	Condições que filtram os registros na tabela. Um registro deve atender às condições de consulta para que a variável seja aplicada.

Example

(Optional) Este exemplo mostra os valores de uma variável que faz referência à descrição resumida de um artigo da base de conhecimento identificado por seu número para um fluxo de trabalho publicado.

Variável de página dinâmica

Campo	Valor
Nome	%short_descr
Página	kb_article_view
Ordem	100
Parâmetro de consulta de URL	sysparm_article
Coluna da tabela relevante	Número
Tabela	Conhecimento[kb_knowledge]
Campo de tabela	Descrição resumida
Condição da consulta	[Fluxo de trabalho][é][Publicado]

4. Selecione **Enviar**.
5. No campo **Estrutura de URL legível** do registro da página, especifique as palavras-chave a serem preenchidas no URL da página usando conteúdo estático, variáveis de página dinâmicas ou uma combinação.

   As palavras-chave podem incluir caracteres alfanuméricos, hifens (-), uma barra (/) e sinais de porcentagem (%) para variáveis.

   Example

Estrutura de URL legível	Valor de exemplo
Conteúdo estático	`perguntas frequentes/o que é um cookie`
Variáveis de página dinâmica	`%category/%short_descr`
Conteúdo estático e variável de página dinâmica	`faq/%short_descr`

   As palavras-chave são formatadas automaticamente para usar somente letras minúsculas, substituir espaços por hifens e remover caracteres especiais não permitidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adicionados por variáveis de página dinâmica. Se as palavras-chave no URL excederem 75 caracteres, elas serão truncadas para serem menores ou iguais a 75 caracteres.

6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Se os usuários acessarem a página usando o URL sem palavras-chave legíveis, o URL da página será atualizado de uma das seguintes maneiras:

- No carregamento da página inicial por um usuário convidado, a página é redirecionada para o URL legível.
- No carregamento da página inicial por um usuário autenticado, o URL é atualizado para incluir as palavras-chave legíveis sem redirecionamento.
- Nos carregamentos de página subsequentes para todos os usuários, o URL é atualizado para incluir as palavras-chave legíveis sem redirecionamento.

Example: Página de artigo de conhecimento com palavras-chave legíveis no URL

Neste exemplo, a página kb_article_view exibe o artigo de conhecimento KB0000007. O registro do artigo de conhecimento tem os seguintes campos e valores:

- **A categoria** é **Perguntas frequentes**
- **A descrição resumida** é `O que é um cookie?`

A página foi configurada para adicionar palavras-chave com base nesses valores de campo ao URL usando variáveis de página dinâmicas, como `%category/%short_descr`. O ponto de interrogação na descrição resumida não é um caractere permitido nas palavras-chave da URL, portanto, ele é removido automaticamente da URL. O ponto de interrogação que está no URL é o parâmetro de consulta sempre incluído antes do ID da página.

O URL exibido no navegador aparece como: http://<instance> .com/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007 .

O que Fazer Depois

Para páginas que têm URLs canônicos, você deve incluir as palavras-chave legíveis no URL canônico. Na inclusão de script SEO que retorna URLs canônicos para páginas, use um dos métodos *`getHumanReadableUrl`* na classe *`SPSEOUtilsSNC`* para retornar as palavras-chave legíveis em URLs de página e incluí-las nos URLs canônicos.

Para obter mais informações sobre como incluir palavras-chave legíveis em URLs canônicos, consulte os seguintes recursos:

- Configuração de marcadores de SEO personalizados para URLs canônicos e artigos de conhecimento localizados
- SPSEOUtilsSNC - Global

Adicionar metatags a uma página pública

Melhore a capacidade de pesquisa de Portal de serviços páginas adicionando metatags. Você pode adicionar os atributos de metanome e descrição a uma página, definir o atributo de robôs ou criar metatags dinâmicas para páginas que carregam dados de registro com base em um parâmetro de URL.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

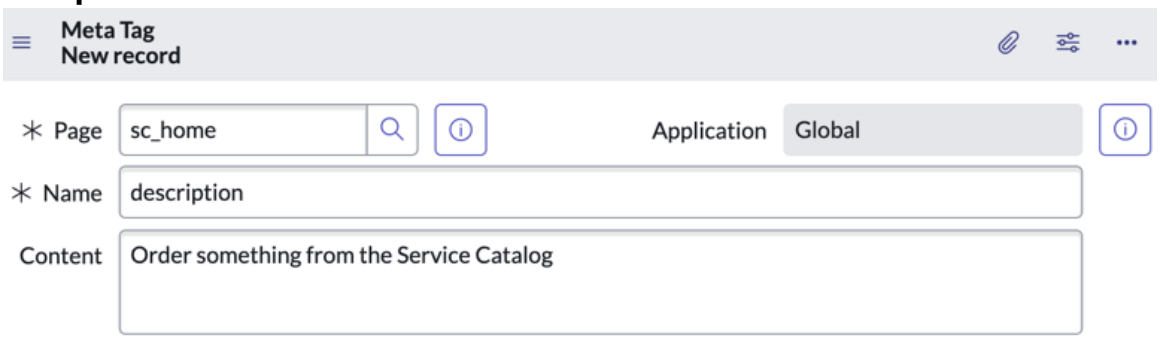
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Abra uma página.
3. Verifique se **Público** está selecionado.
   Páginas que não são públicas não são indexadas por mecanismos de pesquisa externos.
4. Clique na guia da lista relacionada **Metatags**.
5. Clique em **Novo** para criar uma nova metatag.
6. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Página	Página à qual a metatag será aplicada.
Aplicação	Escopo da aplicação da página. Este valor é somente leitura.
Nome	O atributo de metanome HTML. Para definir o atributo de meta robôs, adicione **ROBOTS**.
Conteúdo	O atributo de metadescrição HTML. Se **ROBOTS** estiver definido no campo **Nome**, você poderá adicionar um dos seguintes valores de conteúdo: ○ **INDEX, FOLLOW**: o mecanismo de pesquisa mostra a página nos resultados da pesquisa e confia em todos os links da página. Este é o valor padrão. ○ **NOINDEX, FOLLOW**: o mecanismo de pesquisa não mostra a página nos resultados da pesquisa, mas confia em todos os links da página. ○ **INDEX, NOFOLLOW**: o mecanismo de pesquisa mostra a página nos resultados da pesquisa, mas não confia nos links da página. ○ **NOINDEX, NOFOLLOW**: o mecanismo de pesquisa não mostra a página nos resultados de pesquisa e não confia nos links da página. Como alternativa, você pode passar uma variável para este campo com base nos dados do registro. Por exemplo, você pode definir uma variável `%description` neste campo e criar uma variável de conteúdo para preencher a marca de conteúdo com dados de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example



7. Clique em **Enviar**.
   As metainformações são adicionadas ao cabeçalho da página. Por exemplo:

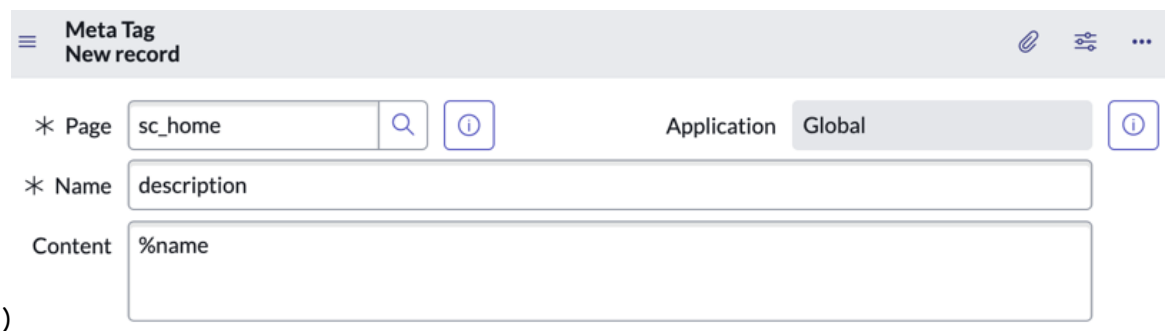
```
<meta name="description" content="Order something from the Service Catalog">
```

8. **Opcional:** Crie uma variável de conteúdo para preencher o marcador de conteúdo com dados de registro. Se a página carregar dados de registro com base em um ou mais parâmetros de URL, você poderá adicionar metatags geradas a partir dos dados de registro.

   a. Abra um registro de metatag e verifique se o campo **Conteúdo** contém uma variável ou adicione uma variável.
   Dependendo dos parâmetros de URL disponíveis e da metatag que você deseja definir, você pode adicionar os seguintes tipos de valores:

Tipos de valor	Descrição	Valor de exemplo
Uma variável de parâmetro de URL	Preenche o marcador de conteúdo com o valor definido no registro de variáveis de conteúdo associado.	%descrição
Mais de uma variável de parâmetro de URL	Preenche o marcador de conteúdo com os valores definidos nos registros de variáveis de conteúdo associados.	%descrição %de preço
Valor estático e uma variável de parâmetro de URL	Preenche o marcador de conteúdo com um valor estático e o registro de variáveis de conteúdo associado.	Item do catálogo: %description

Example



(Optional)

   b. Na lista relacionada **Variáveis de conteúdo**, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

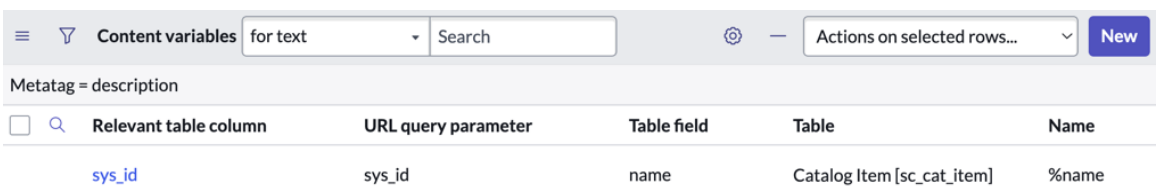
A lista relacionada **Variáveis de conteúdo** só fica disponível depois que o registro de metatag é salvo.

c. Preencha o formulário.
Associe um campo a um parâmetro de consulta de URL. Quando o valor do parâmetro de consulta é usado para exibir conteúdo, um campo do mesmo registro é usado para gerar o marcador de conteúdo. Você pode definir o campo para gerar o marcador de conteúdo por meio do campo **Campo de tabela**.

Campo	Descrição
Nome	A variável para armazenar o valor. Deve começar com **%** e não pode conter espaços. Este valor deve corresponder a uma das variáveis definidas no campo **Conteúdo** no registro de metatag.
Aplicação	Escopo da aplicação da página. Este valor é somente leitura.
MetaTag	O metatag ao qual a variável dinâmica será aplicada.
Parâmetro de consulta de URL	Parâmetro de URL para indicar o registro que está sendo exibido. Você pode inserir qualquer cadeia de caracteres. **Dica:** Para criar um parâmetro de URL significativo e facilmente identificável, use um nome de campo do registro. Por exemplo, para se referir a um artigo de conhecimento, você pode inserir `um número` para fazer referência ao artigo pelo número.
Coluna da tabela relevante	Campo de tabela para corresponder ao parâmetro de consulta de URL. Por exemplo, se você inseriu `número` para fazer referência a um artigo de conhecimento pelo número, selecione **Número**. Se for deixado em branco, o sistema usará o registro sys_id.
Tabela	A tabela de origem do registro do parâmetro de consulta de URL.
Campo de tabela	Selecione um campo na tabela definida no campo **Tabela**. Este campo é usado para gerar o valor do marcador de conteúdo. **Importante:** Para oferecer suporte ao SEO, certifique-se de que o campo da tabela referenciada seja público. Para obter mais informações sobre como conceder acesso a um campo de tabela, consulte Criação de uma regra de ACL .

Se mais de uma variável de conteúdo corresponder a uma variável definida no campo **Conteúdo** do registro de metatag, o registro com a data de criação mais antiga será usado.

d. Clique em **Enviar**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O marcador de conteúdo carrega dados de registro. Por exemplo:

```
<meta name="description" content="Apple iPad 3">
```

Adicionar títulos dinâmicos a uma página

Crie variáveis para gerar títulos descritivos, dependendo do conteúdo carregado em uma página.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Os títulos dinâmicos não são aplicáveis à página de exibição de artigos de conhecimento no Portal de serviços da Gestão de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Abra uma página.
3. Adicione uma ou mais variáveis ao campo **Título da página dinâmica**.
   Dependendo dos parâmetros de URL disponíveis e do título dinâmico que você deseja definir, você pode adicionar os seguintes tipos de valores:

Tipos de valor	Descrição	Valor de exemplo
Uma variável de parâmetro de URL	Gera um título de página usando o registro associado de um parâmetro de URL.	%first_name
Mais de uma variável de parâmetro de URL	Gera um título de página usando os registros associados de vários parâmetros de URL.	%first_name %last_name
Valor estático e uma variável de parâmetro de URL	Gera um título de página usando um valor estático e o registro associado de um parâmetro de URL.	Funcionário: %first_name

   Insira as variáveis na sintaxe pretendida do título. Por exemplo, para que o nome e o cargo de um funcionário sejam separados por um hífen, insira %first_name - %title. No título da página, essa sintaxe seria renderizada como algo como "Beth - Administrador do sistema".
4. Clique na guia da lista relacionada **Variáveis de página dinâmica**.
5. Clique em **Nova** para criar uma nova variável.
6. No formulário, preencha os campos.
   Associe um campo a um parâmetro de consulta de URL. Quando o valor do parâmetro de consulta é usado para exibir conteúdo, um campo do mesmo registro é usado para gerar o título. Você pode definir o campo para gerar o título por meio do campo **Campo da tabela**.

Campo	Descrição
Nome	Variável para armazenar o valor. Deve começar com **%** e não pode conter espaços. Este valor deve corresponder a uma das variáveis definidas no campo **Título da página dinâmica**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	Escopo da aplicação da página. Este valor é somente leitura.
Página	Página à qual a variável dinâmica será aplicada.
Parâmetro de consulta de URL	Parâmetro de URL para indicar o registro que está sendo exibido. Você pode inserir qualquer cadeia de caracteres. **Dica:** Para criar um parâmetro de URL significativo e facilmente identificável, use um nome de campo do registro. Por exemplo, para se referir a um artigo de conhecimento, você pode inserir `um número` para fazer referência ao artigo pelo número.
Coluna da tabela relevante	Campo de tabela para corresponder ao parâmetro de consulta de URL. Por exemplo, se você inseriu `número` para fazer referência a um artigo de conhecimento pelo número, selecione **Número**. Se for deixado em branco, o sistema usará o registro sys_id.
Tabela	A tabela de origem do registro do parâmetro de consulta de URL.
Campo de tabela	Campo da tabela definida no campo **Tabela**. Este campo é usado para gerar o título da página dinâmica.

Se mais de uma variável de página dinâmica corresponder a uma variável definida no campo **Título da página dinâmica**, o registro com a data de atualização mais recente será usado.

Variáveis com o mesmo nome não são compatíveis e não serão criadas várias vezes. Cada variável deve ser exclusiva.

Neste exemplo, o valor do campo Título na tabela Usuário [sys_user] preenche o título da página. A variável %title também deve ser definida no campo **Título da página dinâmica** no registro da página.

7. Clique em **Enviar**.

Resultado

Quando a página é carregada, o registro definido no parâmetro de consulta da URL é exibido. O campo definido no **campo Tabela** determina o título da página.

Configurar o marcador principal em uma página

Especifique o conteúdo principal de uma página a ser incluído no marcador *<main>* para melhorar a otimização e a acessibilidade do mecanismo de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

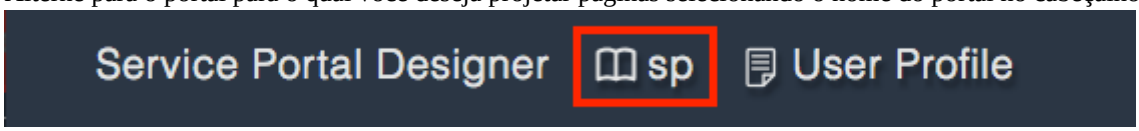
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O marcador *<main>* é um elemento HTML semântico que contém o conteúdo principal da página. O marcador *<main>* deve ser aplicado ao conteúdo exclusivo da página e deve ser configurado para apenas um elemento na página.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Selecione **Designer**.
3. Selecione uma página.
4. Alterne para o portal para o qual você deseja projetar páginas selecionando o nome do portal no cabeçalho.



5. Selecione um contêiner, linha ou coluna na página que contém o conteúdo principal da página.

   Consulte as trilhas no cabeçalho para confirmar se o elemento correto está selecionado. Você não pode adicionar o marcador *<main>* a um widget.

6. Selecione o ícone de edição [ ].
7. No campo **Marcador semântico**, selecione **Principal**.
8. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

No HTML da página, o marcador *<main>* contém o contêiner, a linha ou a coluna. No Portal de serviços Designer, um marcador *<main>* é exibido no canto inferior direito do elemento.

Habilitar SEO para versões localizadas de uma página do portal

Permita que os usuários descubram páginas do portal em seu idioma preferencial adicionando marcadores *hreflang*.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

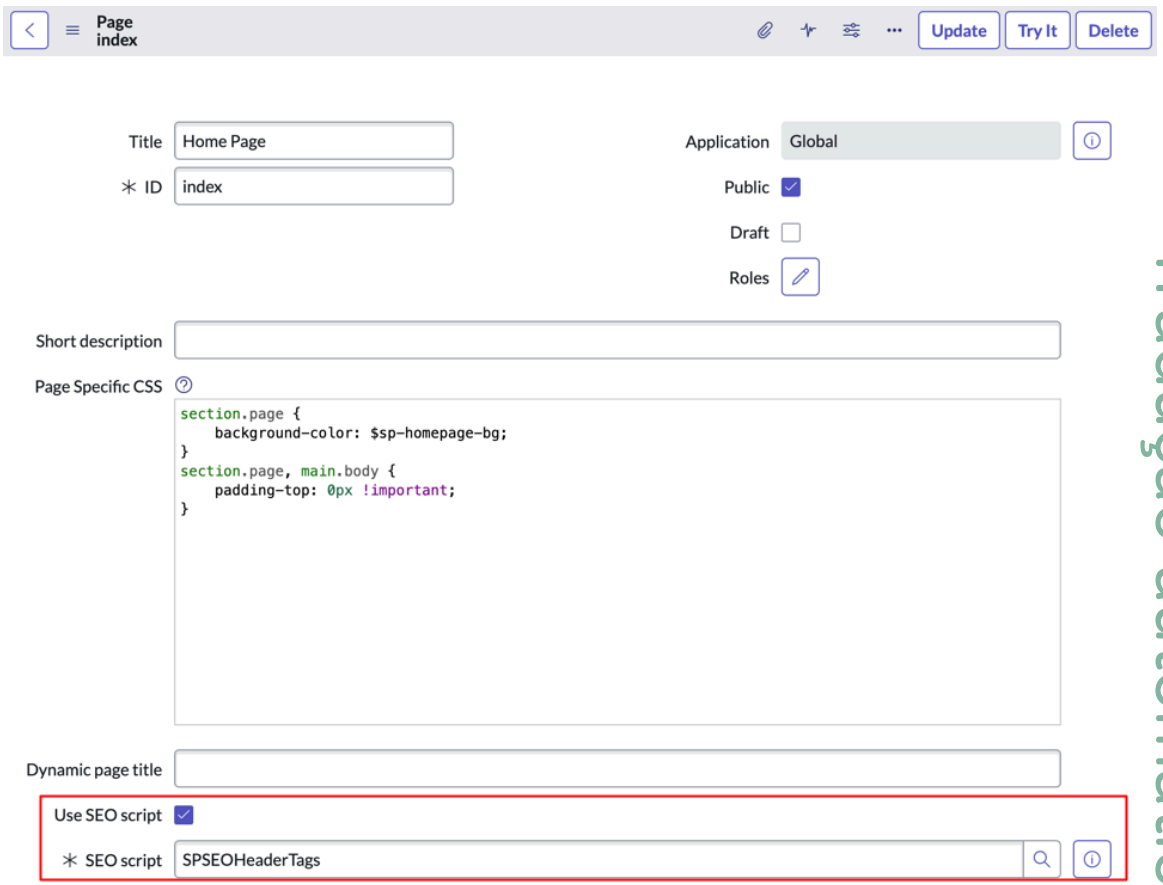
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas** e abrir um registro de página.
   Certifique-se de que **Público** esteja selecionado para a página. Páginas que não são públicas não são indexadas por mecanismos de pesquisa externos.
2. No formulário, marque a caixa de seleção **Usar script SEO**.

   Marcar esta caixa de seleção faz com que o campo **de script SEO** seja exibido. Por padrão, o sistema usa a inclusão de script SPSEOHeaderTags. Você pode usar uma inclusão de script diferente atualizando este campo.



3. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O sistema adiciona marcadores *`hreflang`* padrão para cada idioma ativo em sua instância.

O que Fazer Depois

Você pode substituir os marcadores *`hreflang`* padrão, adicionar um URL canônico ou adicionar marcadores de cabeçalho personalizados atualizando a inclusão de script que é referenciada no campo **de script SEO**. Isso precisa ser definido pelo autor da página ou do conteúdo.

Para especificar um URL canônico para a página, atualize a função `generateCanonicalURL` na inclusão de script.

Para especificar marcadores de cabeçalho personalizados para a página, atualize a função `generateCustomTagsForSEO` na inclusão de script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter um exemplo de inserção de marcadores de SEO personalizados na página de exibição de artigos de conhecimento, consulte Configuração de marcadores de SEO personalizados para URLs canônicos e artigos de conhecimento localizados.

Gerador de mapa do site

Use a aplicação ServiceNow® Gerador de mapa do site para definir e gerar automaticamente mapas do site XML para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa de páginas do portal público.

Informações de ativação

Você pode ativar a aplicação Gerador de mapa do site (sn_ux_seo_sitemap) de sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativação do Gerador de mapa do site.

Você também pode ativar Gerador de mapa do site a partir do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão.

Requisitos do mapa do site

O mapa do site é gerado a partir de um script ou XML estático. Ao criar um mapa do site, você deve garantir que seu conteúdo atenda aos seguintes requisitos, pois a validação não é feita automaticamente:

- Inclui somente páginas com acesso de usuário não autenticado.

  Gerador de mapa do site exclui automaticamente URLs de portal que não podem ser acessados publicamente a partir de mapas do site. No entanto, isso não se aplica a URLs com domínios personalizados em vez do domínio ServiceNow. Os URLs excluídos do mapa do site são listados na tabela Log da aplicação [syslog_app_scope].

- Exclui páginas que respondem com um redirecionamento 301.
- Exclui páginas com o metatag NOINDEX, como páginas descontinuadas ou expiradas. Se você usar um script para criar o mapa do site, inclua uma lógica semelhante à da inclusão de script SEO usada para adicionar metatags NOINDEX às páginas para excluir essas páginas do mapa do site. Para obter mais informações, consulte Configuração de marcadores de SEO personalizados para URLs canônicos e artigos de conhecimento localizados.
- Para todas as páginas com URLs canônicos ou marcadores *`hreflang`*, o mapa do site inclui esses URLs canônicos ou URLs com marcadores *`hreflang`* retornados pela inclusão de script SEO para essa página. Se você usar um script para criar o mapa do site, inclua uma lógica semelhante à da inclusão de script SEO usada para retornar URLs canônicos ou URLs com marcadores *`hreflang`*. Para obter mais informações, consulte SEO para URLs canônicos e versões localizadas de artigos de conhecimento.
- Para todas as páginas com palavras-chave legíveis em URLS, o mapa do site inclui esses URLs com palavras-chave legíveis. Se você usar um script para criar o mapa do site, use um dos métodos *`getHumanReadableUrl`* na classe *`SPSEOUtilsSNC`* para retornar as palavras-chave legíveis e incluí-las nos URLs do mapa do site. Para obter mais informações, consulte Adicionar palavras-chave legíveis a URLs de página.

Nota:
A orientação sobre como atender a esses requisitos está incluída nos modelos de código nos campos **Script** e **XML estático** em que os conteúdos do mapa do site são definidos. Para obter mais informações, consulte Gerar mapas do site XML para indexação de SEO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre requisitos de mapa do site para SEO, consulte os seguintes recursos:

- Criar e enviar um mapa do site na documentação de Google
- Esquema XML para o protocolo do mapa do site no site sitemaps.org

Ativação do Gerador de mapa do site

Você pode ativar o plug-in Gerador de mapa do site (sn_ux_seo_sitemap) para Portal de serviços se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tarefas e tabelas agendadas são instaladas com Gerador de mapa do site.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Gerador de mapa do site.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Gerador de mapa do site (sn_ux_seo_sitemap) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Componentes instalados com Gerador de mapa do site

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Gerador de mapa do site, incluindo tabelas e trabalhos agendados.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Programador do mapa do site	Atualiza o conteúdo do mapa do site diariamente à meia-noite.
SitemapPurgeScheduler	Exclui a versão anterior do mapa do site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Configuração do mapa do site do UX [sys_ux_seo_sitemap_config]	Mapas do site configurados na instância.
Definição do mapa do site do UX [sys_ux_sitemap_definition]	Definições que especificam o conteúdo a ser incluído em um mapa do site.

Gerar mapas do site XML para indexação de SEO

Crie mapas do site XML para rastreadores da Web para indexar suas páginas do portal público e melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa para seus portais.

Antes de Iniciar

Adicione informações de SEO às páginas do portal, como metatags que melhoram a capacidade de pesquisa de Portal de serviços páginas. Para obter mais informações, consulte Como melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa para portais.

Revise a seção "Requisitos do mapa do site" do tópico de documentação Gerador de mapa do site para determinar qual conteúdo deve estar no mapa do site.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gerador de mapa do site** > **Configuração do mapa do site**.
2. Na tabela Configurações do mapa do site de UX [sys_ux_seo_sitemap_config], selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do mapa do site de UX

Campo	Descrição
Nome do mapa do site	Um nome exclusivo para o mapa do site.
Descrição	Uma descrição dos conteúdos do mapa do site.
Ativo	Opção para definir se o mapa do site é gerado automaticamente.

4. No menu de contexto do formulário, selecione **Salvar**.
5. Na guia **Definição de configuração do mapa do site**, selecione **Novo**.

Importante:

- Você deve garantir que o conteúdo do mapa do site atenda a Requisitos do mapa do site.
- Você não precisa adicionar o cabeçalho e o rodapé do XML do mapa do site. Eles são adicionados automaticamente quando o mapa do site é gerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No campo **Tipo** do formulário Definição do mapa do site UX, selecione uma das seguintes opções para definir o conteúdo do mapa do site com um script ou especificando elementos de URL estáticos.

7. Selecione **Ativo** e, em seguida, **Enviar**.

8. **Opcional:** Repita as etapas 5 a 7 para definir o conteúdo adicional a ser incluído no mapa do site.
   Você pode criar várias definições de mapa do site com qualquer combinação de tipos que se combinam para criar o mapa do site. Por exemplo, você pode incluir XML estático e conteúdo dinâmico de um script ou pode incluir conteúdo de vários scripts.

9. **Opcional:** Configure o número de elementos de URL a serem incluídos por página de mapa do site para controlar quantas páginas há no mapa do site.
   Por padrão, 750 URLs são incluídos por página de mapa do site. Para URLs com marcadores *`hreflang`*, você deve limitar o número de URLs por página ao valor padrão de 750 URLs.

   a. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.

   b. Abra a propriedade *`glide.sitemap.page.count`* e defina o valor como o número de URLs a serem incluídos por página.
   O valor máximo é 5.000.

   c. Selecione **Atualizar**.

10. No registro Configuração do mapa do site UX, selecione **Gerar mapa do site**.

    Se um mapa do site incluir mais do que o número de elementos de URL especificados com a propriedade do sistema *`glide.sitemap.page.count`*, será gerado um arquivo de índice de mapa do site que especifica os URLs das páginas do mapa do site. A estrutura de nomenclatura do arquivo de índice do mapa do site é mapa do site- <sitemap-config-sysid> .xml e a estrutura de nomenclatura da página do mapa do site é mapa do site-<page> - .xml .

11. Selecione **Copiar URL do mapa do site** e adicione a URL do mapa do site no Google Search Console ou ao arquivo robôs.txt com a integração Google de pesquisa personalizada.

    Nota:
    Este URL acessa o mapa do site mais recente ou, se o mapa do site for paginado, o índice do mapa do site mais recente. Ele não executa scripts em tempo real para gerar novamente o mapa do site.

    Para obter informações sobre como usar Google o Search Console, consulte Gerenciar seus mapas do site usando o relatório de mapas do site na documentação Google. Para obter informações sobre a Google integração de pesquisa personalizada, consulte Integrações fornecidas pela ServiceNow .

12. **Opcional:** Revise todos os URLs de portais que foram excluídos do mapa do site porque não estão acessíveis publicamente.

    a. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Logs da aplicação**.

    b. No Construtor de condições, insira o filtro **[App Scope] [is] [Sitemap Generator] AND [Message] [starts with] [O URL fornecido]**.
    O campo **Mensagem** inclui os URLs excluídos. Por exemplo, "O URL fornecido https:// <instance> / kb?id=kb_article_view não é público".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Todos os mapas do site ativos são gerados novamente uma vez por dia e incluem conteúdo de qualquer uma das definições de mapa do site ativo. As versões anteriores do mapa do site foram excluídas. Você pode verificar o status do trabalho diário em **Tudo** > **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Logs da aplicação** usando o filtro **[App Scope] [is] [Sitemap Generator]**.

Publicação de comunicados para usuários do portal

Os comunicados transmitem mensagens para Portal de serviços usuários. Eles são exibidos em uma faixa de comunicado ou em uma instância de widget de comunicado.

Os comunicados estão ativos em novas instâncias. Para ativar comunicados após o upgrade, você pode ativar o plug-in Portal de serviços Comunicados (com.glide.service-portal.announcements).

Ao criar comunicados, você pode definir a forma como um comunicado é exibido.

Ordem de classificação

Os comunicados são exibidos dependendo da ordem definida em:

- A propriedade do sistema *`glide.service_portal.announcement.default_sort_order`*. Consulte Propriedades Portal de serviços.
- O campo **Exibir primeiro** no registro de comunicado.

Se houver um vínculo entre dois registros definidos como **Exibir primeiro**, a ordem de classificação definida na propriedade do sistema será respeitada.

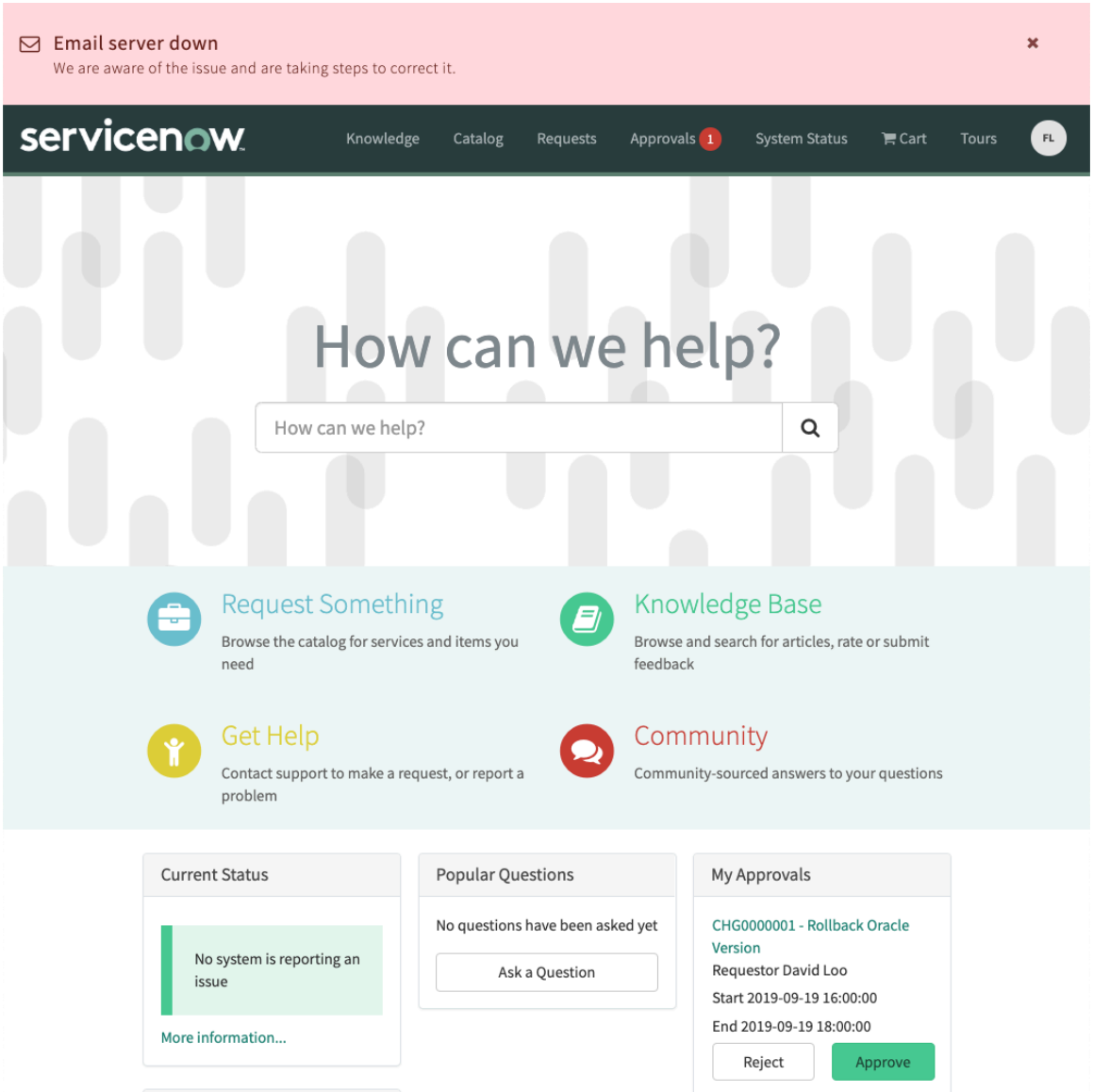
Exibir local

Os comunicados podem ser exibidos nos seguintes locais:

- Faixa de comunicado
- Instânciado widget de comunicados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para definir o local de exibição do comunicado, defina o tipo de comunicado no registro de comunicado.

Estilo de exibição

Usando estilos de exibição, você pode:

- Crie um esquema de cores personalizado.
- Mude o alinhamento do texto.

Os comunicados que aparecem em uma faixa usam o estilo de exibição definido no registro de Comunicado por padrão. Para usar o estilo de exibição em uma instância do widget de Comunicados, você pode selecionar a opção de instância **Usar estilo de exibição**.

Critérios do usuário

Se os critérios do usuário estiverem configurados para o Portal de serviços, você poderá definir quem pode e quem não pode exibir um comunicado. Por meio dos critérios do usuário, você pode criar comunicados visíveis somente para usuários, grupos, funções, organizações específicas e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um comunicado

Um comunicado aparece como uma faixa em Portal de serviços ou no widget de comunicados.

Antes de Iniciar
Função necessária: anúncio_admin, sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O título e o resumo de um comunicado podem ser localizados na tabela Texto traduzido [sys_translated_text]. Para obter mais informações, consulte Translating text fields .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Comunicados**.
   A tabela Comunicados [announcement] exibe todos os comunicados.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Título interno que não é exibido no comunicado.
Ativo	Opção para ativar o Comunicado. Para ocultar um Comunicado, desmarque a caixa de seleção **Ativo**.
Título	Título a ser exibido no comunicado.
De	Data e hora em que o anúncio começa a aparecer.
Para	Data e hora em que o anúncio termina. Se for deixado em branco, o anúncio continuará a aparecer até que seja desativado.
Resumo	Texto a ser exibido no Comunicado.
Estilo de exibição	Define a cor de fundo, a cor do texto e o alinhamento do texto nos comunicados da faixa. Os estilos do sistema de base incluem: ○ **Normal** - Plano de fundo azul e texto branco alinhado à esquerda. ○ **Urgente** - Plano de fundo vermelho e texto branco alinhado à esquerda. Os comunicados que aparecem em uma faixa usam o estilo de exibição definido no registro de Comunicado, por padrão. Para usar o estilo de exibição em uma instância do widget de Comunicados, você pode selecionar a opção de instância **Usar estilo de exibição**.
Tipo	Define onde o comunicado é exibido. Por padrão, comunicados aparecem nos seguintes locais: ○ **Faixa** - Faixa de comunicados, acima da faixa superior no Portal de serviços. ○ **Widget**: instância do widget de comunicados. Você pode criar um tipo de comunicado para definir outras instâncias de widget a fim de exibir um comunicado.
Glifo	Glifo a ser exibido à esquerda do título nos comunicados de faixa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Alt text pictográfico	Texto alternativo para o ícone de Glifo usado com leitores de tela.
Público(a)	Opção para exibir o comunicado aos usuários antes e depois de efetuarem login.
Exibir primeiro	Se selecionado, o comunicado será exibido antes de todos os outros comunicados. Se houver um vínculo entre dois registros definidos como **Exibir primeiro**, a ordem de classificação definida na propriedade do sistema *glide.service_portal.announcement.default_sort_order* será respeitada. Consulte Propriedades Portal de serviços.
Funções	Se **Público** não estiver selecionado, você poderá definir as funções para as quais o comunicado está visível. Se deixado em branco, o Comunicado ficará visível para todas as funções. **Nota:** Como alternativa, você poderá definir critérios do usuário para o comunicado. Para fazer isso, configure Critérios do usuário para o Portal de serviços e desmarque a caixa de seleção **Público(a)**. Os comunicados são exibidos somente para os usuários aprovados nos critérios de acesso.
Apenas sem autenticação	Opção de exibir o comunicado somente para usuários que não tenham efetuado login. Esta opção aparecerá somente se **Público** estiver selecionado.
Clique em destino	Cria um link abaixo do corpo do comunicado, que direciona a uma página ou URL de destino. ○ **Nenhum** - O comunicado não inclui link. ○ **Página** - Abre uma página do Portal de serviços na guia atual do navegador. ○ **URL na guia atual do navegador** - Abre um URL na guia atual do navegador. ○ **URL em nova guia do navegador** - Abre um URL em uma nova guia do navegador.
Página de detalhes	A página que é aberta na guia atual do navegador. Disponível se o **destino do clique** for **Página**.
URL de detalhes	O URL que é aberto na guia atual ou na nova guia do navegador. Disponível se o **destino do clique** for **a URL na guia atual do navegador** ou **a URL na nova guia do navegador**.
Texto do link de detalhes	Texto do link para o destino do clique da página ou URL. Se você deixar este campo em branco e definir um destino do clique, o título do comunicado será "Saiba mais".
Descartar opções	Determina se o usuário pode ignorar o comunicado. As opções incluem: ○ Usuário pode descartar - sem reexibição ○ Usuário pode descartar somente para sessão atual ○ Usuário não pode descartar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Portais	Portais que mostram o comunicado. Se este campo estiver vazio, o comunicado será mostrado em todos os portais.

4. Salve ou envie o registro.

O que Fazer Depois

Se o **Tipo** for **Faixa**, teste o comunicado navegando até o portal definido no campo **Portais**. Se o **Tipo** for **Widget** ou um tipo personalizado, teste o comunicado navegando até a página com a instância de widget associada.

Criar um estilo de exibição de comunicado

Defina a cor de fundo, a cor de primeiro plano e o alinhamento do texto de um comunicado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, sp_admin ou anúncio_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Comunicados**.
2. Abra um comunicado existente ou crie um novo comunicado.
3. No campo **Estilo de exibição**, clique no ícone de pesquisa de referência para abrir a tabela referenciada. A exibição de lista de Estilos de anúncio [announcement_style] é aberta.
4. Clique em **Novo** para criar um novo estilo de exibição.
5. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome	Nome interno do estilo de exibição.
Aplicação	O escopo da aplicação do comunicado. Este valor é somente leitura.
Cor de fundo	Nome da cor ou valor HEX no formato #000000 para o plano de fundo do anúncio.
Cor do primeiro plano	Nome da cor ou valor HEX no formato #000000 para o texto do anúncio.
Alinhamento	Alinhamento de texto. As opções incluem: ○ Alinhamento à esquerda ○ Alinhamento central

6. Clique em **Enviar**.

Resultado

Por padrão, o anúncio aparece na faixa do portal e no widget de comunicados, mas somente a faixa usa o novo estilo de exibição. Você pode configurar o widget para usar o estilo de exibição também. Para obter mais informações, consulte as opções de instância em Widget de comunicados.

Criar um tipo de comunicado

Os tipos de comunicado determinam onde um comunicado é exibido. Os comunicados incluem dois tipos de sistema de base: faixa e widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sp_admin ou anúncio_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Semelhante à criação de um marcador de categoria, você pode criar tipos alternativos para definir locais personalizados. Por exemplo, para exibir um comunicado somente em uma instância de widget específica, você pode criar um tipo de comunicado para essa instância de widget. Todos os comunicados marcados com esse tipo serão exibidos somente na instância de widget desejada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** > **Tipo de cliente de comunicado**.
   A tabela Tipo de consumidor de comunicado [announcement_consumer_type] é aberta.
2. Na seção Colunas do formulário, clique em **Novo**.
3. Defina um **Nome**.
   O nome é usado para associar um comunicado a uma instância de widget.
4. Clique em **Salvar**.
5. Adicione o tipo personalizado a um comunicado.
   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Comunicados**.
   b. Abra um comunicado existente ou crie um novo comunicado.
   c. No campo **Tipo**, selecione o tipo personalizado.
   d. Clique em **Salvar**.
6. Se estiver usando o tipo em um widget, defina o tipo como uma opção de instância de widget.
   A faixa de anúncio exibe somente comunicados marcados com o tipo **Faixa**.
   a. Navegue até uma instância do widget de Comunicado.
   b. Clique em Ctrl e no botão direito do mouse na instância do widget e selecione **Opções de instância**.
   c. No campo **Tipo**, selecione o tipo de anúncio personalizado.

Resultado
A instância de widget associada ao tipo exibe todos os comunicados marcados com o mesmo tipo.

Analisar o desempenho e o uso do portal

Analise a experiência do usuário e o desempenho de um portal. Com essas ferramentas de análise e avaliação de desempenho, você pode coletar informações para melhorar o desempenho e o uso do portal.

Soluções de análise e emissão de relatórios para Portal de serviços

Soluções Análise da plataforma contêm conteúdo Performance Analytics e Emissão de relatórios pré-empacotado para uso com outros produtos Now Platform. Este Solução Análise da plataforma fornece visualizações de métrica para entender melhor a experiência do usuário do Portal de serviços e identificar como melhorá-la.

Funções necessárias

As seguintes funções e tarefas estão associadas a esta Solução:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Now Platform administrador (admin): instale e ative esta solução de análise e emissão de relatórios e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Performance Analytics administrador (pa_admin): revise os indicadores, detalhamentos, widgets e painéis. Configure e inicie a coleta de dados. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas.

Para obter informações sobre funções adicionais, consulte .

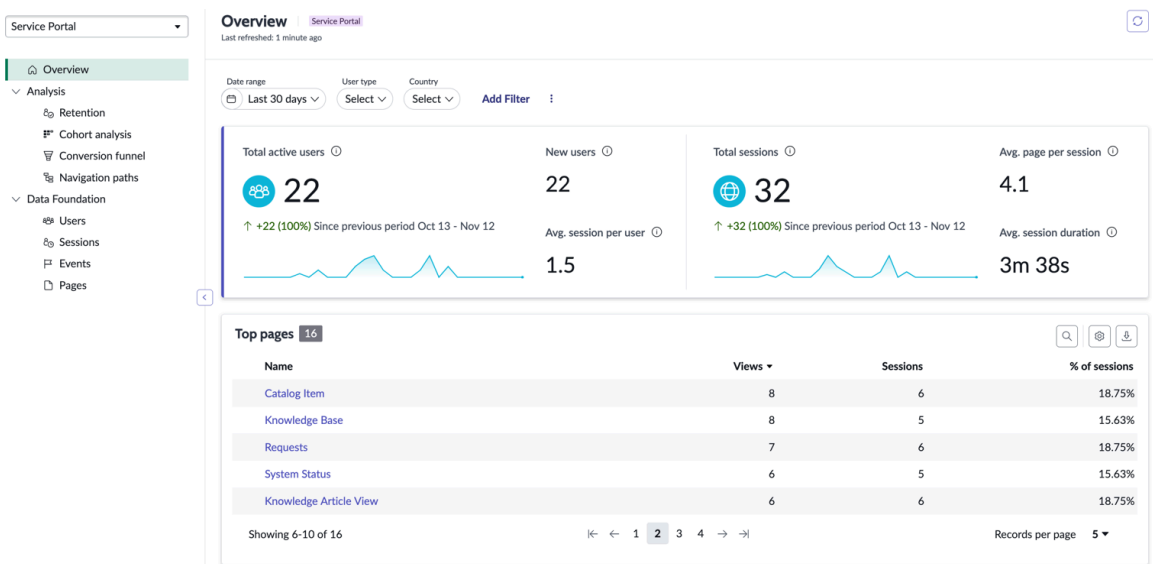
Tópicos relacionados

Soluções de análise e relatório

Análise da experiência do usuário para Portal de serviços

A aplicação Análise da experiência do usuário fornece exibições para monitorar a análise de uso de suas aplicações Portal de serviços. Visualize métricas e interações para entender melhor a Portal de serviços experiência do usuário e identificar como melhorá-la.

Você pode exibir o acompanhamento de análise do usuário para o portal na aplicação Análise da experiência do usuário. Para obter mais informações, consulte Visão geral da aplicação Análise da experiência do usuário .



Análise da experiência do usuário para Portal de serviços fornece exibições para monitorar os principais indicadores de desempenho (KPIs) de aplicações Web criadas em Portal de serviços. Você pode usar essas informações para otimizar seu portal.

Por exemplo, Análise da experiência do usuário rastreia quando um usuário solicita um item do catálogo ou exibe um artigo de conhecimento. Você pode usar esses dados para inferir quais itens ou artigos são os mais populares entre os usuários. Para obter mais informações sobre eventos acionados pelo usuário que são rastreados automaticamente, consulte Portal de serviços eventos.

Nota:
Análise da experiência do usuário O acompanhamento está habilitado para todos os portais por padrão. Você precisará habilitar o acompanhamento para um portal somente se tiver habilitado o acompanhamento para alguns portais, mas não para outros em uma versão anterior. Para obter mais informações, consulte Acompanhar Análise da experiência do usuário em Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções

As funções portal_analytics_admin e portal_analytics_viewer são instaladas com o plug-in Análise do portal de serviços (com.glide.service-portal.analytics). Para obter informações sobre outras funções associadas a Análise da experiência do usuário, consulte Roles installed with User Experience Analytics .

Avisos de consentimento do usuário

Os avisos de consentimento do usuário devem estar em conformidade com o ServiceNow adendo de processamento de dados. Revise seus avisos de consentimento do usuário do modelo ServiceNow antes de serem apresentados aos usuários. Você pode personalizar as opções de como esses avisos são apresentados aos usuários, incluindo o texto. Para obter mais informações, consulte Define texts for Notice and Explicit Opt-in user consent management policies .

Tópicos relacionados

Análise da experiência do usuário

Acompanhar Análise da experiência do usuário em Portal de serviços

Rastreie Análise da experiência do usuário para Portal de serviços para monitorar os principais indicadores de desempenho com a aplicação Análise da experiência do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: portal_analytics_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o acompanhamento não está habilitado para portais. Você precisará habilitar o acompanhamento para um portal específico somente se tiver habilitado o acompanhamento para alguns portais, mas não para outros em uma versão anterior.

Os portais que foram configurados para acompanhamento são listados na tabela Análise da experiência do usuário configurações [sys_analytics_bucket]. Para obter informações sobre como gerenciar as configurações de análise existentes para um portal, consulte Definir configurações da Análise da experiência do usuário .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione o título do portal.
3. No formulário do portal, selecione **Criar configurações de análise**.

   Nota:
   Se um portal já tiver sido configurado para acompanhamento, o nome do botão será **Exibir configurações de análise**.

4. No formulário Configurações da Análise da experiência do usuário, especifique quais usuários serão acompanhados.
   - Para rastrear análises somente para usuários autenticados, desmarque a caixa de seleção **Habilitar acompanhamento de usuário não autenticado**.
   - Para rastrear análises de usuários autenticados e não autenticados, marque a caixa de seleção **Habilitar acompanhamento de usuário não autenticado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você habilitou o acompanhamento de usuários não autenticados, talvez seja exigido por lei que notifique os usuários não autenticados de que está rastreando o uso deles para análise. Para exibir um aviso jurídico, ative o anúncio de aviso de privacidade, que está inativo por padrão. Para obter mais informações, consulte Ativar o aviso de privacidade para usuários não autenticados.

5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Agora você pode exibir o acompanhamento de análise do usuário para o portal selecionado navegando até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Análise da experiência do usuário**. Para obter mais informações sobre como usar a aplicação Análise da experiência do usuário, consulte Visão geral da aplicação Análise da experiência do usuário .

Tópicos relacionados

Desabilitar acompanhamento da Análise da experiência do usuário

Ativar o aviso de privacidade para usuários não autenticados

Se você habilitou o acompanhamento de usuários não autenticados em seu portal, talvez seja exigido por lei que notifique os usuários não autenticados de que está rastreando o uso deles para análise. Você pode exibir um aviso jurídico ativando o anúncio de aviso de privacidade.

Antes de Iniciar

Por padrão, o acompanhamento de usuário não autenticado está desativado para portais. Para modificar as configurações de análise de um portal, consulte Definir configurações da Análise da experiência do usuário .

Função necessária: sp_admin

Procedimento

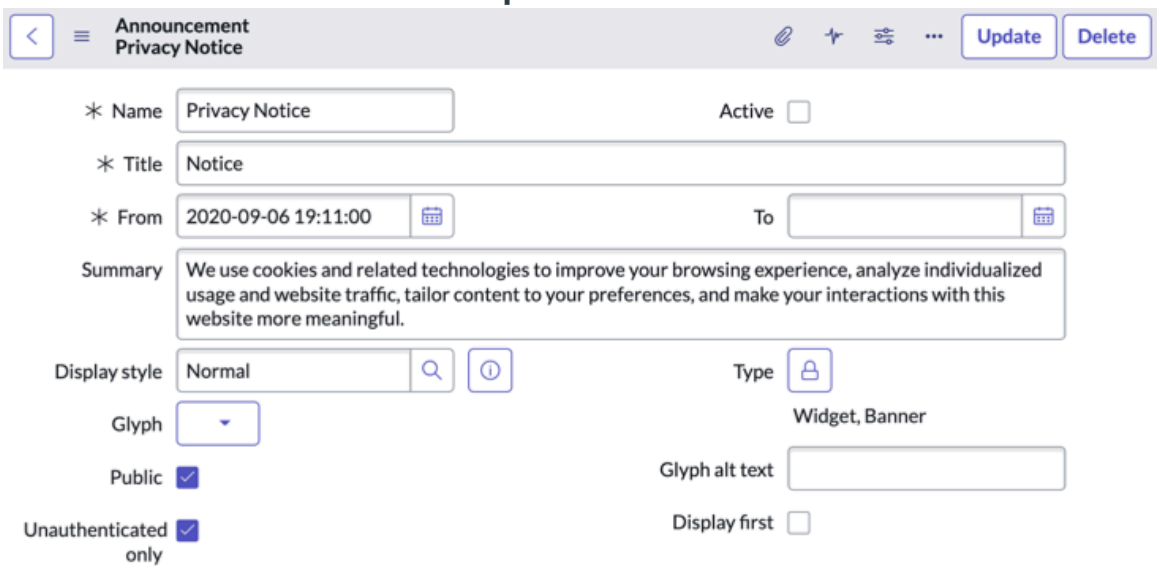
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Comunicados** e abra o registro inativo chamado **Aviso de privacidade**.
2. Revise o formulário.

   Você pode modificar o texto padrão do campo **Resumo** ou deixá-lo como está.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

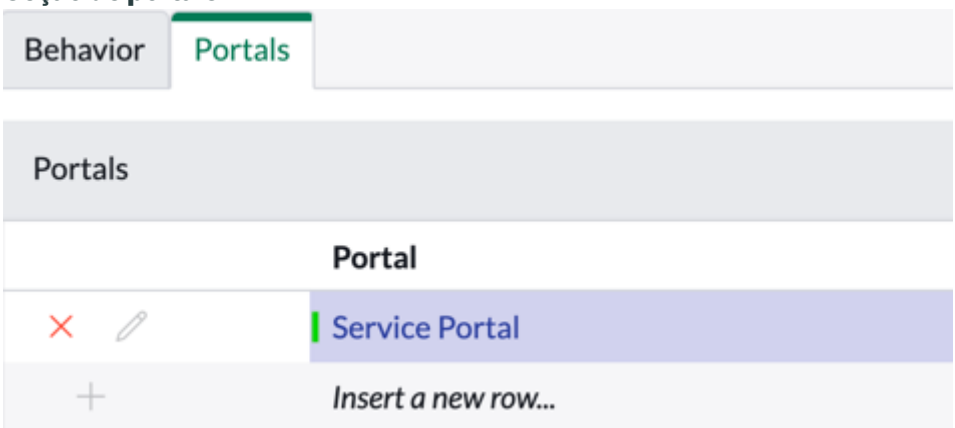
Formulário de comunicado de aviso de privacidade



Por padrão, a opção **Somente não autenticado** é selecionada para exibir o comunicado somente para usuários que não tenham feito login no portal. O anúncio desaparece depois que o usuário faz login.

3. Na seção Portais, selecione um portal no qual o comunicado será exibido.
   Se não houver portais disponíveis, selecione **Inserir uma nova linha** e especifique um portal.

Seção de portais



Nota:
O anúncio do Aviso de privacidade aparece somente em portais para os quais têm configurações de Análise da experiência do usuário.

4. Ative o comunicado selecionando a opção **Ativo**.
5. Selecione **Atualizar**.

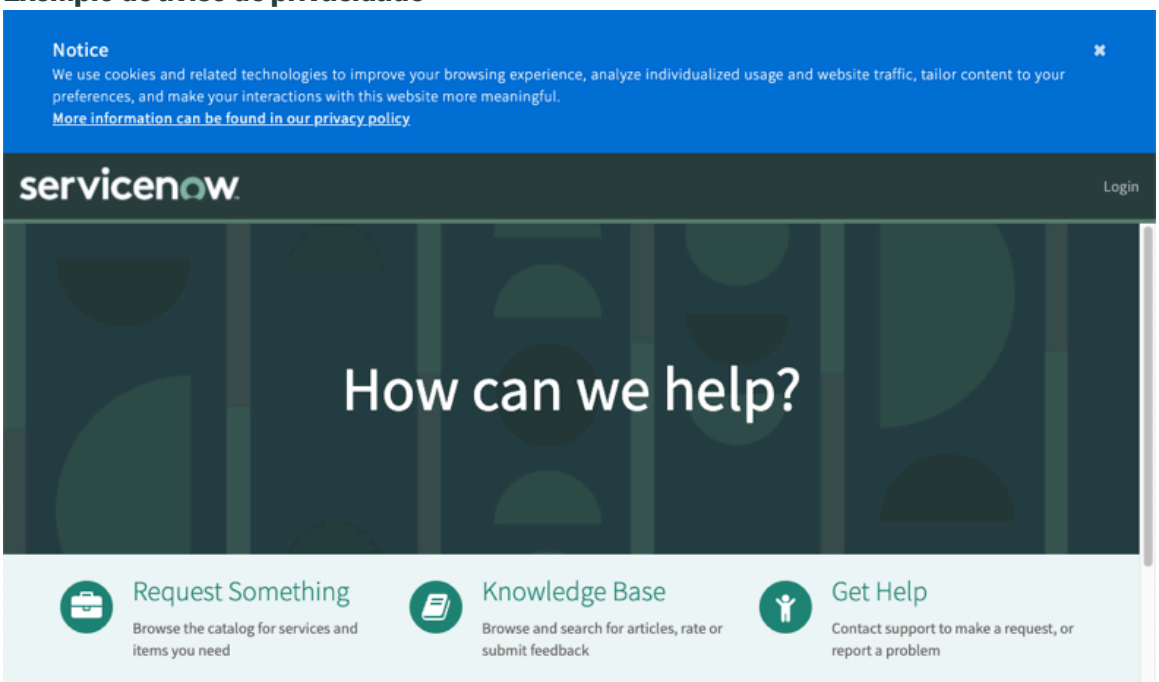
Resultado

O anúncio do Aviso de privacidade é exibido para usuários do portal não autenticados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de aviso de privacidade



Tópicos relacionados

Criar um comunicado

Portal de serviços eventos

Exiba eventos Portal de serviços para obter informações sobre como um portal está sendo usado em sua organização.

Análise da experiência do usuário detecta automaticamente os gestos e ações dos usuários do portal. Você pode exibir cada ocorrência desses eventos na aplicação Análise da experiência do usuário.

Evento	Descrição
Enviar solicitação do catálogo	Rastreia quando um usuário envia uma solicitação por meio do widget de item do catálogo SC. Você pode exibir o ID da solicitação e o número de itens em cada solicitação. Use essas análises para otimizar o Catálogo de serviços.
Pedir Item do catálogo	Rastreia quando um usuário solicita um item do catálogo por meio do widget de item do catálogo SC. Você pode exibir o nome e o ID de cada item solicitado. Você também pode exibir o ID da solicitação associada. Use essas análises para otimizar o Catálogo de serviços.
Enviar solicitação do Produtor de registro	Rastreia quando um usuário envia uma solicitação por meio de qualquer produtor de registro. Use essas análises para otimizar o Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Evento	Descrição
Exibir artigo da base de conhecimento	Rastreia quando um usuário exibe um artigo de conhecimento. Você pode exibir o nome, o ID e o idioma de cada artigo exibido. Use essas análises para otimizar a base de conhecimento.
Iniciar pesquisa	Rastreia quando um usuário pesquisa o portal usando os widgets Pesquisa com aspectos e Pesquisa autocompletável. Você pode exibir as palavras-chave de pesquisa que os usuários inserem. Você também pode comparar o uso dos dois widgets de pesquisa. Use essas análises para melhorar a pesquisa em Portal de serviços.
Resultado da pesquisa selecionado	Rastreia quando um usuário seleciona um resultado de pesquisa ao usar o widget Pesquisa de aspectos. Você pode exibir a classificação de cliques e o sys_id do item de pesquisa selecionado. Use essas análises para melhorar a pesquisa em Portal de serviços.
Login bem-sucedido	Rastreia quando um usuário faz login no Portal de serviços. Use essas análises para monitorar a atividade de login dentro de um determinado período de tempo.
PortalPageCarregamento	Rastreia quais páginas os usuários visitam e em quais idiomas. Use essas análises para entender sua base de usuários e as páginas com as quais eles interagem.
Anexação de arquivo SP	Rastreia como os usuários anexam arquivos a registros de páginas do portal: navegando no sistema de arquivos, colando arquivos da área de transferência ou arrastando e soltando arquivos. Use essas análises para otimizar como os usuários podem anexar arquivos a registros de páginas do portal.

Você pode criar eventos personalizados a serem acionados. Para obter mais informações, consulte SNAnalytics - Cliente

Tópicos relacionados

- Widget de item do catálogo SC
- Widget de pesquisa de aspecto
- Widget de pesquisa autocompletável

Análise da experiência do usuário propriedades relacionadas a Portal de serviços

Use as propriedades do sistema para configurar Análise da experiência do usuário para Portal de serviços.

`glide.analytics.tracking.force_allowed.portals`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desativa o pop-up de consentimento do usuário para portais especificados. Você especifica um portal colando seu sys_id no campo **Valor**. Para especificar vários portais, insira uma lista separada por vírgulas sem espaços.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

`glide.analytics.tracking.restricted.portals`

Desativa o acompanhamento de análise do usuário para portais especificados. Você especifica um portal colando seu sys_id no campo **Valor**. Para especificar vários portais, insira uma lista separada por vírgulas sem espaços.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

Tópicos relacionados

Adicionar propriedade do sistema

Identificador de registro exclusivo (sys_id)

Avaliar o desempenho de uma página do portal

Avalie o desempenho dos widgets em uma página em relação aos benchmarks de desempenho especificados por você.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Procedimento

1. Ative o Performance Analyzer para os portais que você deseja avaliar.
   Por padrão, o Performance Analyzer está habilitado para o Portal de serviços (SP).
   a. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
   b. Filtre a lista inserindo `sp_allow_perf_debug_option_for_portals` no campo Nome.
   c. Selecione o registro `sp_allow_perf_debug_option_for_portals`.
   d. No campo Valor, insira os sufixos dos portais a serem analisados.

   Para usuários com as funções sp_admin ou admin, o ícone do Performance Analyzer aberto ( ) aparece nas páginas dos portais especificados.
2. Navegue até a página do portal que você deseja analisar.
3. Selecione o ícone Abrir Performance Analyzer ( ).
   O Performance Analyzer é aberto em outra guia do navegador. O campo URL da página do portal é preenchido automaticamente com o URL da página na qual você abre o Performance Analyzer.
4. Na guia Detalhes de Benchmarks, insira os benchmarks de desempenho para analisar a página.

Benchmarks	Descrição
Tempo de carregamento do widget (ms)	O tempo, em milissegundos (ms), que leva para um widget carregar na página.
Tempo de execução de ACL (ms)	O tempo, em milissegundos (ms), que leva para um widget executar todas as ACLs aplicáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benchmarks	Descrição
Tempo de execução de chamada de banco de dados (ms)	O tempo, em milissegundos (ms), que leva para um widget executar consultas ao banco de dados.
Tempo de execução da regra de negócio (ms)	O tempo, em milissegundos (ms), que leva para um widget executar regras de negócio.
Tempo de chamadas do Ajax (ms)	O tempo, em milissegundos (ms), que leva para um widget executar chamadas AJAX.
Tempo de espera do Ajax (segundos)	O tempo, em segundos (s), de espera pelas chamadas AJAX após o carregamento da página.

5. Selecione **Validar**.

Nota:
Durante a validação, evite interagir com outras páginas na instância, pois isso pode afetar os resultados da avaliação da página.

O Performance Analyzer retorna os resultados do parâmetro de comparação, que incluem todos os widgets na página que excedem os parâmetros de comparação e detalhes sobre seu desempenho.

6. Revise os resultados do parâmetro de comparação.

7. **Opcional:** Para avaliar a página em relação a diferentes benchmarks, selecione **Recomeçar** e insira novos benchmarks.

O que Fazer Depois
Considere atualizar todos os widgets que não atendam aos benchmarks de desempenho para melhorar o desempenho da página. Por exemplo, se o script do servidor de um widget demorar muito para carregar, avalie se o script pode ser aprimorado para carregar mais rápido.

Obter uma lista de widgets por página

Obtenha um resumo de todos os widgets que aparecem em páginas de Portal de serviços. Use esses dados para entender melhor as personalizações do widget e o uso da página.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Portal Analyzer é um trabalho agendado que é executado sob demanda. Depois de selecionar a execução do trabalho do Portal Analyzer, o sistema produz uma lista de cada widget e a página em que eles aparecem.

A lista também inclui as seguintes informações:

- Nível de personalização de cada widget
- Número de exibições em cada página
- Número de visitas do usuário em cada página

Use a lista exportada para considerar em quais páginas e widgets se concentrar ao redesenhar seu portal. Por exemplo, você pode considerar a remoção de uma página que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tem menos visitas de usuário ou a substituição de um widget personalizado por um widget clonado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o registro do Portal Analyzer.
3. No cabeçalho do formulário, selecione **Executar agora**.
   O sistema cria uma lista de todos os widgets em cada página da sua instância.
4. No filtro de navegação, insira `sp_portal_analyzer.list`.
5. Revise a lista e, se necessário, exporte-a como um arquivo CSV, Excel, XML, JSON ou PDF para referência durante um upgrade do sistema.
   Para obter mais informações sobre como exportar dados de lista, consulte Exportação de lista .

Tópicos relacionados

Trabalhos programados

Referência do Portal de serviços

Os tópicos de referência apresentam informações sobre funções, propriedades de configuração, variáveis SCSS, Domain Separation e muito mais.

Portal de serviços funções

Portal de serviços O instala essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Portal de serviços administrador [sp_admin]

Gerencia a configuração de portais criados por Portal de serviços.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- evam_admin
- taxonomy_admin
- search_application_admin
- anúncio_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administrador de comunicados [anúncio_admin]

Gerencia a publicação de comunicados em portais.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de análise do portal [portal_analytics_admin]

Pode criar Análise da experiência do usuário configurações para o Portal de serviços.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: portal_analytics_viewer.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Visualizador de análise do portal [portal_analytics_viewer]

Usuários com esta função podem exibir o link e as configurações **do Painel de análise** em no navegador de aplicações e ter permissões de função de visualizador para métricas do portal no **Portal de serviços** > **Análise** Painel.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações especiais

Acesso somente leitura à análise. Use a função de administrador de análise do portal [portal_analytics_admin] para gerenciar análises.

Propriedades Portal de serviços

Portal de serviços As propriedades controlam aspectos da experiência do portal para administradores e usuários finais.

As propriedades do Portal de serviços usadas com mais frequência são definidas na página de propriedades Portal de serviços. Algumas propriedades menos usadas estão disponíveis somente na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Você pode acessar as propriedades listadas na tabela a seguir navegando até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Propriedades**.

Portal de serviços propriedades da página

Propriedade	Descrição
Página padrão 404 (ID da página ou sp_page sys_id) para Portal de serviços *glide.service_portal.default_404_page*	Defina a página padrão que os usuários verão sempre que uma página não puder ser carregada corretamente. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 404 • Saiba mais: Atribuir uma página de erro padrão A cadeia de caracteres deve corresponder exatamente ao nome da página.
Mostrar uma mensagem para usuários administradores em Portal de serviços páginas se um erro do navegador for encontrado *glide.sp.show_console_error*	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
Número máximo de entradas de fluxo exibidas em Portal de serviços (widget de atividade, widget de conversa e assim por diante) *glide.service_portal.stream_entry_limit*	Limite o número de entradas que os usuários podem ver no widget de conversa de tíquete. Os usuários só veem as entradas mais recentes e não podem voltar no histórico do que o valor máximo permitido. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100
Duração (em segundos) de informações e mensagens de erro persistem em Portal de serviços antes do descarte automático *glide.service-portal.notification_timeout.seconds*	Definir a duração em segundos que as mensagens de erro e informativas permanecem na tela antes de serem descartadas automaticamente. Se definido como 0, as mensagens não serão descartadas automaticamente e exigirão que um usuário as feche. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços propriedades da página

Propriedade	Descrição
	As notificações críticas devem ser marcadas com o atributo de classe HTML `sn-adesivo-notificação` para evitar que sejam descartadas automaticamente. Se a preferência glide.ui.accessibility estiver habilitada, as mensagens não serão descartadas automaticamente, independentemente do valor da propriedade do sistema. Para definir essa preferência, consulte Habilitação de recursos de acessibilidade.
Ordem de classificação padrão para comunicados *glide.service_portal.announcement.default_sort_order*	Defina a ordem de classificação para comunicados de faixa. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: data de início decrescente As opções incluem: • Data de início crescente: a data de início mais antiga aparece primeiro. • Data de início decrescente: a data de início mais recente aparece primeiro. • Data de término crescente: a data de término mais antiga aparece primeiro. • Data de término decrescente: a data de término mais recente aparece primeiro.
Habilitar informações de tempo de execução de depuração *glide.sp.debug*	Controla se o sinalizador Angular.js *$compileProvider.debugInfoEnabled* está definido como verdadeiro ou falso. Esta opção permite depurar informações de tempo de execução no compilador, como adicionar informações de vinculação e uma referência ao escopo atual em elementos DOM. Esta propriedade é desativada por padrão para melhorar o desempenho na instância. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso

Se os critérios do usuário [*com.glide.service-portal.user-criteria*] estiverem habilitados, as seguintes propriedades também serão exibidas na página de propriedades Portal de serviços :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades dos critérios do usuário

Propriedade	Descrição
Habilitar o uso de registros de critérios do usuário em vez de campos de funções para direitos Portal de serviços *glide.service_portal.user_criteria_enabled*	Defina permissões para Portal de serviços widgets, instâncias de widget, páginas e origens de pesquisa. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Mais informações: Critérios do usuário para o Portal de serviços
Lista de funções (separadas por vírgulas) que ignora a validação de critérios do usuário em Portal de serviços *glide.sp.entitlement.override*	Permita que usuários com uma função específica vejam qualquer página, widget, instância de widget ou origem de pesquisa, independentemente dos critérios do usuário. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: administrador

Você pode acessar as propriedades listadas na tabela a seguir na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedades do sistema Portal de serviços

Propriedade	Descrição
glide.service_portal.enable_acls_for_encoded_query_in_list	Opção para sempre impor ACLs de leitura para condições de filtro especificadas em instâncias de widget de lista simples. Se falso, a opção **Impor ACLs de leitura em nível de campo nos termos de consulta de filtro** em instâncias de widget de lista simples determina se as ACLs devem ser impostas. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Para obter mais informações, consulte Widget de lista simples.
glide.service_portal.enable_human_readable_urls	Opção para permitir a configuração de palavras-chave legíveis em URLs de página do portal para a instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Portal de serviços

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Para obter mais informações, consulte Adicionar palavras-chave legíveis a URLs de página.
glide.service_portal.enforce_cross_scope_check_on_form	Opção para impor a validação de privilégios entre escopos em uma tabela quando o widget de formulário busca dados de uma tabela. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Para obter mais informações, consulte Widget de formulário.
glide.service-portal.notification.threshold	Especifique quantas notificações devem ser exibidas antes que os usuários tenham a opção de limpar todas as notificações de uma vez. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5
glide.service_portal.sso.early_redirect.portals	Redirecionar os usuários para a página de login do provedor de identificação de SSO (IdP) sem primeiro redirecioná-los para a página de login do portal. Forneça uma lista separada por vírgulas de sufixos de portal. **Nota:** Se o seu portal usa uma versão personalizada do widget de Login, você deve atualizar a macro de IU sp_sso_early_redirection conforme necessário para redirecionar os usuários para a página de login do Provedor de Identificação de SSO (IdP) sem tentar carregar a página do portal primeiro. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Para obter mais informações, consulte Single Sign-on, logins e redirecionamentos de URL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Portal de serviços

Propriedade	Descrição
glide.sp.portals.language_selector_enabled	Habilite que qualquer usuário escolha e exiba o conteúdo em seu idioma preferencial. Esta propriedade contém uma lista de SYS IDs do portal separados por vírgulas. Por padrão, os SYS IDs dos portais de Conhecimento (/kb), Suporte ao cliente (/csm) e Atendimento ao cliente (/csp) estão incluídos. Para qualquer portal especificado, o seletor de idioma aparecerá no cabeçalho do portal se houver idiomas instalados e ativos na instância além do inglês. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 2086b814c3221200f3897bfaa2d3aea8,89275a53cb130 • Para obter mais informações, consulte Habilitar um seletor de idioma nos cabeçalhos do portal.
glide.sp.starting.page.ignore.list	Ignora páginas intermediárias usadas durante a autenticação SSO para que os usuários sejam direcionados para a página inicial em vez de uma página intermediária. Forneça uma lista separada por vírgulas de IDs de página. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: login_with_sso,idp_disco
glide.sp.theme.parse_scss	Opção para permitir que arquivos SCSS compilados sejam carregados como links para melhorar o desempenho da exibição de repetição de página. Se definido como falso, os arquivos SCSS serão incluídos em linha na página HTML. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
sp_allow_perf_debug_option_for_portals	Especifique os portais a serem avaliados usando o Performance Analyzer, fornecendo uma lista separada por vírgulas de sufixos de portal. Para usuários com as funções sp_admin ou admin, o ícone do Performance Analyzer ( ) aparece nas páginas dos portais especificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Portal de serviços

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sp • Para obter mais informações, consulte Avaliar o desempenho de uma página do portal.

Portal de serviços SCSS Primer

O SCSS é um subconjunto da especificação Syntacticamente impressionante de folhas de estilo (Sass) e é uma extensão do CSS. Cada folha de estilos CSS válida é SCSS válida.

Variáveis de SCSS

As variáveis SCSS são uma maneira de armazenar informações que você deseja reutilizar em toda a folha de estilos. Você pode armazenar itens como cores, pilhas de fontes ou qualquer valor de CSS que queira reutilizar. O SCSS usa o símbolo $ para tornar algo uma variável.

O SCSS é compatível com os seguintes tipos de dados:

- Números (incluindo unidades)
- Cadeias de caracteres (com ou sem aspas)
- Cores (nome ou nomes)
- Boolianos

As variáveis também podem ser argumentos ou resultados de uma das várias funções ou combinações disponíveis. Durante a tradução, os valores das variáveis são inseridos no documento CSS de saída.

Por exemplo:

```
$font-stack:    Helvetica, sans-serif;
$primary-color: #333;

body {
  font: 100%$font-stack;
  color: $primary-color;
}
```

Para obter mais informações sobre Sass, consulte a Referência de Sass/SCSS .

Funções SCSS

Lista de funções do compilador SCSS do Portal de serviços.

Funções RGB

Função	Descrição
rgb($vermelho, $verde, $azul)	Cria uma cor a partir dos valores vermelho, verde e azul.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição
rgba($vermelho, $verde, $azul, $alfa)	Cria uma cor a partir dos valores vermelho, verde, azul e alfa.
red($color)	Obtém o componente vermelho de uma cor.
verde ($cor)	Obtém o componente verde de uma cor.
blue($color)	Obtém o componente azul de uma cor.
mistura($cor1, $cor2, [$peso])	Mistura duas cores.

Funções de HSL

Função	Descrição	Disponibilidade
hsl($hue, $saturation, $lightness)	Cria uma cor a partir dos valores de matiz, saturação e brilho.	Sim
hsla($hue, $saturation, $lightness, $alpha)	Cria uma cor a partir dos valores de matiz, saturação, brilho e alfa.	Sim
hue($color)	Obtém o componente de matiz de uma cor.	Sim
saturation($color)	Obtém o componente de saturação de uma cor.	Sim
lightness($color)	Obtém o componente de brilho de uma cor.	Sim
ajuste-hue($cor, $graus)	Altera o tom de uma cor.	Sim
lighten($color, $amount)	Torna uma cor mais clara.	Sim
escurecer ($cor, $valor)	Torna a cor mais escura.	Sim
saturate($cor, $valor)	Torna a cor mais rica.	Sim
desaturate($color, $amount)	Torna a cor menos carregada.	Sim
tons de cinza ($color)	Converte uma cor em escala de cinza.	Sim
complemento ($color)	Retorna o complemento de uma cor.	Não
invert($color)	Retorna o inverso de uma cor.	Não

Funções de opacidade

Função	Descrição	Disponibilidade
alfa ($cor)	Obtém o componente alfa (pacidade) de uma cor.	Sim
opacity($color)	Obtém o componente alfa (pacidade) de uma cor.	Sim
rgba($cor, $alfa)	Altera o componente alfa para uma cor.	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Descrição	Disponibilidade
opacify($cor, $valor)	Torna a cor mais opaca.	Não
Fade-in ($color, $amount)	Torna a cor mais opaca.	Não
transparenteize($color, $amount)	Torna a cor mais transparente.	Não
Fade-out($color, $amount)	Torna a cor mais transparente.	Não

Outras funções de cor

Função	Descrição	Disponibilidade
ajuste-cor ()	Aumenta ou diminui um ou mais componentes de uma cor.	Sim
scale-color ()	Dimensiona fluidamente uma ou mais propriedades de uma cor.	Sim
mudança-cor ()	Altera uma ou mais propriedades de uma cor.	Não
isto é, hexadecimal-str()	Converte uma cor no formato compreendido pelos filtros do IE.	Não

Funções de cadeia de caracteres

Função	Descrição	Disponibilidade
retirar aspas ($cadeia de caracteres)	Remove aspas de uma cadeia de caracteres.	Sim
quote($cadeia de caracteres)	Adiciona aspas a uma cadeia de caracteres.	Sim
str-length($cadeia de caracteres)	Retorna o número de caracteres em uma cadeia de caracteres.	Não
str-insert($string, $insert, $index)	Insere $insert em $string em $index.	Não
str-index($cadeia de caracteres, $subcadeia de caracteres)	Retorna o índice da primeira ocorrência de $substring em $string.	Não
str-slice($string, $start-at, [$end-at])	Extrai uma substring de $string.	Não
to-upper-case($cadeia de caracteres)	Converte uma cadeia de caracteres para maiúscula.	Não
to-lower-case($cadeia de caracteres)	Converte uma cadeia de caracteres para minúscula.	Não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções numéricas

Função	Descrição	Disponibilidade
porcentagem ($ número)	Converte um número sem unidade em uma porcentagem.	Sim
round($number)	Arredonda um número para o número inteiro mais próximo.	Sim
ceil($number)	Arredonda um número para cima até o próximo número inteiro.	Sim
andar ($ número)	Arredonda um número para baixo para o número inteiro anterior.	Sim
abs($number)	Retorna o valor absoluto de um número.	Sim
min($números...)	Encontra o mínimo de vários números.	Sim
máx. ($ números...)	Encontra o máximo de vários números.	Sim
aleatório([$limite])	Retorna um número aleatório.	Não

Funções de lista

As listas no SCSS são imutáveis. Todas as funções de lista retornam uma nova lista em vez de atualizar a lista existente no local.

Todas as funções de lista também funcionam para mapas, tratando-os como listas de pares.

Função	Descrição
comprimento ($ lista)	Retorna o tamanho de uma lista.
nth($lista, $n)	Retorna um item específico em uma lista.
set-nth($lista, $n, $valor)	Substitui o enésimo item em uma lista.
join($list1, $list2)	Une duas listas em uma.
append($list1, $val)	Anexa um único valor ao final de uma lista.
zip($listas...)	Combina várias listas em uma única lista multidimensional.
index($lista, $valor)	Retorna a posição de um valor em uma lista.
list-separator($list)	Retorna o separador de uma lista.

Adição de funções personalizadas

Scss @function my-calculation-function($some-number, $another-number){ @return $some-number + $another-number }

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aninhamento de SCSS

O SCSS permite aninhar seus seletores de CSS de uma forma que segue a mesma hierarquia visual do seu HTML.

Por exemplo:

```
nav {
  ul {
    margin: 0;
    padding: 0;
    list-style: none;
  }

  li { display: inline-block; }

  a {
    display: block;
    padding: 6px 12px;
    text-decoration: none;
  }
}
```

Os seletores `ul`, `lie` `a` estão aninhados dentro do seletor `nav`, que é uma ótima maneira de organizar seu CSS e torná-lo mais legível. Quando o widget é renderizado, o CSS gerado é semelhante ao seguinte bloco de código:

```
nav ul {
  margin: 0;
  padding: 0;
  list-style: none;
}

nav li {
  display: inline-block;
}

nav a {
  display: block;
  padding: 6px 12px;
  text-decoration: none;
}
```

Para obter mais informações sobre Sass, consulte a Referência de Sass/SCSS .

Operadores SCSS

O SCSS tem vários operadores matemáticos padrão, como +, -, *, / e %.

Use a matemática simples para calcular as larguras de um aparte `e` artigo. Por exemplo:

```
.container { width: 100%; }

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 600px / 960px * 100%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  width: 300px / 960px * 100%;
}
```

O CSS gerado é semelhante a:

```
.container {
  width: 100%;
}

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 62.5%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 31.25%;
}
```

Para obter mais informações sobre Sass, consulte a Referência de Sass/SCSS .

Mixins SCSS

Uma combinação permite criar grupos de declarações de CSS que você deseja reutilizar em todo o site. Você pode passar valores para tornar sua combinação mais flexível.

O bloco de código a seguir é um exemplo de raio de borda.

```
@mixin border-radius($radius) {
  -webkit-border-radius: $radius;
     -moz-border-radius: $radius;
      -ms-border-radius: $radius;
          border-radius: $radius;
}

.box { @include border-radius(10px); }
```

O CSS gerado é semelhante a:

```
.box {
  -webkit-border-radius: 10px;
  -moz-border-radius: 10px;
  -ms-border-radius: 10px;
  border-radius: 10px;
}
```

Para obter mais informações sobre Sass, consulte a Referência de Sass/SCSS .

Separação de domínios e Portal de serviços

Domain Separation não é compatível com Portal de serviços. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A separação de domínio fornece isolamento de dados completo para usuários específicos do domínio.

Como o Domain Separation funciona no Portal de serviços

Elementos da plataforma do Portal de serviços, como configurações, portais e widgets, não podem ser separados por domínio. No entanto, os dados nos widgets são exibidos quando baseados no domínio apropriado. Para fornecer experiências diferentes, os administradores devem criar portais de serviço separados, cada um com URLs exclusivos, para os quais eles possam redirecionar os usuários.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Plug-ins instalados com Portal de serviços

Os plug-ins a seguir são instalados com o plug-in Portal de serviços para Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm], que é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

- Portal de serviços - Base de conhecimento [com.glide.service-portal.knowledge-base]
- Portal de serviços - Catálogo de serviços [com.glide.service-portal.service-catalog]
- Portal de serviços - Status do serviço [com.glide.service-portal.service-status]
- Páginas de configuração do Portal de serviços [com.glide.service-portal.config]
- Designer do Portal de serviços [com.glide.service-portal.designer]
- Pesquisas do Portal de serviços [com.glide.service-portal.survey]

Se Portal de serviços [com.glide.service-portal.esm] não estiver ativo em sua instância, você poderá ativar seguindo as instruções para Ativar um plug-in .

Serviços de adoção

Os Serviços de adoção são um pacote de soluções, tanto produtos quanto recursos, que fornecem suporte ao usuário e informações críticas no momento previsto de necessidade. Esses serviços incluem ajuda no produto, modais, tours e guias que ensinam os usuários a interagir com as páginas de IU que estão vendo na instância.

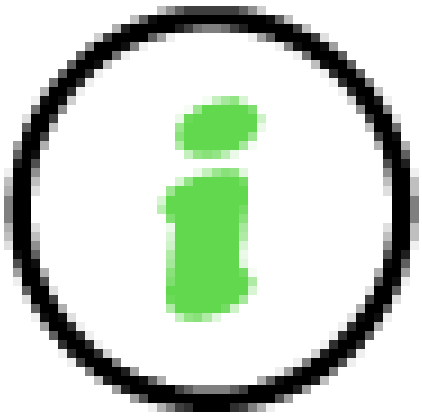
Iniciar

Escolha um dos blocos abaixo para começar.

Ajuda no produto	Modais de integração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



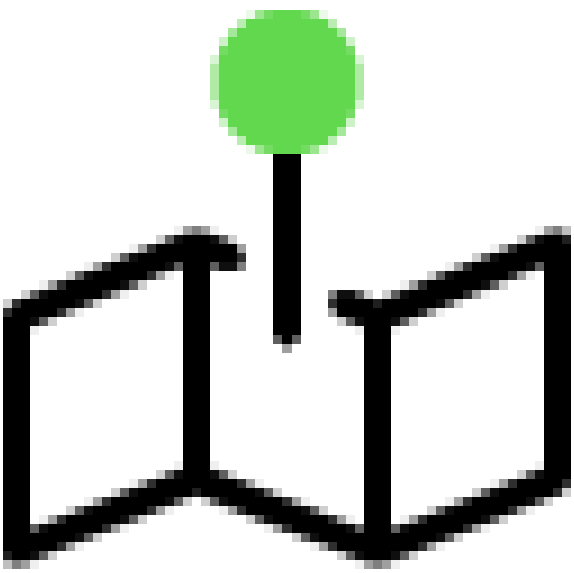
Forneça aos usuários informações úteis e contextuais sobre o que eles podem realizar enquanto estão usando um espaço configurável ou uma página de IU específica.

Crie modais de integração para apresentar aos usuários novas experiências, produtos e aplicações.

Configuração assistida

Use a configuração assistida para passar pela configuração inicial de qualquer produto ou aplicação que forneça um módulo de Configuração assistida.

Tours Guiados



Use tours guiados para fornecer orientações passo a passo de aplicações em sua instância.

Para obter informações adicionais de introdução, consulte o seguinte vídeo de Introdução aos Serviços de adoção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ajuda no produto

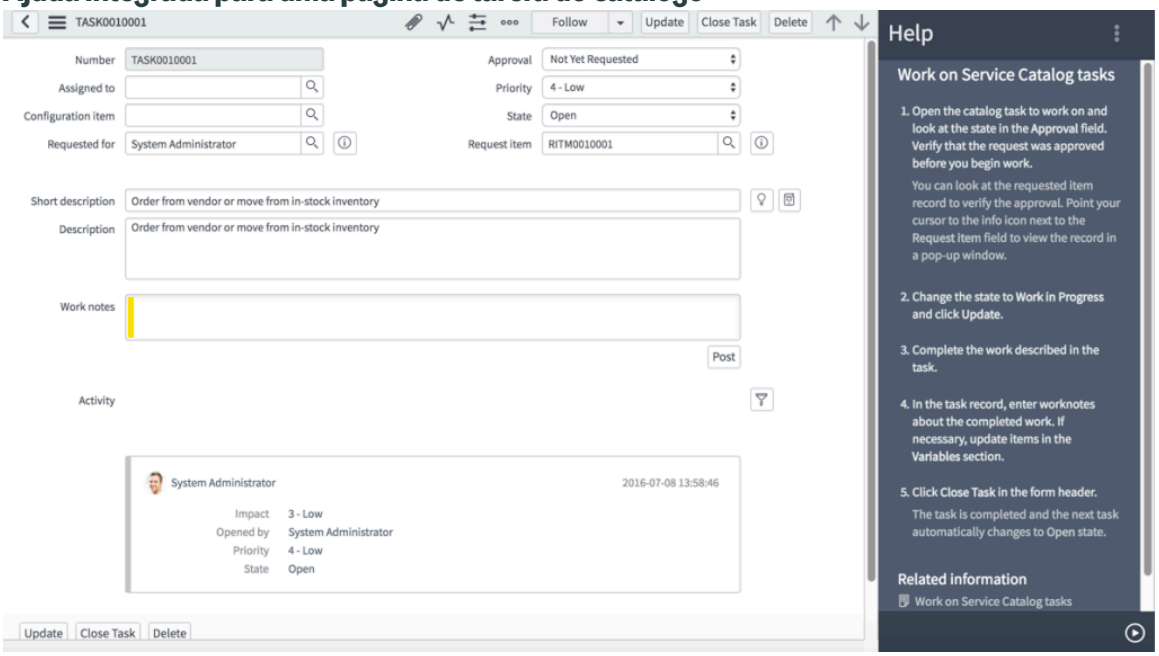
Existem dois tipos de ajuda no produto para ajudar os usuários a entender a IU que estão usando: Ajuda integrada e Central de ajuda.

Visão geral da ajuda no produto

Para ambas as experiências de ajuda no produto, ServiceNow® fornece algum conteúdo de ajuda pronto para uso e você pode substituí-lo ou criar seu próprio conteúdo de ajuda personalizado com base nas necessidades dos usuários.

Ajuda integrada fornece conteúdo de ajuda direcionado a um usuário em uma página no ambiente clássico com base na função do usuário. Para obter mais informações, consulte Ajuda integrada.

Ajuda integrada para uma página de tarefa do catálogo



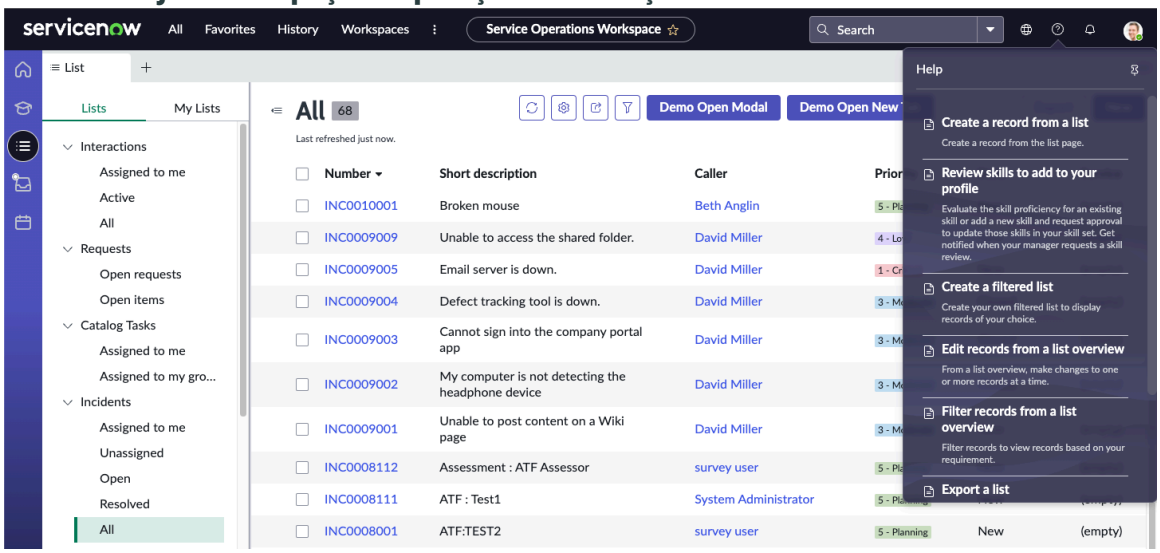
O Central de ajuda é o produto Ajuda integrada de última geração para espaços configuráveis. O Central de ajuda fornece conteúdo de ajuda direcionado aos usuários com base em sua função e específico para seu local em um espaço ou página configurável criado com o Estrutura de IU do Next Experience.

Central de ajuda exibirá Ajuda integrada conteúdo, portanto, você não precisa reescrever nenhum conteúdo criado anteriormente para Ajuda integrada. Para obter mais informações, consulte Central de ajuda.

Tradução automática

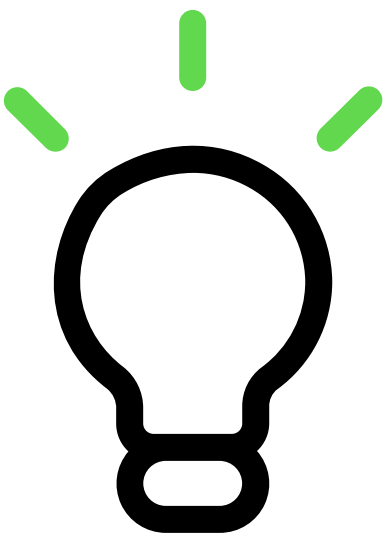
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Central de ajuda no Espaço de operações de serviços



Iniciar

Ajuda integrada



A Ajuda integrada fornece conteúdo de ajuda direcionado a um usuário em uma página de IU, com base em sua função.

Central de ajuda

A Central de ajuda é o produto de Ajuda integrada de última geração para espaços e páginas configuráveis criados na estrutura de IU da Próxima experiência. A Central de Ajuda fornece conteúdo de ajuda direcionado aos usuários em uma página de IU, com base na função do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Soluções alternativas

- Confira Introdução à Central de Ajuda na Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Ajuda integrada

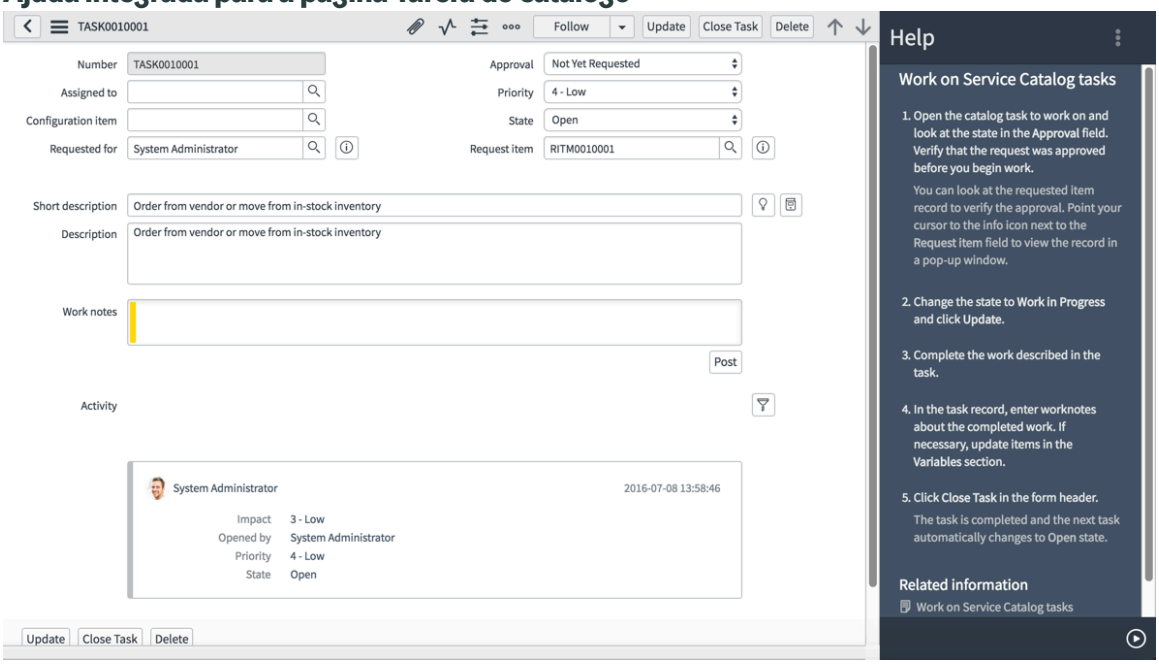
A ajuda integrada fornece conteúdo de ajuda direcionado a um usuário em uma página de IU, com base em sua função. Parte do conteúdo de ajuda integrada vem com a instância base. Sua organização pode adicionar ou substituir o conteúdo de ajuda integrada.

Visão geral

Nota:
Obrigatório: a ajuda integrada só está disponível em IU principal. Para espaço configurável, use Central de ajuda.

O plug-in Ajuda integrada (com.glide.embedded_help) está ativo por padrão para todas as instâncias novas e atualizadas. O conteúdo de ajuda integrada aparece na barra lateral direita quando o usuário clica no ícone de ajuda. Se houver ajuda integrada para a página de IU atual, o ícone de ajuda terá um indicador ( ).

Ajuda integrada para a página Tarefa do catálogo



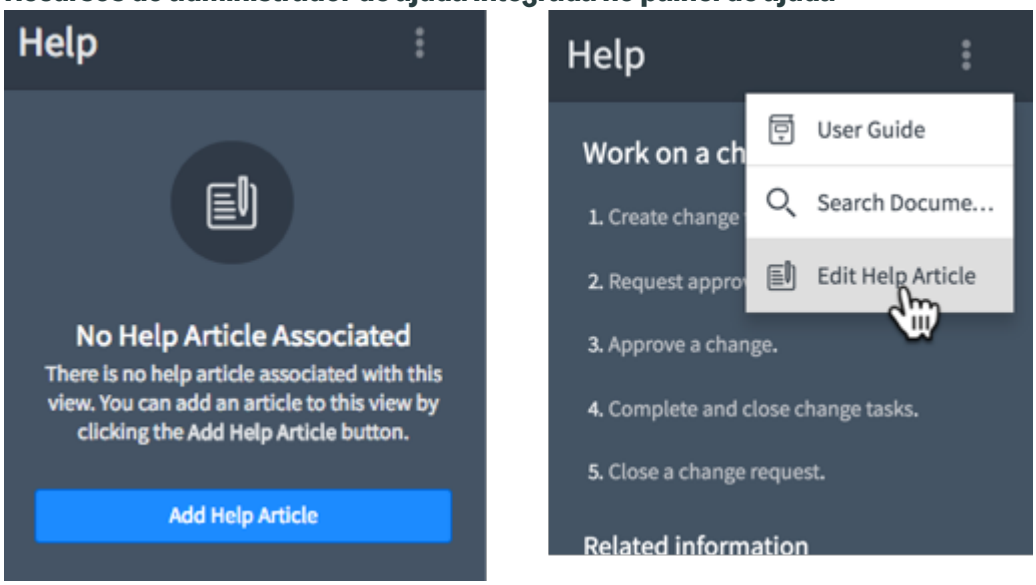
Se não houver ajuda integrada para uma lista ou formulário, a barra lateral exibirá links para o Guia do usuário e a pesquisa no site de documentação. Clique em **Pesquisar documentação** para pesquisar a documentação sobre esse recurso.

Usuários com a função integrada_help_admin ou administrador podem adicionar ajuda à página. Eles também podem editar o conteúdo personalizado que aparece em uma página. A imagem a seguir mostra o que o administrador vê quando não há artigo de ajuda e como abrir um artigo existente. Se você quiser editar o conteúdo de ajuda do sistema de base, siga as etapas em Adicionar personalizado Ajuda integrada de uma cópia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do administrador de ajuda integrada no painel de ajuda



A ajuda integrada é exibida com base na função do usuário. Se o conteúdo não tiver uma função associada, todos os usuários o verão. Se a função for diferente de administrador, os usuários com a função especificada e acima verão o conteúdo. Por exemplo, o conteúdo com a função itil aparece para itil, itil_admin e admin.

Iniciar

Explorar	Configurar	Referência
Saiba mais sobre os recursos e benefícios do Ajuda integrada .	Configure o conteúdo Ajuda integrada em sua instância.	Revise as propriedades do sistema e as informações do Domain Separation.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorando Ajuda integrada

A ajuda integrada fornece conteúdo de ajuda direcionado a um usuário em uma página de IU, com base em sua função. Parte do conteúdo de ajuda integrada vem com a instância base. Sua organização pode adicionar ou substituir o conteúdo de ajuda integrada.

Visão geral Ajuda integrada

A Ajuda integrada permite que você forneça a ajuda de que os usuários precisam, bem como se beneficie dos tópicos de ajuda disponíveis no sistema de base. Você pode adicionar um novo conteúdo de ajuda integrada ou substituir o conteúdo. A substituição do conteúdo envolve a desativação do tópico existente e a adição de um tópico.

Sua organização pode querer adicionar ou substituir o conteúdo de ajuda integrada pelos seguintes motivos:

- Fornecer ajuda para aplicações personalizadas.
- Para fornecer instruções mais específicas ou vídeos incorporados para descrever seu processo de negócios.
- Para fornecer conteúdo de ajuda incorporado onde não existe nenhum para uma página.
- Para fornecer conteúdo de ajuda incorporado em idiomas diferentes do inglês (padrão).
- Para fornecer conteúdos diferentes para funções diferentes.

O nome da página de IU identifica o conteúdo de ajuda incorporado. Para encontrar o nome da página, procure o nome da tabela no URL dessa exibição. Por exemplo, o nome da página para a exibição de lista de Tipos de métrica de avaliação é asmt_metric_type_list e está localizado neste endereço: instancename.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fasmt_metric_type_list.do%3Fsysparm_userpref_module%. O nome da página para a exibição do formulário é asmt_metric_type.

Você não pode editar o conteúdo em um tópico do sistema de base. Nos tópicos do sistema de base, a caixa de seleção **Ajuda da ServiceNow** somente leitura está marcada. Se você editar o conteúdo e tentar salvar as mudanças, verá uma mensagem de erro. Para alterar as informações que aparecem em um tópico do sistema de base, faça uma cópia do tópico, o que desmarca a caixa de seleção **Ajuda da ServiceNow**. Modifique o tópico com seu conteúdo e salve-o. O conteúdo personalizado tem precedência sobre o conteúdo de ajuda da ServiceNow e é exibido quando um usuário abre a ajuda para essa página de IU.

A partir desta versão, Ajuda integrada também oferece suporte à importação de conteúdo que não está em inglês sem substituir o último conteúdo de idioma carregado.

Fluxo de trabalho do Ajuda integrada

O datacenter ServiceNow contém a rede de entrega de conteúdo (CDN), na qual o conteúdo de ajuda incorporado é armazenado. Os tópicos na tabela Conteúdo da Ajuda integrada local (instância) [sys_embedded_help_content] são preenchidos a partir do CDN. O conteúdo de ajuda no CDN é atualizado a cada 30 dias.

Quando um usuário acessa uma página de IU, o processo de ajuda integrada exibe um tópico personalizado se existir um para a função do usuário. Se não houver tópico personalizado, as etapas a seguir serão executadas.

1. Verifica o cache do navegador primeiro e exibe o conteúdo, se encontrado no cache. Em seguida, ele verifica a tabela Conteúdo de ajuda integrada [sys_embedded_help_content] em busca do tópico de ajuda integrada correspondente com a função e o qualificador, se aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se um tópico for encontrado, ele verificará a data no campo **Última sincronização**. Se a data tiver 15 dias ou mais, ele colocará uma solicitação na tabela Fila de ajuda integrada [sys_embedded_help_queue] com a data da última sincronização e o ID do recurso.
- Se um tópico não for encontrado, ele fará uma solicitação na tabela Fila de ajuda integrada [sys_embedded_help_queue] com a data atual e o ID do recurso.

2. Um minuto depois de a página ser exibida, o sistema processa a solicitação e verifica o CDN. No primeiro caso, ele verifica se o tópico foi atualizado desde a **última data de sincronização**. Em qualquer um dos casos, após um minuto, atualize a página para ver o conteúdo.
   - Se o tópico foi atualizado, ele extrai o tópico atualizado para a tabela e atualiza a data **da última sincronização**.
   - Se o tópico não tiver sido atualizado, ele exibirá o tópico em cache local ou de banco de dados e atualizará a data **da última sincronização**.
3. Se o tópico não estiver no banco de dados local, ele extrairá o tópico para a tabela se ele existir no CDN. Se não existir, não há ação.

O administrador pode modificar a duração da sincronização padrão de 15 dias nas propriedades do sistema

Configuração da Ajuda integrada

Planeje e configure os Ajuda integrada tópicos dos quais os usuários da sua organização se beneficiariam.

Visão geral da configuração

Você deve começar sua configuração Ajuda integrada planejando, incluindo a identificação de recursos, formulários e listas em que seus usuários podem usar orientação adicional. Em seguida, comece a mapear e criar ou atualizar os tópicos que você criará.

Ajuda integrada planejamento

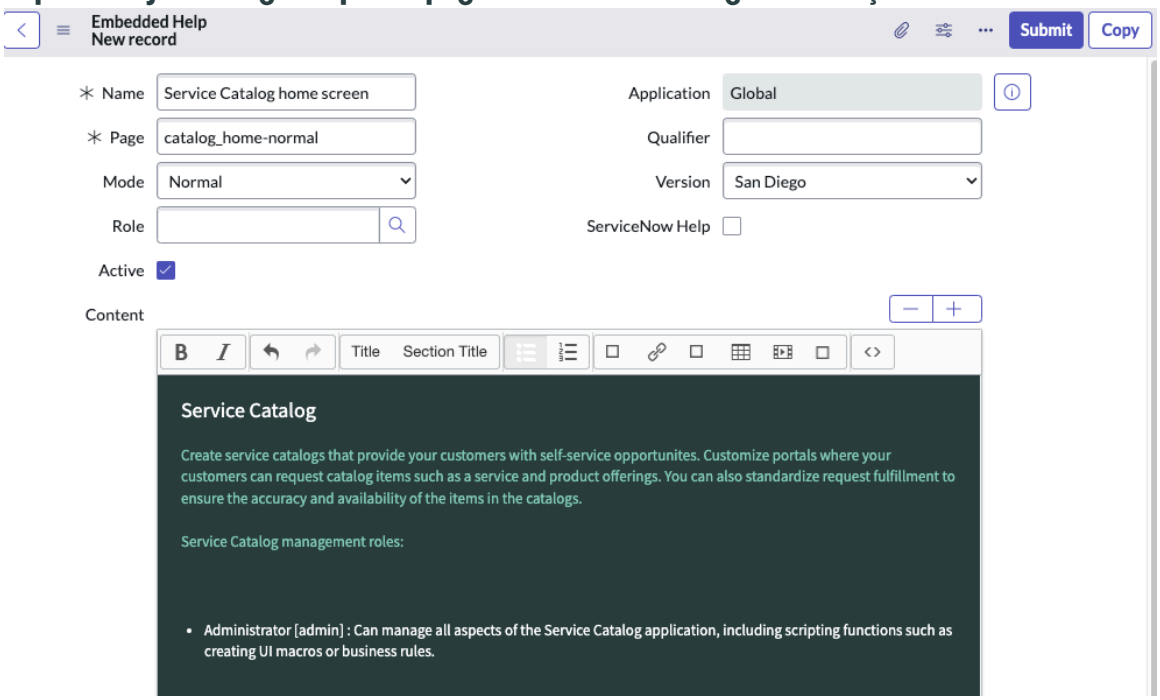
Antes de escrever a ajuda integrada personalizada, planeje o conteúdo e anote as informações usadas no formulário de Ajuda integrada. O planejamento cuidadoso garante que o tópico apareça para a página e a função corretas.

Cada página de IU pode exibir a ajuda integrada, especificada no campo **Página**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópico de ajuda integrada para a página inicial do Catálogo de serviços



No planejamento de tópicos de ajuda integrada, considere como os seguintes campos são usados e anote os valores necessários para seus tópicos personalizados.

Página

Identifique e anote o nome da página de IU que é encontrado no URL quando a página é exibida conforme mostrado. Se o nome da página começar com um cifrão, como $mid_server_user, inclua o cifrão no nome da página. Antes de escrever um tópico de ajuda incorporado para a página, pesquise o nome da página para localizar um arquivo que você pode copiar.

Modificador

- O conteúdo**normal** aparece para qualquer usuário com a função apropriada que navegue até a página.
- O conteúdo**de configuração** aparece quando a página é acessada a partir de um link na Configuração assistida.

Muitos tópicos de ajuda incorporados no sistema de base são para Configuração assistida. Você pode copiar o conteúdo **de configuração** e alterar o **modificador** para **normal** para fornecer ajuda rapidamente a todos os usuários.

Qualificador

Identifique as páginas para as quais você deseja ajuda personalizada que são usadas em muitas aplicações. Por exemplo, a página home.do é aberta para cada módulo de página inicial e para muitos módulos de painel. O administrador da ajuda integrada pode usar qualificadores para personalizar o conteúdo de uma página comum na instância.

Função

Especifique a função de nível mais baixo para fornecer acesso a este tópico de ajuda integrada. Todas as funções que contêm a função também veem o conteúdo, a menos que outro tópico direcionado à função exista na mesma página.

Por exemplo, se você adicionar conteúdo de ajuda integrada para a função itil que descreve seu processo de negócios para inserir incidentes, a função

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

itil_admin também verá o conteúdo. Se você gravar um tópico diferente com a função itil_admin, o itil_admin verá esse conteúdo em vez do conteúdo itil.

Produto

Grave conteúdo somente para o tópico **Enterprise**. Você pode copiar um tópico **do Express** e mudar este campo para **Enterprise**, se apropriado.

Versão

O conteúdo do sistema base é normalmente especificado para a versão atual do software. Se você estiver editando o conteúdo de uma aplicação personalizada ou para fornecer informações relevantes ao processo de negócios da sua organização, selecione **Todos**.

Domínio

Se sua organização usa Domain Separation e personaliza o conteúdo da ajuda, especifique o domínio ao qual o conteúdo se aplica.

ServiceNow Ajuda

Se a caixa de seleção estiver marcada, este campo indicará um tópico do sistema de base. Você não pode editar um tópico do sistema de base, mas pode criar uma cópia para adicionar conteúdo personalizado.

Conteúdo

Você pode usar as ferramentas de formatação para formatar o conteúdo. A lista a seguir descreve as limitações.

- Não é possível incluir imagens no conteúdo de ajuda incorporado.
- Para incorporar vídeo, você deve codificar as informações do vídeo na exibição do código de origem <**<>**>. O conteúdo de vídeo do YouTube e do Vimeo são compatíveis.
- Para adicionar um link de informações relacionadas, você deve usar uma URL completa, não uma URL relativa.
- A prática recomendada é não usar a ferramenta realçar texto, pois a cor pode tornar o texto ilegível, dependendo do tema que o usuário selecionou.
- Todas as mudanças feitas na ajuda integrada não são implantadas automaticamente em outra instância.
- As mudanças na tabela de ajuda integrada não são capturadas em conjuntos de atualizações, update_sync=false é definido intencionalmente.

Tradução automática

Usar qualificadores em Ajuda integrada

O administrador da ajuda integrada pode usar qualificadores para personalizar o conteúdo de uma página comum na instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: opened_help_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página home.do é aberta para cada módulo de página inicial e para muitos módulos de painel. Os parâmetros de consulta especificados no URL definem qual página inicial abrir.

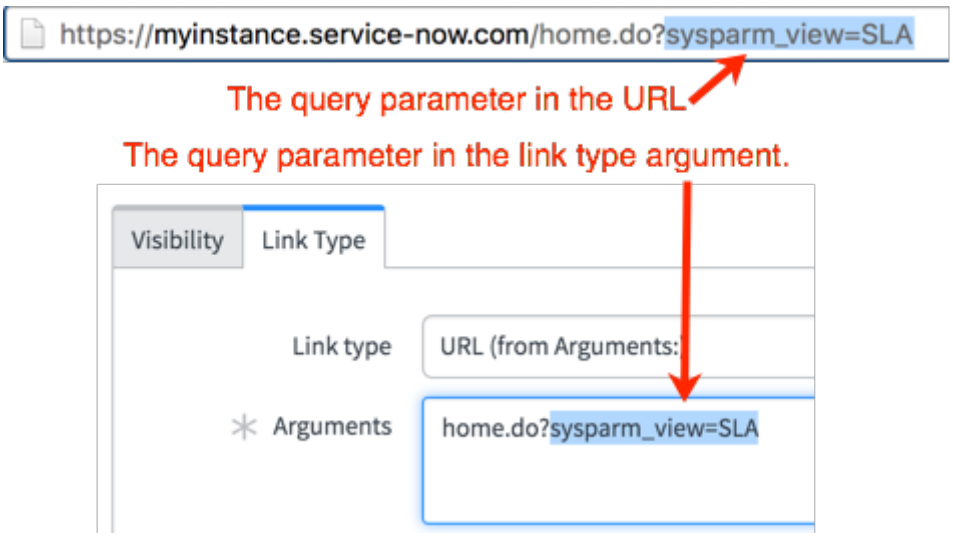
Imagine que sua organização deseja fornecer instruções específicas para a página inicial de ANS. Você pode escrever conteúdo de ajuda incorporado personalizado e usar um qualificador para atingir esse objetivo. Crie o qualificador e associe-o ao conteúdo de ajuda integrada personalizado que você escrever.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para obter as informações do qualificador, abra o módulo em uma nova janela do navegador e copie o parâmetro de consulta.

   Observe que o parâmetro de consulta usa sublinhados entre as palavras em vez de hífens ou hifens.



   Você também pode selecionar o parâmetro de consulta no campo **Argumentos** no tipo de link do módulo. Para ver o tipo de link do módulo, clique no ícone de lápis ao lado do módulo no navegador de aplicações e clique na guia **Tipo de link**.

2. Navegar até **Ajuda integrada** > **Qualificadores de Ajuda**e, em seguida, clique em **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Formulário de qualificador de ajuda integrada

Campo	Descrição
Caminho	Entre na página para exibir o conteúdo de ajuda incorporado. Não inclua .do. Por exemplo, para a página inicial do ANS, insira home.
Parâmetros de consulta	Insira os parâmetros de consulta ou o argumento de link usando o formato id=query_parameters. **Aviso:** Se o parâmetro de consulta contiver mais de uma palavra, use sublinhados entre as palavras em vez de hífens ou hifens. Se você usar hífens ou hifens, o sistema usará somente a primeira palavra no parâmetro e ignorará o restante.
Fragmento	Insira o # <string> no final do URL. Isso raramente é encontrado no URL de uma página na instância. Se você quiser ajuda personalizada para uma página que termina com #<string> , coloque-o neste campo. **Nota:** A prática comprovada é incluir pelo menos um parâmetro de consulta. Caso contrário, a ajuda personalizada será exibida para cada página do home.do. Você pode usar o parâmetro de consulta, o fragmento ou ambos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Qualificador	Insira o qualificador a ser usado, por exemplo, `sla_homepage`. Registre o qualificador a ser usado no registro de conteúdo de ajuda integrada. **⚠ Aviso:** Se o parâmetro de consulta contiver mais de uma palavra, use sublinhados entre as palavras em vez de hífens ou hifens. Se você usar hífens ou hifens, o sistema usará somente a primeira palavra no parâmetro e ignorará o restante.

4. Clique em **Enviar**.
5. Siga as etapas em Adicionar conteúdo Ajuda integrada personalizado para criar o conteúdo e incluir as seguintes informações.
   - **Nome** e **página**: a página para a qual você criou o qualificador, por exemplo, **página inicial**.
   - **Qualificador**: o qualificador que você inseriu, por exemplo, **sla_homepage**.

   Nota:
   Você também pode copiar um tópico de ajuda incorporado existente e inserir o qualificador no registro copiado.
6. Teste o qualificador abrindo a página para a qual você adicionou o conteúdo e abrindo o painel de ajuda.

   Nota:
   Se você adicionou uma função ao conteúdo de ajuda integrada, certifique-se de estar conectado como um usuário com a função ou represente um usuário com essa função.

Ajuda integrada funções

O conteúdo de ajuda integrada pode ser direcionado a usuários com uma função especificada que acessam a página de IU. Todas as funções que contêm a função também veem o conteúdo, a menos que outro tópico direcionado à função exista na mesma página.

Por exemplo, se você adicionar conteúdo de ajuda integrada para a função itil que descreve seu processo de negócios para inserir incidentes, a função itil_admin também verá o conteúdo. Se você gravar um tópico diferente com a função itil_admin, o itil_admin verá esse conteúdo em vez do conteúdo itil.

Prioridade da função de ajuda integrada

A prioridade da função de ajuda integrada é armazenada na tabela Prioridade de função de ajuda integrada [sys_embedded_help_role]. Cada função é atribuída a um número de ordem de prioridade padrão com base no nome da função na tabela Funções [sys_user_role].

Números de ordem de prioridade da ajuda integrada padrão

Número do pedido	Nome da função
10	administrador Exemplos: admin, chat_admin, pa_admin, survey_admin Exceção: itil_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Números de ordem de prioridade da ajuda integrada padrão

Número do pedido	Nome da função
100	gerente ou itil_admin Exemplos: itil_admin, catalog_manager, content_manager, sla_manager
300	itil (somente)
1000	Todas as outras funções ou nenhuma função (usuário ESS) Exemplos: approver_user, financial_management_user, personalize_form, template_editor

A prioridade é executada do número mais baixo para o mais alto, o que significa que o conteúdo de ajuda integrada sem função será exibido somente se nenhum outro conteúdo estiver disponível para a página de IU e a função do usuário. Todo o conteúdo do sistema de base é direcionado a uma função, a menos que o conteúdo se destine a todos os usuários, incluindo usuários ESS. Quando você adiciona uma função, como uma função para uma aplicação personalizada, ela é adicionada automaticamente à tabela Prioridade de função de ajuda integrada [sys_embedded_help_role] com a ordem padrão apropriada. Você pode modificar a ordem de prioridade conforme necessário.

Se uma página exigir conteúdo de ajuda diferente para funções diferentes, tópicos separados deverão ser adicionados. Por exemplo, usuários com qualquer função podem acessar a página incident.do e ela é aberta com uma exibição apropriada para sua função.

A lista a seguir descreve como o conteúdo de diferentes funções pode ser direcionado para o formulário de Incidente.

Administrador

Fornece informações e links para ajudar na configuração do formulário de Incidente.

itil_admin

Descreve como monitorar o andamento do incidente.

itil

Descreve como trabalhar em um incidente.

Sem função

Explica o que o usuário pode revisar e modificar na exibição de autoatendimento do formulário de incidente.

Modificar prioridade da função de ajuda integrada

Você pode modificar a ordem padrão de prioridade atribuída a uma função na tabela Prioridade da função de ajuda integrada [sys_embedded_help_role]. A ordem de prioridade determina qual conteúdo de ajuda integrada um usuário acessa em uma página de IU, com base nas funções atribuídas ao usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: opened_help_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você adiciona uma função, como uma função para uma aplicação personalizada, ela é adicionada automaticamente à tabela Prioridade de função de ajuda integrada [sys_embedded_help_role] com a ordem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

padrão apropriada. Você pode modificar a prioridade da função, incluindo a adição de números de prioridade entre os números de prioridade padrão, se apropriado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda integrada** > **Prioridade de Função** e localize a função para modificar a prioridade.
2. Clique duas vezes no valor na coluna **Ordem** para abrir o editor de lista.
3. Insira o novo número de ordem de prioridade e clique na marca de seleção verde para salvá-lo.

Ajuda integrada internacionalização

A internacionalização da ajuda integrada permite que você localize o conteúdo da ajuda integrada para uma variedade de idiomas para atender às necessidades globais do usuário. Você pode escrever o conteúdo de ajuda integrada em um idioma de sua escolha e decidir quais idiomas serão exibidos.

Os registros de conteúdo de ajuda integrada existentes são gravados em inglês por padrão. Você pode traduzir o conteúdo da ajuda integrada em inglês fornecido com o sistema de base para outros idiomas para atender às suas necessidades. Você também pode criar conteúdo de ajuda incorporado personalizado no idioma de sua escolha.

Noções básicas sobre o conteúdo de ajuda incorporado localizado

Para traduzir conteúdo de ajuda integrada em inglês para outro idioma ou para criar conteúdo de ajuda integrada em um idioma diferente do inglês, sua sessão de trabalho deve ser configurada para o idioma no qual você deseja escrever. Por exemplo, você deve estar trabalhando em uma sessão em francês se quiser escrever conteúdo de ajuda incorporado em francês. Consulte Configurações de localização para obter mais informações.

Configure o conteúdo de ajuda integrada a ser exibido no idioma de sua escolha acessando o campo **Idioma** na tabela Fila de ajuda integrada [sys_embedded_help_queue]. Dependendo das traduções de idioma estrangeiro ativadas em sua instância, você pode escolher em qual idioma exibir o conteúdo de ajuda incorporado.

Se o conteúdo de ajuda integrada estiver disponível em um idioma específico e os usuários estiverem trabalhando em uma instância com esse idioma, eles verão a ajuda integrada disponível no idioma desejado.

Como trabalhar com conteúdo de ajuda incorporado localizado

Quando um usuário solicita um registro de conteúdo de ajuda integrada, o registro da fila de ajuda integrada associado é preenchido de acordo e o idioma especificado no registro da fila de ajuda integrada é definido como o idioma da sessão atual.

Quando o conteúdo de ajuda integrada estiver disponível no idioma da sessão de um usuário, o conteúdo será mostrado nesse mesmo idioma. Se o conteúdo da ajuda integrada não estiver disponível no idioma da sessão do usuário, o conteúdo em inglês será mostrado. No entanto, se você não quiser ver o conteúdo em inglês em uma sessão que não esteja em inglês, poderá configurar o sys_property como Falso (o padrão é Verdadeiro).

Priorização de conteúdo de ajuda integrada

A exibição de conteúdo de ajuda integrada no idioma da sessão do usuário tem prioridade sobre todos os outros mecanismos, como função, se o conteúdo foi criado pelo usuário e a versão mais recente do conteúdo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um usuário está em uma sessão de trabalho que não está em inglês, a prioridade para a exibição do conteúdo de ajuda integrada é a seguinte:

1. O conteúdo do idioma da sessão de trabalho (diferente do inglês) será exibido, se disponível.
2. O conteúdo criado pelo usuário é exibido quando o conteúdo de idioma da sessão de trabalho não está disponível.
3. O conteúdo relacionado à versão é exibido quando o idioma da sessão de trabalho e o conteúdo criado pelo usuário não estão disponíveis.

Por exemplo, se um usuário administrador estiver em uma sessão de trabalho em francês e solicitar conteúdo de ajuda incorporado, mas o conteúdo em francês não estiver disponível para a função de administrador, o conteúdo no mesmo idioma para uma função inferior será exibido, se disponível.

Se não houver conteúdo de ajuda incorporado para a função de administrador em francês, mas houver conteúdo para a função de administrador em francês e em inglês, a função de itil em francês terá prioridade sobre a função de administrador em inglês. O conteúdo em francês será exibido no nível itil-role.

Criar ajuda integrada internacionalizada

Traduza o conteúdo de ajuda integrada em inglês fornecido para outros idiomas ou crie conteúdo de ajuda integrada personalizado no idioma de sua escolha.

Antes de Iniciar

Função necessária: opened_help_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todos os registros de conteúdo de ajuda integrada estão em inglês por padrão. Para criar um registro de conteúdo de ajuda integrada que não esteja em inglês, primeiro deve haver um registro de conteúdo em inglês na tabela Ajuda integrada [sys_embedded_help_content]. O registro de conteúdo de ajuda integrada em inglês é primário para todos os outros registros de conteúdo de ajuda integrada em idioma. Depois de criar um registro de conteúdo de ajuda incorporado que não está em inglês, ele reside na tabela Textos traduzidos [sys_translated_text].

Para traduzir o conteúdo em inglês fornecido para outro idioma, crie uma cópia do registro de conteúdo em inglês e salve o registro de cópia editado, que não está em inglês. O novo registro é salvo na tabela Textos traduzidos [sys_translated_text]. Consulte Adicionar ajuda integrada personalizada de uma cópia para traduzir o conteúdo da ajuda integrada disponível.

Para criar um registro de conteúdo de ajuda integrada personalizado que não esteja em inglês, sua instância de trabalho deve ser configurada para o mesmo idioma em que você pretende escrever. Você cria conteúdo de ajuda incorporado personalizado que não está em inglês quando o conteúdo de ajuda incorporado em inglês não está disponível para cópia.

Depois de criar um registro de conteúdo de ajuda integrada em um idioma diferente do inglês, você deve criar o mesmo registro de conteúdo em inglês e armazená-lo na tabela Ajuda integrada [sys_embedded_help_content]. O registro de conteúdo de ajuda integrada em inglês é primário para todos os outros idiomas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda integrada** > **Conteúdo da Ajuda**.
2. Abra o tópico de ajuda incorporado para copiar.
   Você também pode abrir um tópico de ajuda integrada selecionando **Editar artigo de ajuda** no menu do painel de ajuda integrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Atualize os campos conforme apropriado.

Campo	Descrição
Nome	O nome do tópico da ajuda integrada.
Página	A página de IU à qual este tópico corresponde. Normalmente, você não muda o nome da página.
Modificador	○ O conteúdo **normal** aparece para qualquer usuário com a função apropriada que navegue até a página. ○ O conteúdo **de configuração** aparece quando a página é acessada a partir de um link na Configuração assistida.
Função	A função para a qual o tópico foi criado. Os usuários atribuídos à função veem o conteúdo quando navegam para a página de IU associada. Todas as funções que contêm a função também veem o conteúdo, a menos que outro tópico direcionado à função exista na mesma página. Para obter mais informações, consulte Ajuda integrada funções
Ativo	Especifica se este conteúdo é exibido para a página de IU. Desmarque a caixa de seleção para impedir que o conteúdo fique disponível.
Produto	**Enterprise** é o padrão e não deve ser alterado.
Qualificador	O qualificador que fornece ajuda integrada personalizada para uma página de IU comum. Por exemplo, a página home.do é aberta para cada módulo de página inicial e para muitos módulos de painel. Crie o qualificador antes de inseri-lo neste registro de ajuda integrada.
Versão	A versão para a qual este tópico é apropriado. Se você estiver editando o conteúdo de uma aplicação personalizada ou para fornecer informações relevantes ao processo de negócios da sua organização, selecione **Todos**.
Última sincronização	A última data e hora em que o CDN foi verificado quanto a conteúdo atualizado. Quando um usuário acessa esta página de IU, a plataforma determina se a data e a hora da última sincronização foram há mais de 15 dias. Se estiver, o CDN será verificado quanto a conteúdo atualizado e a data será atualizada. **Nota:** O administrador pode alterar a duração da última sincronização nas propriedades do sistema.
Ordem	A ordem é padronizada com base na função e determina qual conteúdo exibir quando o usuário tiver uma função atribuída. Para obter mais informações, consulte Ajuda integrada funções.
Domínio	Especifique o domínio para o qual este conteúdo é usado, se aplicável. Este campo aparecerá no formulário se o administrador tiver configurado o formulário para exibi-lo.

4. No campo **Conteúdo**, atualize o texto usando as ferramentas de formatação HTML conforme necessário. Se você adicionar um link, insira o URL completo da página da Web. Uma prática recomendada é selecionar **Nova janela (_blank)** como o **Destino**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Não adicione imagens a um tópico de ajuda incorporado. As imagens são removidas da seção de conteúdo quando o registro é salvo.

Para adicionar um vídeo incorporado, consulte Incorporar conteúdo de vídeo em tópicos de ajuda.

5. **Opcional:** Para adicionar outra linha abaixo de tabelas, vídeos ou links relacionados, clique no ícone de nova linha ( ).
6. Clique em **Copiar** no cabeçalho do formulário.
   O tópico editado é salvo e a lista é exibida novamente. A caixa de seleção **Ajuda da ServiceNow** está desmarcada no tópico salvo.

Adicionar personalizado Ajuda integrada de uma cópia

Para personalizar a ajuda integrada da sua organização, você pode editar um tópico no sistema de base e salvá-lo como uma cópia.

Antes de Iniciar
Função necessária: opened_help_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nos tópicos do sistema de base, a caixa de seleção **Ajuda da ServiceNow** somente leitura está marcada. Quando você cria uma cópia, a caixa de seleção **Ajuda da ServiceNow** é desmarcada, permitindo que você modifique o conteúdo.

Quando um usuário navega para uma página de IU para a qual existe conteúdo personalizado, o conteúdo personalizado é exibido em vez do conteúdo do sistema de base.

Nota:
Os registros de ajuda integrada também são usados para criar conteúdo para o Central de ajuda em um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo Central de ajuda para espaços configuráveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda integrada** > **Conteúdo da Ajuda**.
2. Abra o tópico de ajuda incorporado para copiar.
   Você também pode abrir um tópico de ajuda integrada selecionando **Editar artigo de ajuda** no menu do painel de ajuda integrada.
3. Atualize os campos conforme apropriado.

Campo	Descrição
Nome	O nome do tópico da ajuda integrada.
Página	A página de IU à qual este tópico corresponde. Normalmente, você não muda o nome da página. **Nota:** Se você estiver usando o registro de ajuda integrada para exibir no Central de ajuda, conforme descrito em Criar conteúdo Central de ajuda para espaços configuráveis, insira o mesmo valor nos campos Nome e Página, substituindo os espaços por sublinhados no campo Página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Modo	○ O conteúdo**normal** aparece para qualquer usuário com a função apropriada que navegue até a página. ○ O conteúdo**de configuração** aparece quando a página é acessada a partir de um link na Configuração assistida.
Função	A função para a qual o tópico foi criado. Os usuários atribuídos à função veem o conteúdo quando navegam para a página de IU associada. Todas as funções que contêm a função também veem o conteúdo, a menos que outro tópico direcionado à função exista na mesma página. Para obter mais informações, consulte Ajuda integrada funções
Ativo	Especifica se este conteúdo é exibido para a página de IU. Desmarque a caixa de seleção para impedir que o conteúdo fique disponível.
Produto	**Enterprise** é o padrão e não deve ser alterado.
Qualificador	O qualificador que fornece ajuda integrada personalizada para uma página de IU comum. Por exemplo, a página home.do é aberta para cada módulo de página inicial e para muitos módulos de painel. Crie o qualificador antes de inseri-lo neste registro de ajuda integrada.
Versão	A versão para a qual este tópico é apropriado. Se você estiver editando o conteúdo de uma aplicação personalizada ou para fornecer informações relevantes ao processo de negócios da sua organização, selecione **Todos**.
Última sincronização	A última data e hora em que o CDN foi verificado quanto a conteúdo atualizado. Quando um usuário acessa esta página de IU, a plataforma determina se a data e a hora da última sincronização foram há mais de 15 dias. Se estiver, o CDN será verificado quanto a conteúdo atualizado e a data será atualizada. **Nota:** O administrador pode alterar a duração da última sincronização nas propriedades do sistema.
Ordem	A ordem é padronizada com base na função e determina qual conteúdo exibir quando o usuário tiver uma função atribuída. Para obter mais informações, consulte Ajuda integrada funções.
Domínio	Especifique o domínio para o qual este conteúdo é usado, se aplicável. Este campo aparecerá no formulário se o administrador tiver configurado o formulário para exibi-lo.

4. No campo **Conteúdo**, atualize o texto usando as ferramentas de formatação HTML conforme necessário. Se você adicionar um link, insira o URL completo da página da Web. Uma prática recomendada é selecionar **Nova janela (_blank)** como o **Destino**.

Nota:
Não adicione imagens a um tópico de ajuda incorporado. As imagens são removidas da seção de conteúdo quando o registro é salvo.

Para adicionar um vídeo incorporado, consulte Incorporar conteúdo de vídeo em tópicos de ajuda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Para adicionar outra linha abaixo de tabelas, vídeos ou links relacionados, clique no ícone de nova linha ( ).
6. Clique em **Copiar** no cabeçalho do formulário.
   O tópico editado é salvo e a lista é exibida novamente. A caixa de seleção **Ajuda da ServiceNow** está desmarcada no tópico salvo.

Adicionar conteúdo Ajuda integrada personalizado

Você pode criar um novo tópico de ajuda integrada personalizado, por exemplo, se tiver uma aplicação personalizada e quiser fornecer ajuda aos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: opened_help_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

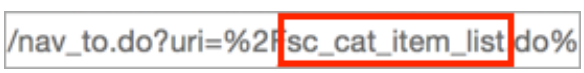
Ao escrever conteúdo para os usuários, considere as seguintes limitações.

- Não é possível incluir imagens no conteúdo de ajuda incorporado.
- Para incorporar vídeo, você deve codificar as informações do vídeo na exibição do código de origem <**<>**>. O conteúdo de vídeo do YouTube e do Vimeo são compatíveis.
- Para adicionar um link de informações relacionadas, você deve usar uma URL completa, não uma URL relativa.
- A prática recomendada é não usar a ferramenta realçar texto, pois a cor pode tornar o texto ilegível, dependendo do tema que o usuário selecionou.
- Todas as mudanças feitas na ajuda integrada não são implantadas automaticamente em outra instância.
- As mudanças na tabela de ajuda integrada não são capturadas em conjuntos de atualizações, update_sync=false é definido intencionalmente.

Nota:
Os registros de ajuda integrada também são usados para criar conteúdo para o Central de ajuda em um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo Central de ajuda para espaços configuráveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda integrada** > **Conteúdo da Ajuda**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome do tópico de ajuda integrada. Um nome típico é o título da página à qual ele se aplica.
Página	Insira a página de IU para a qual este conteúdo fornece ajuda, sem a extensão de arquivo .do. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você estiver usando o registro de ajuda integrada para exibir no Central de ajuda, conforme descrito em Criar conteúdo Central de ajuda para espaços configuráveis, insira o mesmo valor nos campos Nome e Página, substituindo os espaços por sublinhados no campo Página.
Modificador	Selecione o modificador, normalmente **Normal**. ○ O conteúdo**normal** aparece para qualquer usuário com a função apropriada que navegue até a página. ○ O conteúdo**de configuração** aparece quando a página é acessada a partir de um link na Configuração assistida.
Função	Selecione a função para a qual o tópico foi escrito. Todas as funções que contêm a função também veem o conteúdo, a menos que outro tópico direcionado à função exista na mesma página. Para obter mais informações, consulte Ajuda integrada funções
Ativo	Marque a caixa de seleção para fazer este conteúdo aparecer. Desmarque a caixa de seleção para impedir que o conteúdo fique disponível, por exemplo, para que alguém o revise antes que ele seja acessado na página de IU.
Produto	**Enterprise** é o padrão e não deve ser alterado.
Qualificador	O qualificador que fornece ajuda integrada personalizada para uma página de IU comum. Por exemplo, a página home.do é aberta para cada módulo de página inicial e para muitos módulos de painel. Crie o qualificador antes de inseri-lo neste registro de ajuda integrada. **Nota:** Os IDs dinâmicos são compatíveis com os parâmetros de rota do Qualificador da Ajuda integrada. Por exemplo, adicionar $dynamic_value$ no campo de fragmento disponibiliza seu conteúdo para o mesmo URL, mesmo quando o valor muda. Isso pode acontecer ao selecionar diferentes idiomas para a mesma página.
Versão	Selecione uma versão, se for diferente da versão atual da sua instância. Para fornecer conteúdo para uma aplicação personalizada ou informações relevantes ao processo de negócios da sua organização, selecione **Todos**.
Ordem	Altere a função padrão, se necessário. A ordem é padronizada com base na função selecionada. Para obter mais informações sobre números de prioridade de pedido padrão, consulte Ajuda integrada funções.
Domínio	Especifique o domínio para o qual este conteúdo é usado, se aplicável. Este campo aparecerá no formulário se o administrador tiver configurado o formulário para exibi-lo.

4. No campo **Conteúdo**, insira o texto usando as ferramentas de formatação HTML conforme necessário. Se você adicionar um link, insira o URL completo da página da Web. Uma prática recomendada é selecionar **Nova janela (_blank)** como o **Destino**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Não adicione imagens a um tópico de ajuda incorporado. As imagens são removidas da seção de conteúdo quando o registro é salvo.

Para adicionar um vídeo incorporado, consulte Incorporar conteúdo de vídeo em tópicos de ajuda.

5. **Opcional:** Para adicionar outra linha abaixo de tabelas, vídeos ou links relacionados, clique no ícone de nova linha ().
6. Clique em **Enviar**.

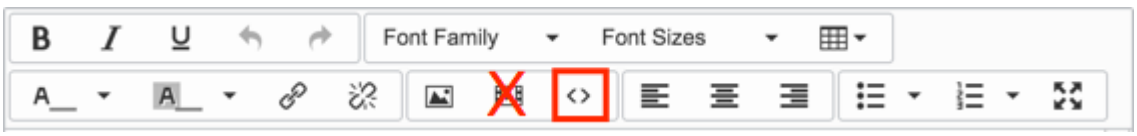
Incorporar conteúdo de vídeo em tópicos de ajuda

Você pode incorporar um link para o conteúdo de vídeo em um tópico de ajuda incorporado personalizado. O conteúdo de vídeo do YouTube e Vimeo é compatível.

Antes de Iniciar
Função necessária: opened_help_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você não pode usar o ícone de inserir/editar vídeo no editor de HTML para incorporar o vídeo. Você deve inserir o código de origem.

Ícones do editor de HTML



O administrador pode desabilitar a capacidade dos usuários de ver o vídeo incorporado no Propriedades do sistema Ajuda integrada.

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para obter o código de incorporação do vídeo.

   a. Navegue até o local do vídeo no YouTube ou no Vimeo.

   b. Abra a opção **Compartilhar** do vídeo.
   No YouTube, o texto aparece abaixo do vídeo. No Vimeo, clique no ícone de compartilhamento ao lado do vídeo.

   c. Em **Incorporar**, selecione o código e cole-o em um editor de texto.

   d. Modifique o código para encerrá-lo em um e remova elementos que não são renderizados na página de conteúdo da ajuda integrada.

   Example
   Por exemplo, aqui está o código de incorporação de um vídeo do YouTube. O código modificado também contém um título para o vídeo incorporado em um <p> marcador.

   ```
   <iframe width="560" height="315" src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
   frameborder="0" allowfullscreen></iframe>
   ```

   Após a modificação, o código fica assim.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
<div class="video"><iframe src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
 allowfullscreen=""></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

O código de incorporação do Vimeo tem mais atributos. Remova-os para que fiquem semelhantes ao exemplo a seguir. Observe a diferença entre o YouTube e o Vimeo para o atributo *`allowfullscreeen`*.

```
<div class="video"><iframe src="https://player.vimeo.com/video/67392563"
 frameborder="0"  allowfullscreen></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

Nota:
Conforme mostrado nos exemplos, coloque os marcadores `<iframe>` e `<p>` em um marcador `<div class="video">`. Se o administrador desabilitar a propriedade para exibir conteúdo de vídeo, todo o conteúdo dentro do marcador `<div class="video">` ficará oculto.

2. Navegar até **Ajuda integrada** > **Conteúdo da Ajuda**e abra o tópico de ajuda personalizado para incorporar um vídeo.
3. Clique no ícone de código de origem (**<>**).
4. Posicione o cursor no final da linha acima do local do vídeo.
5. Pressione a tecla Enter para mover para uma linha em branco e inserir o código de incorporação que você modificou.
6. Clique em **OK**e em **Atualizar**.
7. Para testar se o vídeo aparece, abra a página que exibe o conteúdo que você acabou de atualizar e abra o painel de ajuda.

Referência do Ajuda integrada

Os tópicos de referência fornecem informações sobre as propriedades do sistema que você pode precisar configurar, bem como informações básicas sobre o Domain Separation.

Propriedades do sistema Ajuda integrada

A ajuda integrada está ativa por padrão em sua instância. O administrador pode alterar as propriedades do sistema para modificar como a instância interage com a ajuda integrada.

O administrador navega até **Ajuda integrada** > **Propriedades** para mudar essas propriedades.

Propriedades do sistema de ajuda integrada

Nome	Descrição
com.glide.embedded_help.auto_close	Fecha automaticamente o painel de ajuda quando o usuário clica em **Iniciar um tour** ou **em Voltar para a Configuração assistida**. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema de ajuda integrada

Nome	Descrição
com.glide.embedded_help.cdn_timeout	Duração em milissegundos em que uma extração de conteúdo da rede de entrega de conteúdo (CDN) atinge o tempo limite. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 2000
com.glide.embedded_help.enabled	Habilita o plug-in de ajuda integrada para ativação. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
com.glide.embedded_help.enable_video	Permite que os usuários vejam vídeos incorporados no conteúdo da ajuda. O administrador pode incorporar vídeo e uma descrição, mas se esta propriedade for **falsa**, o vídeo e a descrição ficarão ocultos no painel de ajuda. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro **Nota:** Ao incorporar conteúdo de vídeo, coloque o código de incorporação de vídeo e a descrição dentro de um marcador . Se você desabilitar a propriedade, o conteúdo dentro do marcador ficará oculto quando o conteúdo for exibido.
com.glide.embedded_help.sync	Habilita a instância a procurar conteúdo atualizado no CDN quando um usuário acessa uma página de IU. A instância verifica a data **da última sincronização** no tópico em relação à frequência especificada para determinar se deve procurar conteúdo atualizado no CDN. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro Se a propriedade estiver desabilitada (falsa), o conteúdo da ajuda integrada nunca será sincronizado com as atualizações de tópico da CDN.
com.glide.embedded_help.sync_frequency	Especifica quantos dias devem passar a partir da data **da última sincronização** no tópico para que o processo de ajuda integrada procure conteúdo atualizado no CDN. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 15
com.glide.embedded_help.sync_self_hosted	Especifica se uma instância auto-hospedada sincroniza o conteúdo com o CDN.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema de ajuda integrada

Nome	Descrição
	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
com.glide.embedded_help.url	Lista o local de onde a ajuda integrada é recuperada dinamicamente. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: varia
com.glide.embedded_help.version	Especifica a versão da instância para a qual a ajuda é exibida. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Jacarta Se estiver em branco, exibirá a ajuda para a versão que a instância está executando no momento.

A propriedade do sistema a seguir está disponível navegando até a tabela [sys_properties].

Nome	Descrição
com.glide.embedded_help.guided_setup.persist_actions	Habilita as ações da Configuração assistida no painel de ajuda integrada que são baseadas em estados a serem exibidos em todas as páginas. Um exemplo é a ação **Marcar como concluída**. O comportamento padrão (falso) é mostrar somente ações na página inicial da Configuração assistida. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso

Domain Separation e Ajuda integrada

A separação de domínio é compatível com Ajuda integrada. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

O objetivo de Ajuda integradaé permitir que os usuários se beneficiem dos tópicos de ajuda do sistema de base, bem como criem seus próprios tópicos de ajuda personalizados. Se sua organização usa Domain Separation, você pode criar ajuda integrada personalizada para cada domínio.

Como o Domain Separation funciona no Ajuda integrada

Se sua organização usa Domain Separation, você pode criar ajuda integrada personalizada para cada domínio. Para associar o conteúdo de ajuda a um domínio, o administrador configura o formulário Conteúdo de Ajuda para incluir o campo **Domínio**. Quando o conteúdo personalizado é criado, o autor seleciona o domínio ao qual o conteúdo se aplica.

Nota:

- O conteúdo sem domínio especificado está no domínio global.
- Se o conteúdo específico do domínio não existir para um usuário em um domínio, o usuário verá o conteúdo de ajuda global.
- Os usuários no domínio global veem somente o conteúdo de ajuda global. Um administrador que deseja testar a ajuda específica do domínio deve representar um usuário nesse domínio.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Central de ajuda

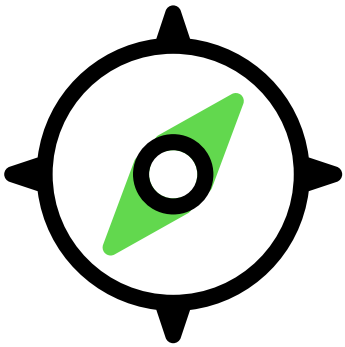
Central de ajuda é o produto de Ajuda integrada de última geração para espaços configuráveis. Central de ajuda fornece conteúdo de ajuda direcionado aos usuários em uma página de IU, com base na função do usuário.

Nota:
Central de ajuda é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

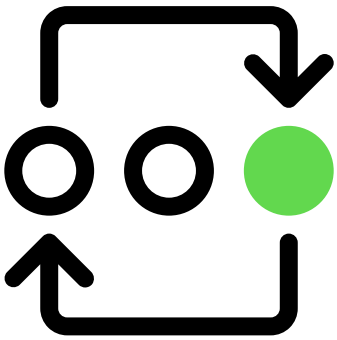
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar



Explorando a Central de Ajuda



Como usar a Central de ajuda

Soluções alternativas

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando a Central de Ajuda

Central de ajuda fornece aos usuários as informações necessárias e informa o que eles podem realizar enquanto estão usando um espaço configurável. O conteúdo Central de ajuda aparece na barra lateral direita quando o usuário clica no ícone de ajuda.

Visão geralda Central de ajuda

Central de ajuda fornece aos usuários as informações necessárias e informa o que eles podem realizar enquanto estão usando um espaço configurável. O conteúdo Central de ajuda aparece na barra lateral direita quando o usuário clica no ícone de ajuda . Se o conteúdo Central de ajuda existir para a página de IU atual, , então o ícone de ajuda terá um indicador. Vários tópicos de ajuda para a mesma página estão disponíveis em Central de ajuda.

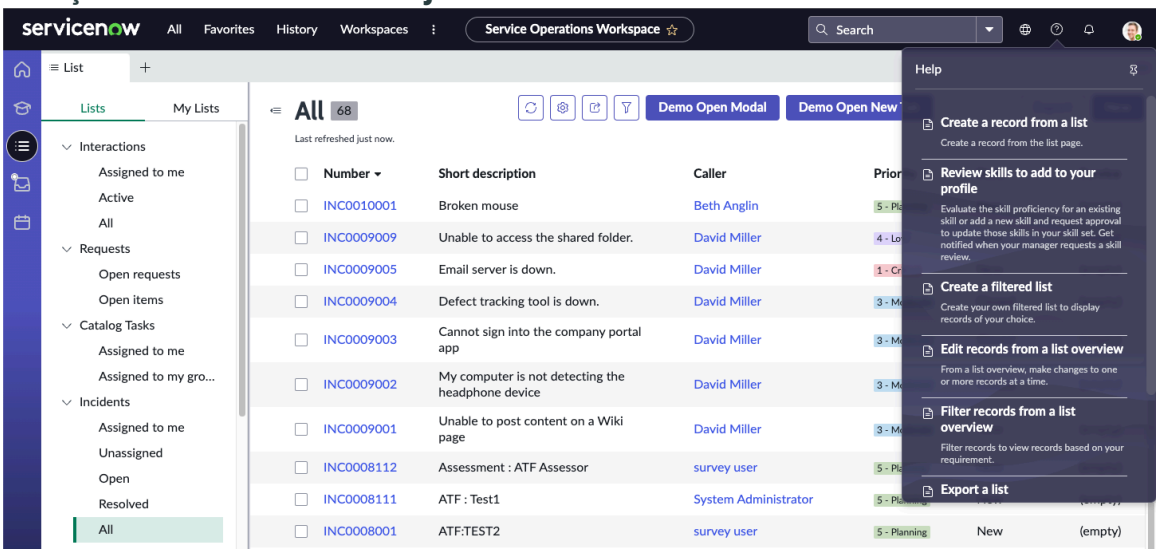
A partir desta versão, o painel Central de ajuda tem recursos de adoção adicionais:

- Anexável e destacável do cabeçalho da ajuda
- Arrastável e redimensionável quando desanexado do cabeçalho da ajuda
- Arrastável e redimensionável usando o teclado para oferecer suporte à acessibilidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

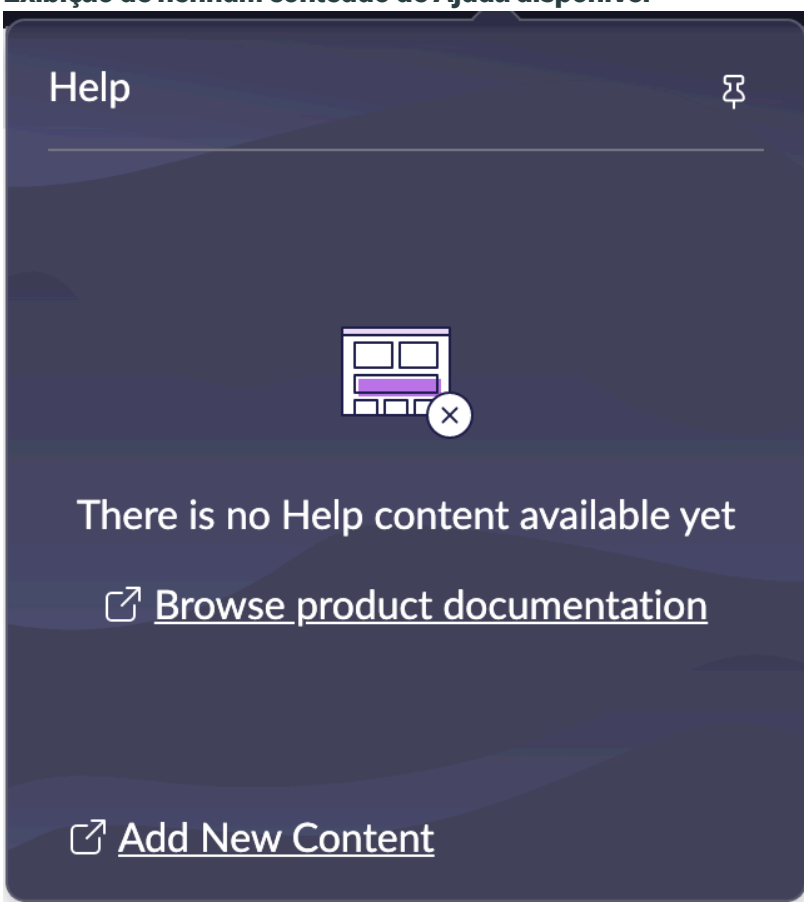
Exibição de ícone da Central de ajuda



Se não houver conteúdo de ajuda disponível para a página atual, o ícone de ajuda não exibirá o indicador. Se o usuário clicar no ícone de ajuda, o Central de ajuda exibirá uma mensagem de que não há conteúdo de ajuda e fornecerá um link para navegar na documentação do produto.

Você pode adicionar novo conteúdo ao Central de ajuda com o link adicionar novo conteúdo, descrito em Criar conteúdo Central de ajuda para espaços configuráveis.

Exibição de nenhum conteúdo de Ajuda disponível



Tradução automática

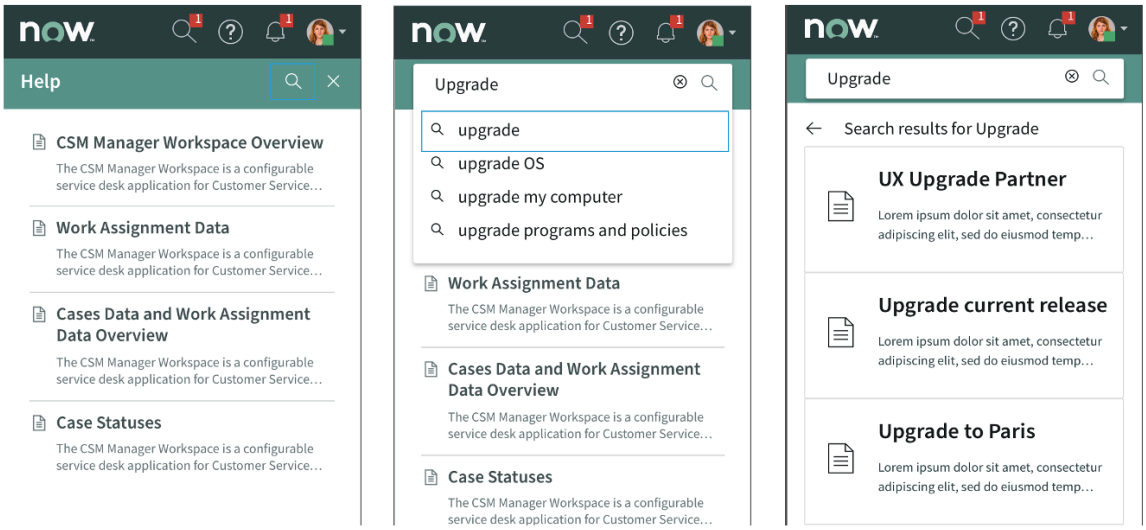
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA no painel de ajuda do App Engine Studio

Pesquisa com IA estende o suporte para pesquisar artigos de conhecimento e documentos de ajuda incorporados no Painel de Ajuda. Somente o conteúdo relevante para o usuário será exibido com base em sua função.

Nota:
Este recurso depende do plug-in Pesquisa com IA. Pesquisa com IA é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Pesquisa com IA do painel de ajuda do App Engine Studio



Nota:
Os resultados da pesquisa serão de tabelas de conhecimento e tabelas de ajuda integrada. Os resultados são baseados no contexto relevante para os usuários.

Para obter mais informações sobre Pesquisa com IA, consulte Pesquisa com IA .

Como usar a Central de ajuda

Use a Central de Ajuda para criar conteúdo da Central de Ajuda para fornecer aos usuários informações úteis sobre a página em que estão trabalhando em um espaço. O conteúdo da Central de Ajuda aparece na barra lateral direita quando o usuário clica no ícone de ajuda

Criar conteúdo da Central de ajuda

Para criar conteúdo da Central de Ajuda, você criará ou modificará dois tipos de registro: registros de orientação e registros de ajuda integrada. O registro de orientação permite que seu conteúdo, que está em um registro de ajuda incorporado, seja exibido na Central de Ajuda. Este procedimento explica como habilitar a exibição do conteúdo de ajuda incorporado existente na Central de Ajuda. Para obter mais informações, consulte Criar conteúdo Central de ajuda para espaços configuráveis.

Fornecer feedback para a ServiceNow

O menu da Central de Ajuda inclui uma opção que você pode usar para fornecer seu feedback à ServiceNow sobre sua experiência com o produto atual. Todo o feedback é revisado e pode ser usado para melhorar o produto. Para obter mais informações, consulte Fornecer feedback para ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar conteúdo Central de ajuda para espaços configuráveis

Crie conteúdo Central de ajuda para fornecer aos usuários informações úteis sobre a página em que eles estão trabalhando em um espaço configurável.

Antes de Iniciar

Crie ou edite um registro de ajuda integrada antes de criar um registro de orientação seguindo as etapas em Adicionar conteúdo Ajuda integrada personalizado para criar novo conteúdo ou Adicionar personalizado Ajuda integrada de uma cópia para modificar o conteúdo existente.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar conteúdo Central de ajuda, você criará ou modificará dois tipos de registro: registros de orientação e registros de ajuda integrada. O registro de orientação permite que seu conteúdo, que está em um registro de ajuda incorporado, seja exibido no Central de ajuda. Este procedimento explica como habilitar a exibição do conteúdo de ajuda incorporado existente no Central de ajuda.

Procedimento

1. Navegue até a página espaço configurável para a qual você está criando a orientação Central de ajuda.
2. Copie ou anote o URL da página, como<instance name> .service-now.com/now/sow/home.
3. Selecione o ícone **Mostrar ajuda** ( ) no menu Navegação unificada para expandir o Central de ajuda.
4. Role até a parte inferior de Central de ajuda e selecione **Adicionar novo conteúdo**.
   Uma nova guia com o formulário de orientação é exibida.
5. Preencha os campos no formulário de orientação.

Formulário de orientação

Campo	Descrição
Nome	O título da sua orientação, que é exibido em Central de ajuda.
Tipo	Selecione **Ajuda integrada**.
Funções	As funções de usuário necessárias para ver sua orientação. **Nota:** O conteúdo de ajuda relevante somente para a função escolhida é compatível. Por exemplo, os usuários com a função ITIL verão somente a ajuda criada para a função ITIL. Anteriormente, toda a ajuda era exibida para todas as funções.
Rota da aplicação	Parte do URL da página do espaço que você está direcionando, no formato now/<yourpagename> . Consulte a URL anotada anteriormente e insira esta parte da URL, por exemplo, now/sow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Consulte os exemplos após essas etapas para obter mais informações sobre como identificar a rota da aplicação a partir do URL. Para direcionar todas as páginas do espaço, use sn_allpara a rota da aplicação e os campos de contexto.
Conteúdo de ajuda integrada	O conteúdo da sua orientação, que é exibido para os usuários no Central de ajuda. Selecione um registro de ajuda integrada existente ou crie um novo registro de ajuda integrada conforme descrito em Adicionar conteúdo Ajuda integrada personalizado.
Contexto	Um valor encontrado no URL da página do espaço de destino que segue imediatamente a rota da aplicação. Por exemplo, em now/sow/home, o contexto é home. Consulte o URL anotado anteriormente e forneça somente a palavra imediatamente após o valor inserido no campo Rota da aplicação. Os valores dependem do espaço e também podem incluir list e record. Consulte os exemplos após essas etapas para obter mais informações sobre como identificar o contexto do URL. Para direcionar o conteúdo de ajuda em todas as páginas em um espaço específico, use a rota de aplicação do espaço apropriada e insira sn_all no campo de contexto.
Descrição	A descrição da sua orientação, que é exibida em Central de ajuda como uma descrição resumida abaixo do título fornecido no campo Nome.
Parâmetros de rota	Uma configuração avançada para exibir orientações somente quando os usuários exibirem listas ou tipos de registro específicos em seu espaço. Para fornecer orientação quando um usuário estiver exibindo uma lista específica, revise o URL que você anotou anteriormente e procure o número do ID da lista, como list-id/d03d64feebd1301080de83402a5228f1. Em seguida, insira os parâmetros de rota no seguinte formato: {"params": {"listId":"d03d64feebd1301080de83402a5228f1"}}.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para fornecer orientação quando um usuário estiver exibindo um tipo de registro específico, revise o URL que você anotou anteriormente e procure o nome do registro, como `registro/problema`. Em seguida, insira os parâmetros de rota no seguinte formato: `{"params": {"table":"problem"}}`. Para fornecer orientação quando um usuário estiver exibindo um registro relacionado (um registro acessado de dentro de outro registro), procure o nome do segundo registro no URL, como `sub/registro/incidente`. Em seguida, insira os parâmetros de rota no seguinte formato: `{"params":{"table":"incident"}}`. Consulte os exemplos após essas etapas para obter mais informações sobre como identificar parâmetros de rota a partir da URL.
Aplicação	O escopo da sua aplicação.
Status	O status da sua orientação. Selecione **Publicado** quando a orientação estiver pronta para ser exibida no Central de ajuda.
Ativo	Indica que a orientação está ativa. Certifique-se de que isso seja verificado quando a orientação for publicada.
ServiceNow criado	Indica que a orientação foi criada pela ServiceNow. Reservado somente para uso da ServiceNow.
Versão	A versão de lançamento da família atual para sua orientação.

6. Selecione **Enviar**.

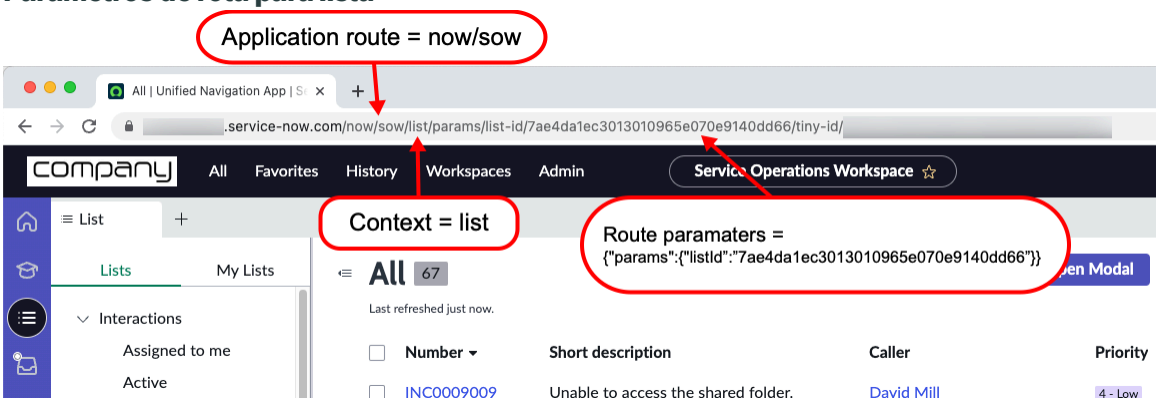
Example: Como criar orientação para uma lista em um espaço configurável

Para fornecer orientação quando um usuário estiver exibindo uma lista específica, revise o URL e procure o número do ID da lista, como `list-id/7AE4da1ec3013010965e070e9140dd66`. Em seguida, insira os parâmetros de rota no seguinte formato: `{"params": {"listId":"7ai4da1ec3013010965e070e9140dd66"}}`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

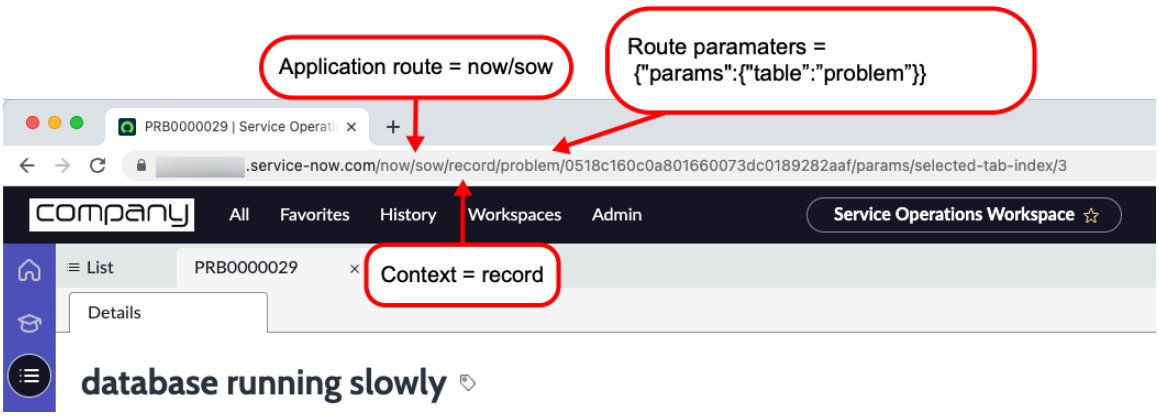
Parâmetros de rota para lista



Example: Como criar orientação para um registro em um espaço configurável

Para fornecer orientação quando um usuário estiver exibindo um tipo de registro específico, revise o URL e procure o nome do registro, como registro/problema. Em seguida, insira os parâmetros de rota no seguinte formato: {"params":{"table":"problem"}}.

Tipo de registro de parâmetros de rota



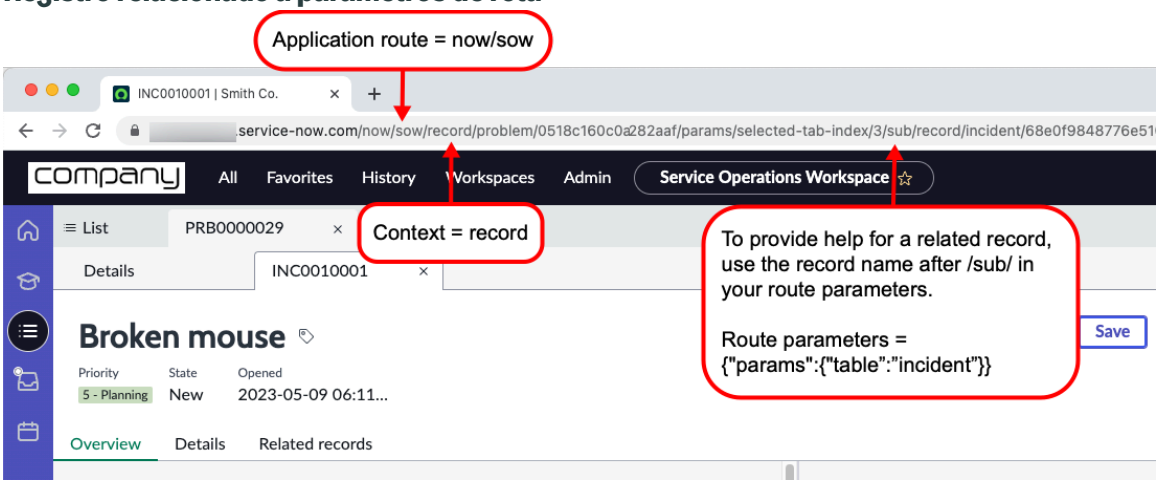
Example: Como criar orientação para um registro relacionado em um espaço configurável

Para fornecer orientação quando um usuário estiver exibindo um registro relacionado (um registro acessado de dentro de outro registro), procure o nome do segundo registro no URL, como sub/registro/incidente. Em seguida, insira os parâmetros de rota no seguinte formato: {"params":{"table":"incident"}}.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro relacionado a parâmetros de rota



Feedback positivo e negativo do conteúdo da Central de Ajuda

O conteúdo da Central de ajuda inclui uma opção de feedback de polegar para cima ou para baixo para cada artigo da Central de ajuda em sua instância.

Feedback de conteúdo da Central de ajuda

Ao exibir o conteúdo da Central de ajuda, depois que um artigo é selecionado, uma opção de feedback de polegar para cima ou para baixo é incluída para cada artigo da Central de ajuda em sua instância. O feedback ajuda a notificar se o artigo é útil ou se melhorias podem ser feitas.

Análise de feedback

Para exibir a análise de feedback,, navegue até **Tudo** > **Análise da experiência do usuário** > **Painel**.

No exemplo fornecido, o Espaço de operações de serviços está selecionado e, na navegação à esquerda **Análise** > **Eventos** estão selecionados. A página de eventos exibe uma lista de eventos no espaço e o número de ocorrências de cada evento.

Neste exemplo, depois de selecionar o evento **Polegares para cima**, o painel de polegares para cima é exibido para mostrar

- Ocorrências
- Nome da página
- ID da página
- Nome do caminho
- Sys_Id
- ID do tópico
- Versão

.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fornecer feedback para ServiceNow®

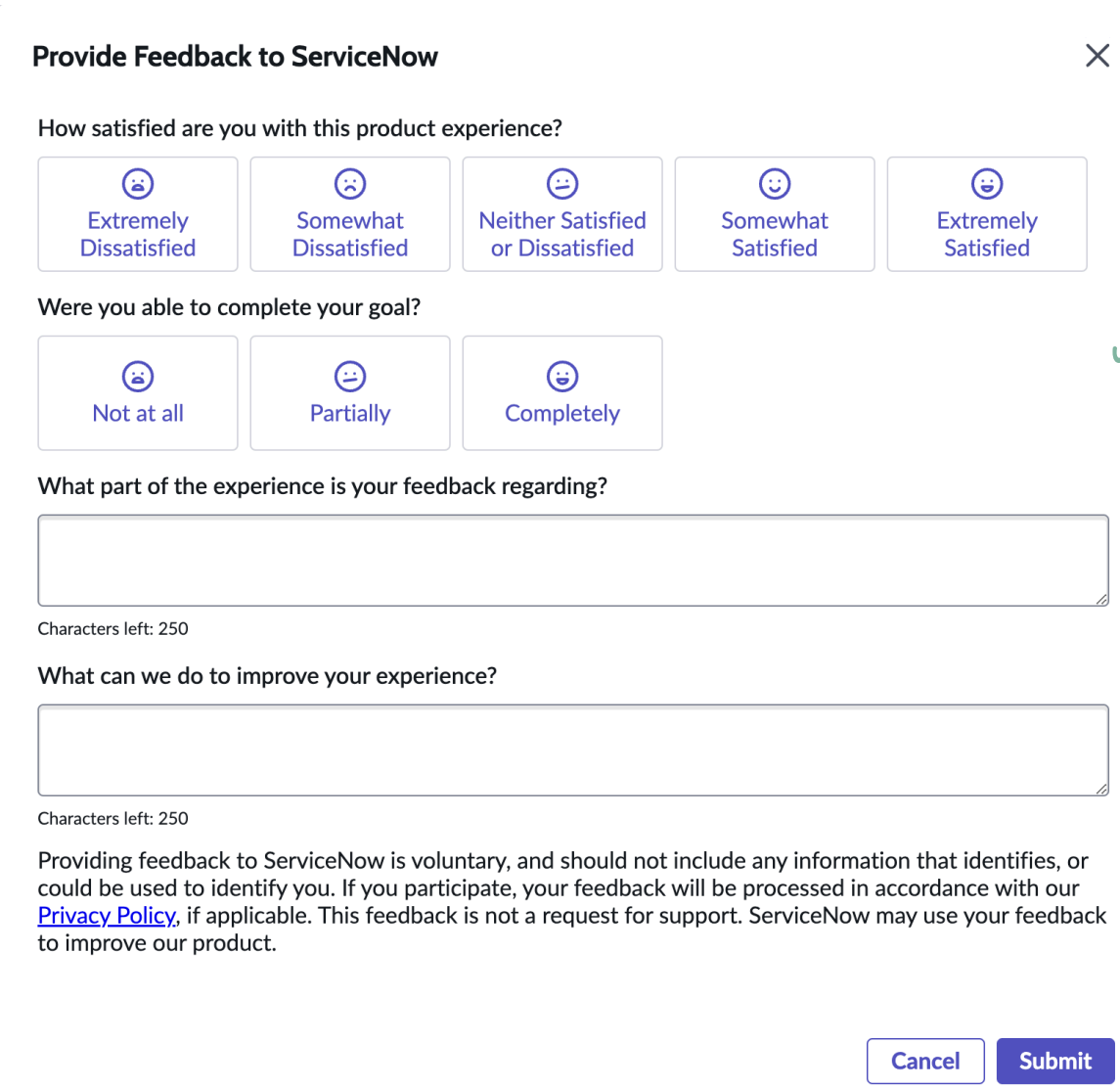
O menu da Central de Ajuda inclui uma opção que você pode usar para fornecer seu feedback para ServiceNow sobre sua experiência com o produto atual. Todo o feedback é revisado e pode ser usado para melhorar o produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra a Central de Ajuda selecionando o ícone da Central de Ajuda ( ).
2. Role até a parte inferior do menu da Central de Ajuda e selecione **Fornecer feedback**.



3. Classifique sua experiência e forneça o máximo de detalhes que quiser nas caixas de entrada.
   Seu feedback é importante para nós e agradecemos todos os comentários, positivos e negativos.
4. Ao concluir seu feedback, selecione **Enviar**.

> **Nota:**
> Se você não quiser que o botão Fornecer feedback apareça na Central de Ajuda, poderá desativá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desabilitar feedback

Você pode desabilitar o mecanismo Fornecer feedback criando uma propriedade do sistema e desabilitando-a.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

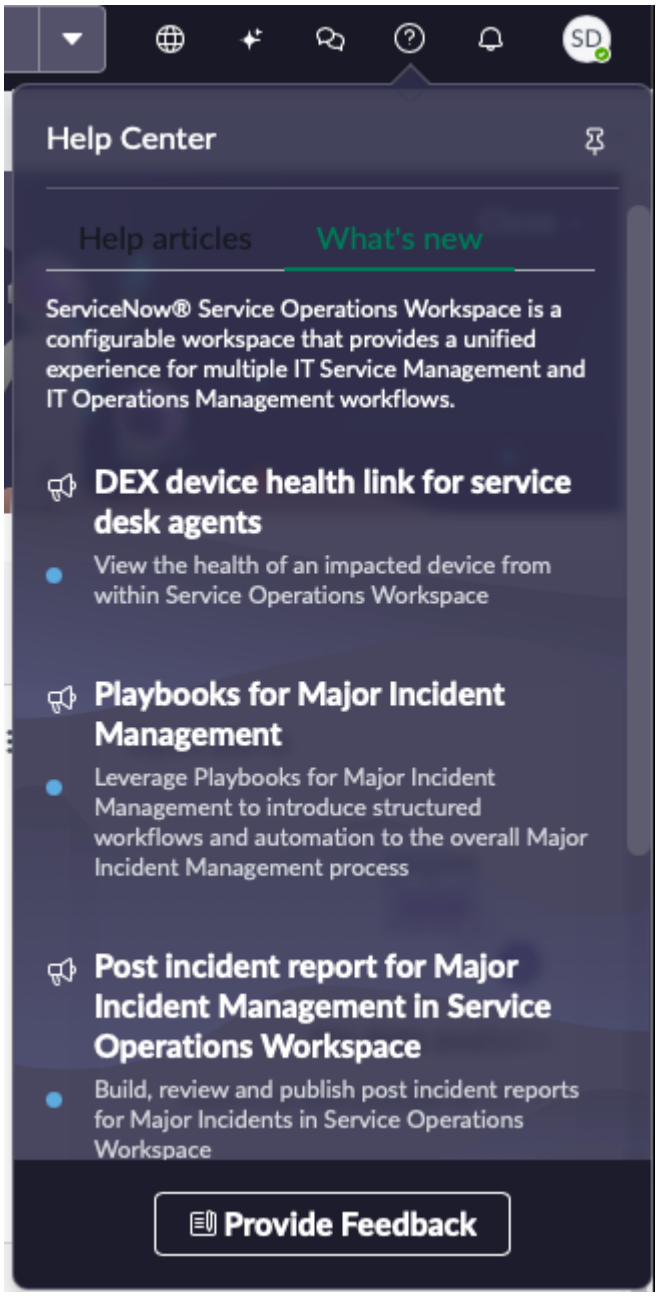
1. Na navegação unificada, digite sys_properties.list e pressione **Enter**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, digite *`glide.ui.product_feedback_enabled`*.
4. No campo **Tipo**, selecione `true | false`.
5. No campo **Valor**, selecione falso.
6. Salve a propriedade do sistema.

O que há de novo

A guia Novidades em Central de ajuda exibe informações sobre os recursos novos e importantes para aplicações em sua instância, incluindo recursos das versões mais recentes da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

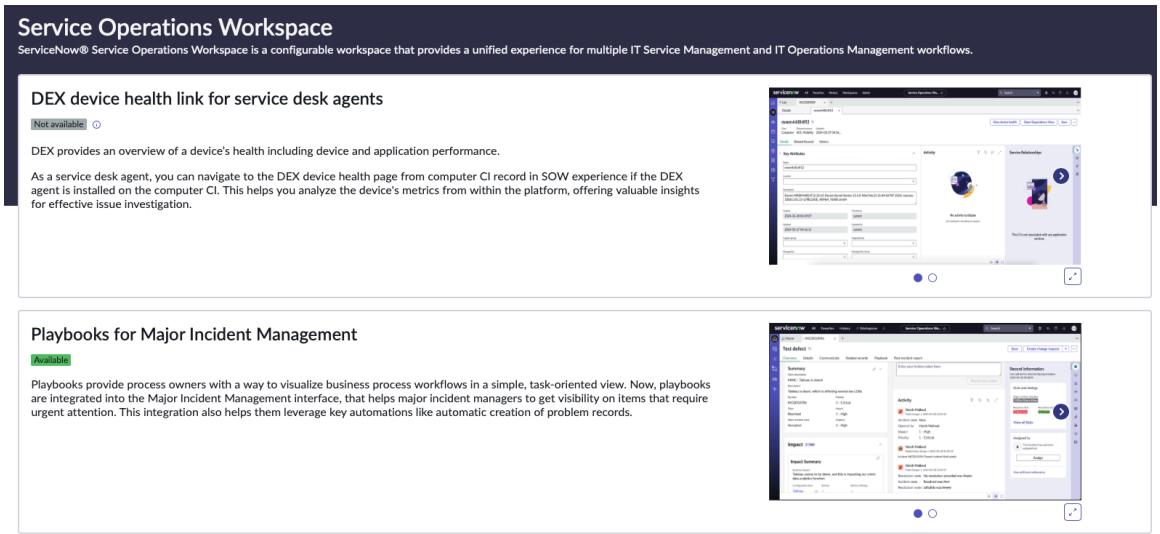
A guia Novidades é uma ótima maneira de aprender sobre os recursos, que são recursos existentes e do que estará disponível para você no upgrade de versão (se não nas versões mais recentes), sem precisar depender do site de documentação. O conteúdo na guia O que há de novo é relevante para cada aplicação da qual a guia é acessada e a função do usuário que acessa o conteúdo.

Nota:
A partir desta versão, você pode navegar até Novidades em Central de ajuda em todas as experiências. O suporte de configuração para este novo recurso está disponível em páginas clássicas e personalizadas. Este recurso, no entanto, não é compatível com usuários que não sejam do Polaris.

Se houver novo conteúdo disponível para você, o botão Central de ajuda será indicado. O indicador azul ao lado de um recurso notifica que o conteúdo do recurso é novo e não foi lido para a aplicação e o usuário em sua instância.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode selecionar um recurso na guia para acessar a página do recurso e obter mais informações, incluindo demonstrações em vídeo e gráficos, se disponíveis. Uma opção de exibição de todos os recursos está incluída na parte inferior.



A página de recursos exibe informações sobre todos os novos recursos da aplicação. Os recursos são marcados para notificá-lo sobre o estado de disponibilidade. Neste exemplo, Configurar a experiência do Construtor de Catálogo para editores de item do catálogo é um recurso que não está disponível. Isso pode ser devido a um requisito de upgrade ou porque os plug-ins necessários para o recurso não estão instalados na instância. Para a maioria dos recursos, são fornecidos links para expandir as informações ou para navegar até o site de documentação.

Modais de integração

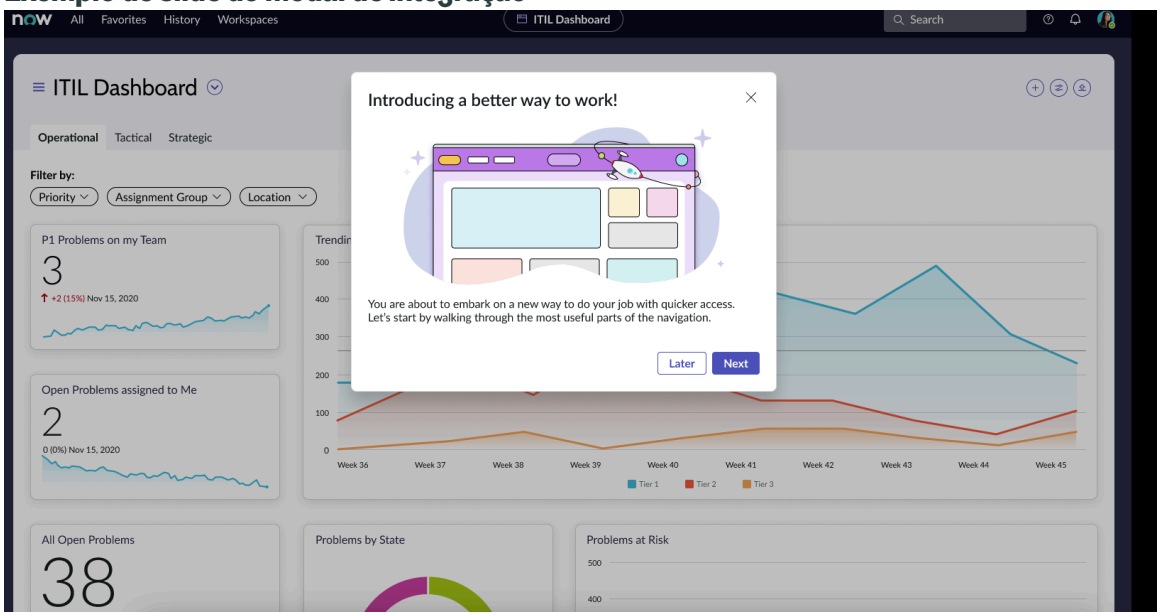
Os modais de integração fornecem uma experiência semelhante a um assistente para apresentar aos usuários novas experiências e aplicações em sua instância ServiceNow® Next Experience.

Alguns modais de integração são incluídos por padrão em sua instância, como o modal de integração exibido na primeira vez que você faz login em uma instância com Next Experience habilitado. Você também pode criar seus próprios modais de integração personalizados para apresentar novas experiências e aplicações aos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de slide do modal de integração



Criar um modal de integração

Crie seus próprios modais de integração para apresentar aos usuários uma nova experiência ou aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de adoção** > **Criar orientação**.
2. Para criar seu modal de integração, faça o seguinte:

   a. No formulário, preencha os campos.

Formulário de orientação

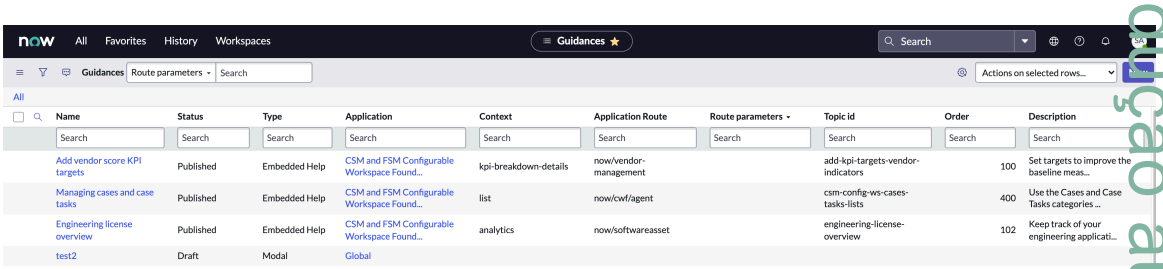
Campo	Descrição
Ordem	Ordem que a orientação exibe. O número mais baixo é exibido primeiro e o próximo número cronológico vem em seguida.
Nome	Nome da experiência de integração.
Tipo	Tipo de orientação que aparece na IU. Selecione **Modal**.
Funções	Funções para esta orientação.
Aplicação	Aplicação para a orientação.
Status	Status da orientação.
Ativo	Selecione para habilitar ou desabilitar a orientação.

   b. Selecione **Enviar**.

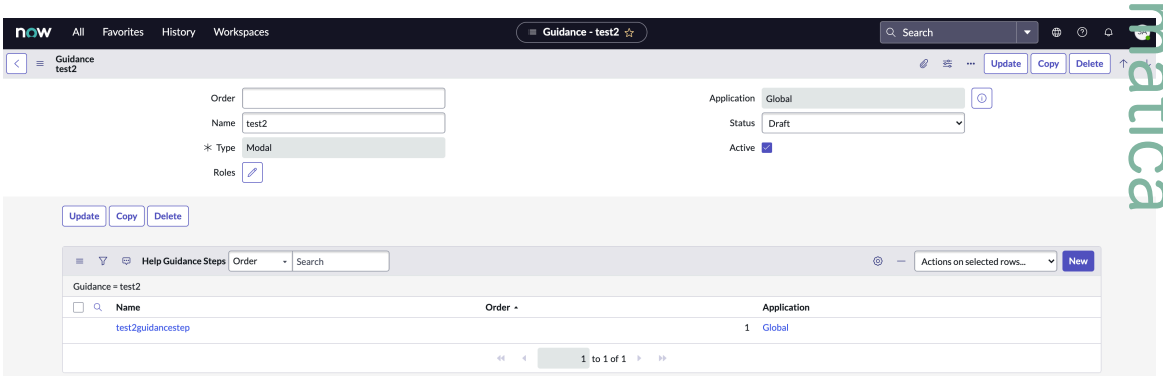
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para iniciar um modal de integração depois de criado, faça o seguinte:
   a. Crie um client script no UIB.
   b. No snippet de código, insira `api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED', {guidanceId:"ID"});`
   c. Substitua o ID pelo sys_id da orientação modal a ser aberta.
   d. Salve a página.
   e. Selecione **Corpo** no painel esquerdo da página do UIB.
   f. No painel direito, selecione a guia **Eventos**.
   g. Em **Eventos expedidos,** selecione **Adicionar**.
   h. No nome do evento, adicione `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED` e atribua um nome ao rótulo.
   i. Selecione **Save** (Salvar).
4. Para criar etapas de orientação de ajuda integrada, faça o seguinte:
   a. Selecione sua orientação na lista Orientações.



   b. Na lista relacionada Etapas de orientação da ajuda, selecione **Novo**.



   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Etapa de orientação de ajuda

Campo	Descrição
Nome	Nome da sua orientação.
Layout	Layout selecionado da orientação. ▪ Vídeo ▪ Imagem

Tradução automática

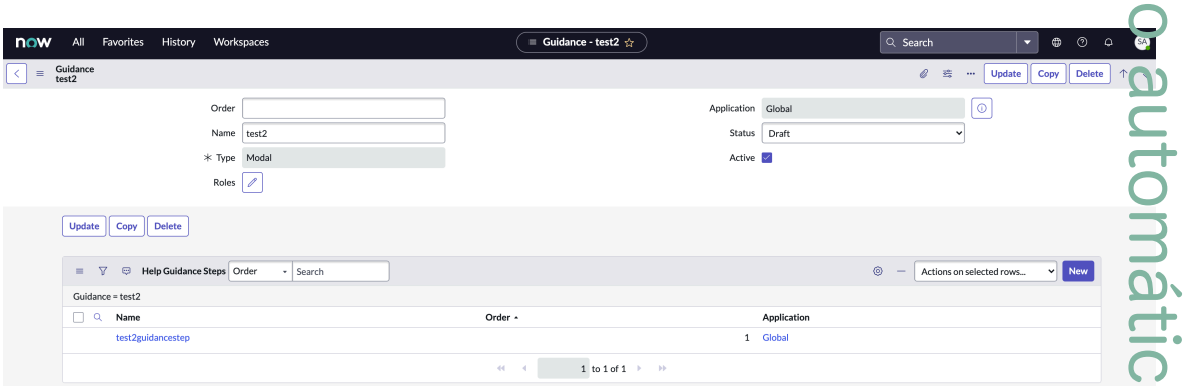
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Texto ▪ Pergunta ▪ Imagem e texto ▪ Imagem e pergunta
Ordem	Ordem que a orientação exibe. O número mais baixo é exibido primeiro e o próximo número cronológico vem em seguida.
Rótulo de Ação	Rótulos de botão que permitem ao usuário navegar no modal de orientação.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação. Esta orientação se aplica ao escopo Global.
Orientação	A orientação à qual esta Etapa de Orientação de Ajuda se aplica.

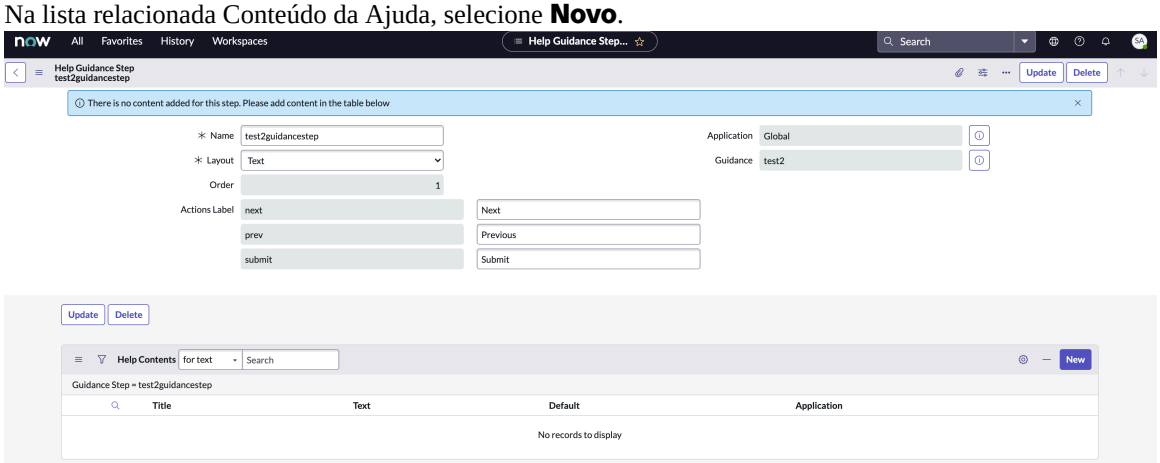
d. Selecione **Enviar**.

5. Para criar conteúdos de ajuda para as etapas de orientação de ajuda, faça o seguinte:

a. Selecione sua etapa de orientação de ajuda na lista relacionada.



b. Na lista relacionada Conteúdo da Ajuda, selecione **Novo**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. **Nota:**
Os campos de formulário são diferentes para cada tipo de orientação. Consulte o formulário correto para sua orientação.

No formulário de texto, preencha os campos.

Formulário de texto de conteúdo de ajuda

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo de ajuda.
Legenda	Legenda exibida no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Tipo	Tipo de orientação selecionado.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação.
Etapa de orientação	Etapa de orientação de ajuda à qual este conteúdo de ajuda está associado. Por exemplo, Introdução/ boas-vindas, Menu Todos e Histórico.
Padrão	Conteúdo de ajuda que é o padrão para a etapa de orientação.
Rodapé	Rodapé exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Fornecer HTML personalizado	HTML personalizado para o conteúdo de ajuda.
Texto	Texto exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.

d. Clique em **Enviar**.

e. No formulário de vídeo, preencha os campos.

Formulário de vídeo de conteúdo de ajuda

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo de ajuda.
Legenda	Legenda exibida no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Tipo	Tipo de orientação selecionado.
Link de vídeo	O link para o seu vídeo ser exibido. **Nota:** Somente o YouTube e o Vimeo são compatíveis.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Etapa de orientação	Etapa de orientação de ajuda à qual este conteúdo de ajuda está associado. Por exemplo, Introdução/ boas-vindas, Menu Todos e Histórico.
Padrão	Conteúdo de ajuda que é o padrão para a etapa de orientação.
Rodapé	Rodapé exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Fornecer HTML personalizado	HTML personalizado para o conteúdo de ajuda.
Texto alternativo	Texto alternativo que é exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.

f. Clique em **Enviar**.

g. No formulário de imagem, preencha os campos.

Formulário de imagem de conteúdo de ajuda

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo de ajuda.
Legenda	Legenda exibida no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Tipo	Tipo de orientação selecionado.
Imagem	A imagem selecionada para exibir em sua orientação.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação.
Etapa de orientação	Etapa de orientação de ajuda à qual este conteúdo de ajuda está associado. Por exemplo, Introdução/ boas-vindas, Menu Todos e Histórico.
Padrão	Conteúdo de ajuda que é o padrão para a etapa de orientação.
Rodapé	Rodapé exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Fornecer HTML personalizado	HTML personalizado para o conteúdo de ajuda.
Fornecer link de imagem	O link da imagem é exibido na orientação.
Texto alternativo	Texto alternativo que é exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.

h. Clique em **Enviar**.

i. No formulário de pergunta, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de pergunta de conteúdo de ajuda

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo de ajuda.
Legenda	Legenda exibida no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Tipo	Tipo de orientação selecionado.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação.
Etapa de orientação	Etapa de orientação de ajuda à qual este conteúdo de ajuda está associado. Por exemplo, Introdução/boas-vindas, Menu Todos e Histórico.
Padrão	Conteúdo de ajuda que é o padrão para a etapa de orientação.
Rodapé	Rodapé exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Fornecer HTML personalizado	HTML personalizado para o conteúdo de ajuda.

j. Selecione **Enviar**.

k. Selecione **Novo** no campo relacionado Pergunta de ajuda.

Formulário de pergunta de ajuda

Campo	Descrição
Pergunta	O conteúdo da pergunta a ser adicionada à orientação.
Ordem	A ordem da pergunta na orientação.
Variante	A variante da pergunta. ▪ A opção Rádio é selecionada para perguntas com apenas uma resposta. ▪ A caixa de seleção está marcada para perguntas com várias respostas.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação.
Conteúdo da Ajuda	O Conteúdo de Ajuda para o qual a pergunta foi criada.
Obrigatório	A pergunta é Obrigatória quando selecionada.

l. Selecione **Novo** no campo relacionado Respostas de ajuda para criar respostas.

Formulário de resposta de ajuda

Campo	Descrição
Rótulo	O rótulo da resposta.
Valor	O valor da resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	A ordem da resposta.
Aplicação	Escopo da aplicação para a orientação.
Pergunta	A pergunta para a qual a resposta foi criada.

m. Selecione **Enviar**.

6. Crie qualquer orientação adicional que você deseja criar sua experiência de integração.
7. Quando terminar de criar sua orientação de integração, confirme se o status da sua orientação está definido como **Publicado** no formulário de orientação.
8. No formulário Orientação, selecione **Atualizar**.

Iniciar um modal de integração

Inicie um modal de integração que você criou em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Para iniciar um modal de integração depois de criado, faça o seguinte:
2. Crie um client script no UIB.
3. No snippet de código, insira `api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED', {guidanceId:"ID"});`
4. Substitua o ID pelo sys_ID da orientação modal a ser aberta.
5. Salve a página.
6. Selecione **Corpo** no painel esquerdo da página do UIB.
7. No painel direito, selecione a guia **Eventos**.
8. Em **Eventos expedidos,** selecione **Adicionar**.
9. No nome do evento, adicione `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED` e atribua um nome ao rótulo.
10. Selecione **Save** (Salvar).

Editar o modal de integração padrão

Edite o modal de integração padrão para personalizar o conteúdo para os usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de adoção** > **Todas as orientações**.
2. Na lista Orientação, selecione **Integração**.
3. Na lista relacionada Orientação, selecione a entrada da lista de orientação que corresponde ao slide de integração que você deseja editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As entradas da lista incluem **Introdução/boas-vindas**, **Fixação**, **Menu Todos**, **Menu Favoritos**, **Histórico**e **Cápsula da aplicação**.

4. No formulário, edite os campos.

Etapa de orientação da ajuda

Campo	Descrição
Nome	Nome da orientação.
Layout	Layout selecionado da orientação.
Ordem	Ordem que a orientação exibe. O número mais baixo é exibido primeiro e o próximo número cronológico vem em seguida.
Rótulo de Ação	Rótulos de botão que permitem ao usuário navegar no modal de orientação.
Aplicação	Aplicação para a orientação.
Orientação	A orientação à qual esta Etapa de Orientação de Ajuda se aplica.

5. Na lista relacionada Conteúdo da Ajuda, selecione a entrada da lista associada à orientação.
Por exemplo, **Ir entre as coisas com facilidade** para a orientação de Histórico e **Tudo o que você precisa está bem aqui** para a orientação do menu Todos.

6. No formulário, edite os campos.

Formulário de conteúdo de ajuda

Campo	Descrição
Título	Título do conteúdo de ajuda.
Legenda	Legenda exibida no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Tipo	Tipo de orientação selecionado.
Aplicação	Aplicação para a orientação.
Etapa de orientação	Etapa de orientação de ajuda à qual este conteúdo de ajuda está associado. Por exemplo, Introdução/boas-vindas, Menu Todos e Histórico.
Padrão	O conteúdo de ajuda está selecionado como padrão.
Rodapé	Rodapé exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.
Fornecer HTML personalizado	Selecione para inserir HTML personalizado no conteúdo de ajuda.
Texto	Texto exibido no modal do conteúdo de ajuda na IU.

7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração assistida

Use Configuração assistida para percorrer a configuração inicial de qualquer produto ou aplicação que forneça um módulo Configuração assistida. Configuração assistida ajuda você a planejar a implementação do produto e a executar a configuração básica para entrar em operação.

Nota:
O Configuração assistida reprodutor é compatível com Playbooks.

Configuração assistida organiza as atividades de configuração em categorias. Cada categoria fornece informações, como orientações para planejamento, etapas de pré-configuração e links para conteúdos de ajuda úteis. As categorias também fornecem um conjunto de links para as páginas da instância em que realiza a configuração.

O processo Configuração assistida rastreia quais tarefas você concluiu, para que você possa parar e começar novamente de onde parou.

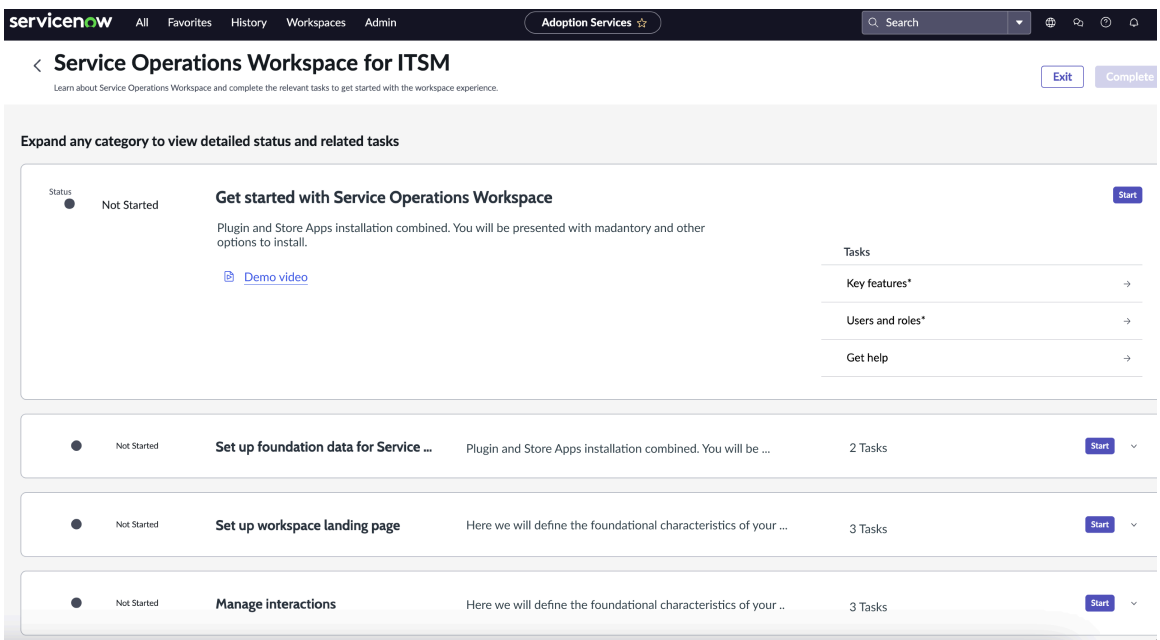
Suporte a várias execuções no Configuração assistida

É importante observar que o construtor Configuração assistida e o reprodutor oferecem suporte a várias execuções de tarefas. Você pode alternar entre os dois tipos de execução, única e múltipla. Você pode ignorar a página de criação de execução e carregar sua configuração padrão com cada execução ao selecionar várias execuções na página de configuração.

Página inicial do Configuração assistida

A página inicial Configuração assistida contém uma visão geral dos tipos de configuração para seu Configuração assistida. Você pode selecionar o tipo Configuração assistida e **Continuar** para iniciar as etapas Configuração assistida e iniciar a configuração.

Configuração assistida página de categorias



A página de categorias contém os aspectos gerais e as descrições das categorias e tarefas associadas. Você pode clicar na seta suspensa para exibir informações sobre a categoria ou no botão **Iniciar** para abrir as Configuração assistida etapas e iniciar a configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. **Indicador de conclusão**

   O indicador de conclusão mostra todo o andamento em Configuração assistida etapas rapidamente. Cada círculo representa uma categoria e seu status.

   - Círculo vazio: a categoria não foi iniciada.
   - Símbolo de bloqueio: o recurso não está ativado. Você pode ver as tarefas de configuração, mas não executá-las.
   - Círculo roxo: a categoria está concluída.

2. **Status de conclusão da tarefa de categoria**

   Para cada categoria, você pode iniciar ou continuar trabalhando nas tarefas ou editar os status das tarefas concluídas.

3. **Informações da categoria**

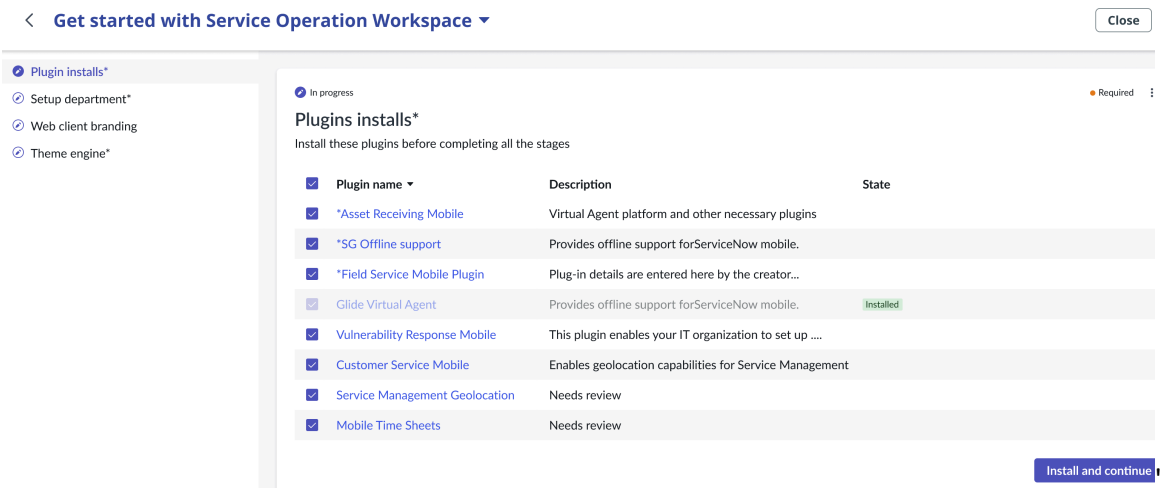
   O nome e a descrição da categoria são exibidos. A descrição inclui mais informações de planejamento e links para conteúdo adicional para ajudá-lo na configuração.

4. **Tarefas**

   Lista as tarefas e o status de conclusão de cada atividade. Clique em uma tarefa para acessar as tarefas dessa categoria.

   Use o filtro acima da lista de tarefas para exibir somente tarefas concluídas ou incompletas, conforme desejado.

Configuração assistida página de tarefa



Para executar uma tarefa, clique em uma das tarefas listadas e selecione **Marcar como concluída** após a conclusão.

Outras ações que você pode realizar incluem:

- <Category>: clique na lista suspensa de categorias para exibir uma lista de todas as categorias.
- **Adicionar anotações**: adicione anotações ao atribuir tarefas, como informar até onde você chegou antes de sair. As anotações podem ajudar outro administrador que continua o trabalho.
- **Marcar como Concluído**: clique aqui para marcar uma tarefa como concluída em seu Configuração assistida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Pode ser necessário marcar uma tarefa como concluída para passar para a próxima tarefa.

- Você também pode criar uma página de IU acessando um modelo de tarefa Configuração assistida na seção de modelo Construtor de IU.
- **Ajuda integrada** Clique no para saber mais sobre a tarefa.

Outros Configuração assistida recursos

Ícone de cadeado

Quando ele aparece em uma atividade, tarefa ou subtarefa, você não pode acessar o item. Pode ser necessário ativar um plug-in ou concluir uma tarefa de pré-requisito para desbloqueá-lo.

Botões de ação

Depois de iniciar Configuração assistida tarefas, as opções **de Introdução** são alteradas para **Continuar**. Outros botões de ação mudam para solicitar que você continue ou edite as tarefas concluídas.

Criar Configuração assistida

Crie um Configuração assistida para ajudar os usuários a planejar a distribuição de um produto e a executar as configurações básicas para entrar em operação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_help_setup_admin ou sn_help_setup_player

O construtor Configuração assistida é compatível com o Designer de automação de processos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços de adoção** > **Configuração assistida**.
2. Selecione a guia **Criar suas configurações assistidas**.
3. Selecione **Criar novo**.
4. Selecione **Começar**.
5. Preencha o formulário.

Apresentar o formulário Configuração assistida

Campo	Definição
Nome	O nome da sua configuração assistida.
Descrição	Descreva a finalidade desta configuração assistida.
Funções de usuário	Funções necessárias para acessar a configuração assistida.

6. Selecione **Continuar**.
7. Para adicionar uma fase ao seu Configuração assistida, selecione **Exibição de quadro** e faça o seguinte:
   a. Selecione **Adicionar fase**.
   b. Preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

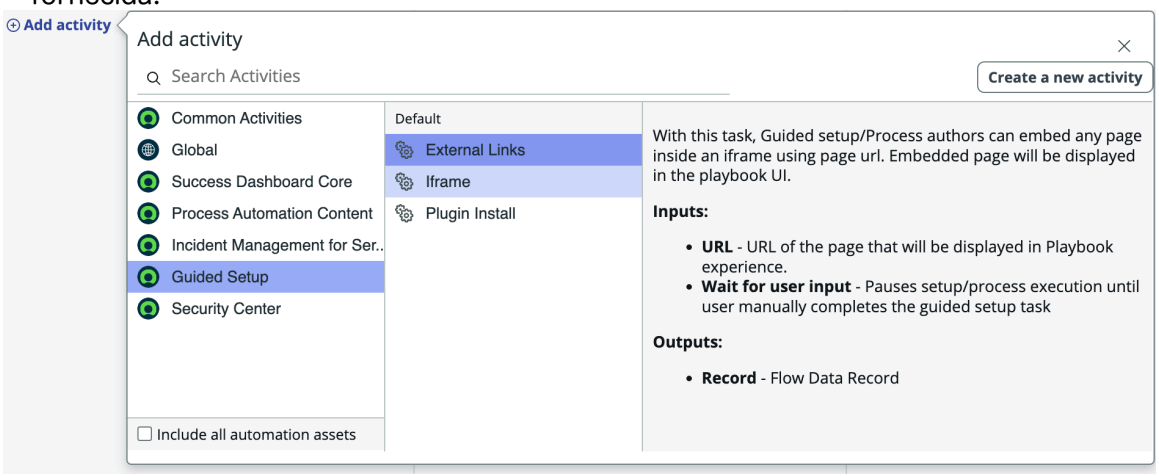
- Rótulo
- Descrição
- Regra de início
  - Quando o processo começa
  - Após fases específicas

c. Selecione **Salvar e fechar**.

d. Depois de criar suas fases, selecione **Adicionar atividade**.

e. Selecione **Configuração assistida** e uma das seguintes atividades:

- Links externos - Mostra uma lista de links externos, como documentos e vídeos na IU do playbook.
- iFrame - incorpore qualquer página dentro de um iFrame usando uma URL de página.
- Instalação de plug-in — Instala uma lista de plug-ins a partir da consulta de plug-in fornecida.



f. Preencha o formulário.

g. Na guia Detalhes, preencha

- Rótulo
- Descrição
- Regra de Início
- Selecione **Mostrar opções adicionais**
  - Ordem de exibição do playbook
  - Iniciar com atraso
  - Executar condição
  - Regras de reinicialização

h. Na guia Automação, preencha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para atividade IFrame: Adicionar URL
- Para a atividade de Links externos: Adicionar links externos
- Para a atividade de instalação do plug-in: adicionar consulta de plug-in
- selecione **Mostrar opções adicionais**
  - Atribuído a
  - Grupo de atribuição
  - Aguardar entrada do usuário

i. Opcional: Na guia Layout de IU, preencha

- Selecione **Mostrar opções adicionais**
- associated_table
- associated_record
- experiência_status_tabela
- registro_de_status_experiência
- título
- descrição
- ícones
- rodapé
- slogan

j. Selecione **Salvar e fechar**.

k. Selecione **Ativar** e **Finalizar** quando terminar de configurar suas fases.

l. Marque a caixa de seleção e **Continuar**.

m. Crie uma check-list de pré-configuração opcional e selecione **Finalizar**.
Por exemplo:

- Imagem do cabeçalho
- Conteúdo para descrição da empresa
- Logotipo da empresa

8. Para excluir uma fase ou atividade, faça o seguinte:

a. Para excluir uma fase, selecione o menu Mais ações na sua fase.

- Configurar fase
- Adicionar fase antes de
- Adicionar fase após
- Excluir estágio

b. Para excluir uma atividade, selecione o menu Mais ações em uma atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configurar atividade
- Configurar subfluxo no Flow Designer
- Mover atividade
- Excluir atividade

Domain Separation e Configuração assistida

A Separação de domínios não é compatível com Configuração assistida. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Tours guiados

Tours guiados treine e integre usuários na interface do usuário (IU) da ServiceNow, fornecendo etapas interativas para concluir tarefas on-line em seus navegadores. Você pode criar etapas que os usuários simplesmente leem e reconhecem ou oferecem uma experiência interativa que permite que eles se envolvam diretamente com a aplicação.

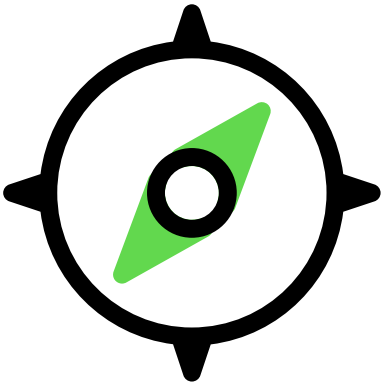
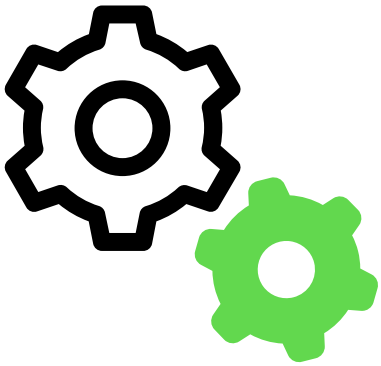
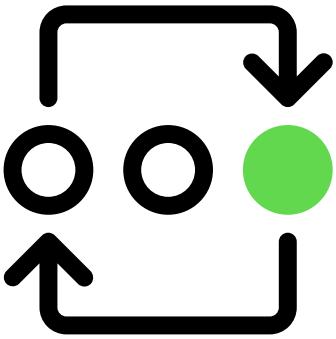
Uma amostra de tour guiado e instruções sobre como criar um tour guiado.

Assista a este vídeo de cinco minutos para saber como criar Tours guiados que ajudam os usuários a aprender como executar tarefas em ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Usando
		
Saiba mais sobre os recursos de Tours guiados.	Configure Guided Tours.	Usando tours guiados.

Soluções alternativas

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Tours guiados

Saiba mais sobre os recursos Tours guiados que permitem demonstrar aos usuários como executar uma tarefa.

Conheça Tours guiados

Tours guiados ajudam a treinar e integrar usuários na ServiceNow interface do usuário (IU). Cada tour contém uma série de etapas interativas que ajudam os usuários a concluir tarefas on-line na janela do navegador. Os administradores podem criar tours para ServiceNow aplicações, portais de serviço e aplicações personalizadas. Por exemplo, você pode criar um tour para representar um modelo de treinamento para políticas e processos específicos, como criar um incidente ou revisar solicitações de mudança.

Tours guiados use uma série de etapas que podem abranger várias páginas. Você pode criar etapas puramente informativas que os usuários leem e reconhecem, o que resulta em nenhuma mudança na instância ServiceNow. Como alternativa, você pode fornecer aos usuários uma experiência interativa em que eles clicam e trabalham ativamente com a aplicação em questão. Por exemplo, um tour "Introdução aos incidentes" pode simplesmente mostrar a eles os principais recursos da tabela Incidentes, enquanto um tour "Criar seu primeiro incidente" pode realmente orientá-los na criação de um incidente real, o que resulta em um novo registro nos Incidentes lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Tours guiados são compatíveis com Next Experience páginas, como espaços configuráveis ou páginas configuradas no Construtor de IU usando a Next Experience Estrutura de IU. Para habilitar o suporte Next Experience, configure a propriedade do sistema com.snc.guided_tours.standard_ui.enable e defina como **verdadeiro**. Para obter mais informações sobre tours guiados em espaços configuráveis, consulte Tours guiados em espaços configuráveis. Os seguintes cenários ainda são compatíveis com Next Experience habilitado.

- Criação e execução de Tours guiados novos ou existentes no ambiente clássico (incluindo listas e formulários).
- Criação e execução de novos ou existentes Tours guiados para um Portal de serviços.
- Criando novo Tours guiados para menus de Navegação unificada (como os menus Todos ou Favoritos).

Consulte Next Experience. O Designer de tours guiados só está disponível em IU principal. O designer não é compatível com UI15. Para obter informações sobre como ativar o plug-in IU principal, consulte Ativação da IU principal

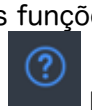
Vários Tours guiados são fornecidos no sistema de base para aplicações específicas, por exemplo, Performance Analytics. Como administrador, você pode editar os tours existentes ou criar tours. Você também pode atribuir uma ou mais funções a um tour para controlar o acesso.

O recurso Tours guiados usa estes dois plug-ins: Guided Tour (com.glide.guided_tours) e Guided Tour Designer (com.glide.sn_tourbuilder).

Navegando até Tours guiados

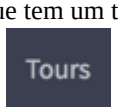
Tours guiados são executados em quatro tipos de IU: Padrão, Portal de serviços, Personalizado e Espaços. Os tours são iniciados de forma diferente quando acessados com base em cada tipo de tour, da seguinte forma.

IU de formulários e listas padrão:

Os usuários acessam um tour guiado navegando até uma página que tem um. Se eles tiverem uma ou mais funções para as quais o tour está direcionado, eles poderão clicar no ícone  para que o painel do GTD seja aberto para mostrar a **opção Fazer um tour**. Se mais de um tour estiver disponível para um usuário em uma página, a lista de seleção **Selecionar tour** será exibida para que ele possa selecionar qual tour iniciar.

Os tours em **páginas/aplicações de IU personalizada** podem ser acessados da mesma maneira. Isso só se aplica a páginas personalizadas que são abertas no navegador. Os tours não ficarão visíveis se o usuário abrir uma página de IU personalizada sem o navegador.

IU do Portal de serviços:

Os usuários acessam um tour guiado navegando até uma página que tem um. Quando um usuário acessa uma página Portal de serviços que tem um tour guiado, nenhum painel do GTD está presente. Em vez disso, o item de menu 

aparece na faixa indicando que um tour está disponível. Se um tour guiado estiver disponível em uma página no portal de serviços, um indicador de cor aparecerá à direita do menu **Tours**. Quando o usuário clica em **Tours**, todos os tours disponíveis para a página são exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se uma página não tiver um menu de cabeçalho Portal de serviços, o item de menu Tours não poderá ser acessado pelo usuário. Nesse caso, o tour só pode ser acessado por usuários por meio de inicialização automática. Consulte Configurar inicialização automática para tours guiados.

Quando você adiciona pelo menos uma função a um tour, isso limita o público aos usuários que têm essa função. Para obter mais informações sobre o tour guiado Portal de serviços, consulte Ativar tours guiados.

Espaços

Os usuários acessam um tour guiado navegando até uma página que tem um. Quando um usuário acessa uma página Espaço que tem um tour guiado, ele pode clicar no ícone para que o painel do GTD seja aberto para mostrar o botão **Fazer um tour**. Se mais de um tour estiver disponível para um usuário em uma página, a lista de seleção **Selecionar tour** será exibida para que ele possa selecionar qual tour iniciar.

Suporte Tours guiados

Nota:
A mesma propriedade do sistema que a IU padrão é usada para habilitar e desabilitar Tours guiados.

O Guided Tour Designer (GTD) é compatível com a maioria das áreas de IU da plataforma padrão e seu conteúdo, como listas, formulários e os elementos aos quais eles fazem referência. Ele também oferece suporte a Portal de serviços, páginas, incluindo aquelas que têm elementos de IU personalizados.

Designer de tours guiados é um recurso padrão fornecido por padrão, com Tours guiados para qualquer unidade de negócios. Usuários com a função Guided_tour_admin têm acesso a Designer de tours guiados.

No momento, o GTD não é compatível com as seguintes áreas.

IU de formulários e listas padrão:

- Flow Designer
- Espaço do agente
- Janelas pop-up
- Bate-papo do Connect e Ajuda integrada no painel deslizante do GTD
- Elementos Select2
- Elementos SVG
- Marcadores personalizados
- Páginas de IU padrão que têm elementos de IU personalizados, como Pesquisa contextual.

Portal de serviços:

- Páginas do Portal de serviços que contêm IFRAMES
- O Editor de identidade visual do Portal de serviços, que também contém IFRAMES
- Elementos Select2
- Elementos SVG

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Marcadores personalizados
- Componentes sísmicos (dom shadow). Por exemplo: sn-search-combobox - caixa de pesquisa com IA, sn-search-results-container - resultados da Pesquisa com IA.

Espaços

- Somente as seguintes experiências de shell da aplicação são compatíveis:
  - Shell da aplicação de trilhas
  - Shell da aplicação de navegação unificada do ACE
  - Shell da aplicação do espaço
  - Shell da aplicação personalizada
- Não há suporte para experiências com um shell de app vazio.
- Os tours que começam em um shell de app personalizado e vão para o shell de app Polaris não são compatíveis.
- Não é recomendado criar tours em espaços no IU16
- Variantes
- Textos explicativos dentro de iframes em um espaço
- Tours guiados que começam em uma IU padrão ou espaço e vão para um portal de serviços
- Tours guiados só são compatíveis com uma página. Se um link for aberto em uma nova guia, o tour não continuará

Nota:
Os administradores devem adicionar a ação correta para o texto explicativo em elementos que podem abrir em uma nova guia.

- Tours guiados não são compatíveis com a exibição móvel
- Textos explicativos em elementos dentro de componentes de visualização ou widgets par

Limitações técnicas

- Elementos que são carregados no DOM ao rolar o efeito de página Tours guiados. O administrador deve informar o usuário para rolar mais quando o formulário estiver presente.
- Se não houver ação de clique nos elementos selecionáveis ao criar o tour, coloque o texto explicativo no elemento primário.

Fluxo de trabalho do Tours guiados

Tours guiados são compostos pelos seguintes componentes que funcionam como blocos de construção para os tours que você cria.

Componentes do Tours guiados

Componente	Descrição
Introdução	Mostra uma mensagem introdutória para os usuários.
Etapa	Um componente discreto de um tour guiado que implica uma ordem. Uma etapa pode fornecer uma definição, uma instrução ou ambas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes do Tours guiados

Componente	Descrição
Texto Explicativo	Mostra a definição e a instrução sobre a etapa atual do tour. O texto explicativo inclui a instrução para prosseguir para a próxima etapa. Aponta para o elemento que a instrução descreve.
Elemento	Os objetos para os quais o tour aponta, como um registro no banco de dados ou um widget em uma página. Os elementos exigem formatação para que o tour possa ser vinculado a eles.
Gatilho	Move o tour para a próxima etapa. Os gatilhos incluem pressionar a tecla Enter, clicar ou clicar com o botão direito do mouse em um elemento de IU ou clicar em um botão **Avançar** no texto explicativo.
Conclusão	Mostra uma mensagem de encerramento para os usuários no final do tour guiado.

Os tours guiados exigem um planejamento cuidadoso antes de inserir o tour na instância. Você pode criar uma estrutura de tópicos e incluir quaisquer suposições para orientá-lo ao criar o tour guiado. Liste cada etapa, texto explicativo e gatilho.

Exemplo de descrição de tour guiado: definir um delegado de férias

Etapa	Texto Explicativo	Gatilho
Este tour pressupõe que o usuário navegou até **Administração de usuários** > **Delegações**. A página de IU é sys_user_delegate_list.do.		
Abra o formulário Delegado para inserir um novo registro.	• Aponta para o botão **Novo** na exibição de lista de delegados. • Texto: clique em **Novo** para configurar um delegado que receberá suas notificações enquanto você estiver de férias.	Clique no elemento: botão **Novo**
Descreva o campo **Usuário**.	• Aponta para o campo **Usuário**. • Texto: o nome padrão é o do usuário que deseja delegar a outro usuário. Se você estiver configurando um delegado para outra pessoa, poderá selecionar um usuário diferente.	Botão**Avançar**
Selecione o delegado	• Aponta para o campo **Delegado**. • Texto: você especifica quem deseja delegar. Digite o nome do usuário e selecione-o quando ele aparecer.	Botão**Avançar**
Definir a data de início	• Aponta para o campo **Inícios**. • Texto: insira a data e a hora para iniciar o encaminhamento de notificações. Clique fora do campo para prosseguir.	Mude o valor: campo **de início**
Definir a data de término	• Aponta para o campo **Término**. • Texto: selecione a data e a hora para parar de encaminhar notificações. Clique fora do campo para prosseguir.	Mude o valor: campo **Término**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de descrição de tour guiado: definir um delegado de férias

Etapa	Texto Explicativo	Gatilho
Descrever as opções de delegado	• Aponta para cima abaixo do campo **Convites para reunião**. • Texto: se você não quiser que essas notificações sejam encaminhadas para o seu delegado, poderá limpar qualquer um desses campos.	Botão**Avançar**
Enviar o registro de delegado	• Aponta para o botão **Enviar** • Texto: clique em **Enviar** para adicionar o delegado.	Clique no elemento: botão **Enviar**

Painel de tours guiados

O painel Visão geral de tours guiados fornece estatísticas relacionadas ao uso de tours guiados.

Para acessar o painel de Tours guiados, navegue até **Designer de Tour Guiado** > **Visão Geral de Guided Tours**. O painel tem duas guias:

- Compromisso do usuário: mostra o número de usuários que trabalham ativamente com tours guiados e tendências ao longo do tempo.
- Estatísticas de tour: mostra tendências e padrões de engajamento do usuário para que você possa analisar conclusões e falhas de tour e criar tours mais bem-sucedidos.

Você pode exibir relatórios selecionando opções no filtro interativo com base no tipo de tour guiado (Plataforma, Portal de serviços e Personalizado) e nos tours guiados presentes na instância. As estatísticas fornecidas nas guias Compromisso do usuário e Estatísticas de tour mudam com base nas opções selecionadas no filtro interativo.

Compromisso do Usuário

A guia Compromisso do usuário exibe os seguintes widgets.

Widgets na guia Compromisso do usuário

Widget	Descrição
Exibições do tour	Número de exibições do usuário de tours guiados por dia.
Tours concluídos	Número de tours concluídos por usuários por dia.
Exibições de Usuários Exclusivos	Número de usuários individuais que visualizam tours guiados por dia.
Conclusão de usuário exclusivo	Número de usuários individuais que concluíram tours guiados por dia.
Compromisso diário	Tendências e padrões de engajamento do usuário com tours guiados por dia durante um período de tempo. Você pode salvar este gráfico no formato PNG ou JPEG passando o mouse sobre o gráfico e escolhendo o formato relevante no menu de contexto.

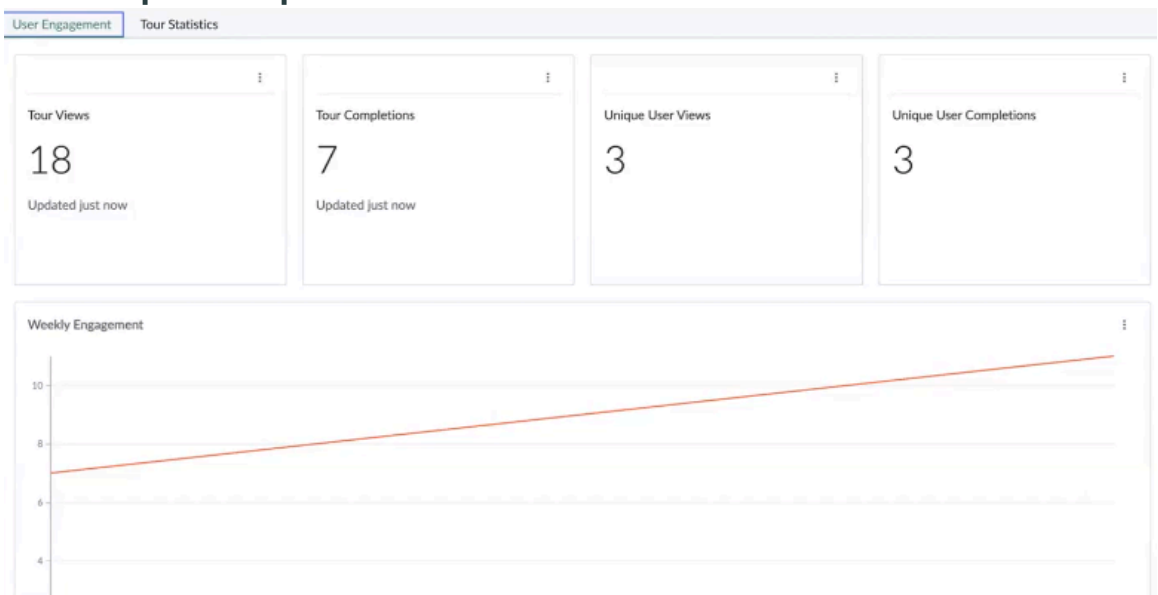
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets na guia Compromisso do usuário

Widget	Descrição
Usuários Afastados	Número de usuários que desabilitaram o recurso de inicialização automática do tour guiado por dia durante um período de tempo. Você pode ver o número de visualizadores que não estão interessados em ver os tours guiados enquanto usam a aplicação. Você pode salvar este gráfico no formato PNG ou JPEG passando o mouse sobre o gráfico e escolhendo o formato relevante no menu de contexto.

Guia Exemplo de compromisso do usuário



Estatísticas de Tour

A guia Estatísticas de tour exibe uma lista de tours classificados por contexto. A guia tem os seguintes widgets.

Widgets na guia Estatísticas de tour

Coluna	Descrição
Exibições do tour	Número de exibições de tour abandonadas, concluídas, descartadas e com falha ao longo de um período de tempo. Clique na cor relacionada no gráfico de barras para exibir mais detalhes.
Conclusões de tours	Número de tours concluídos em tipos de tour guiado e tours guiados ao longo de um período de tempo. Clique na cor relacionada no gráfico de barras para exibir mais detalhes.
Falhas de tour	Número de tours com falha em Tipos de tour guiado e Tours guiados ao longo de um período de tempo. Clique na cor relacionada no gráfico de barras para exibir mais detalhes.
Conclusões dos dez principais tours	Número de tours concluídos por nome de tour.
10 principais falhas de tour	Número de tours com falha por nome de tour.

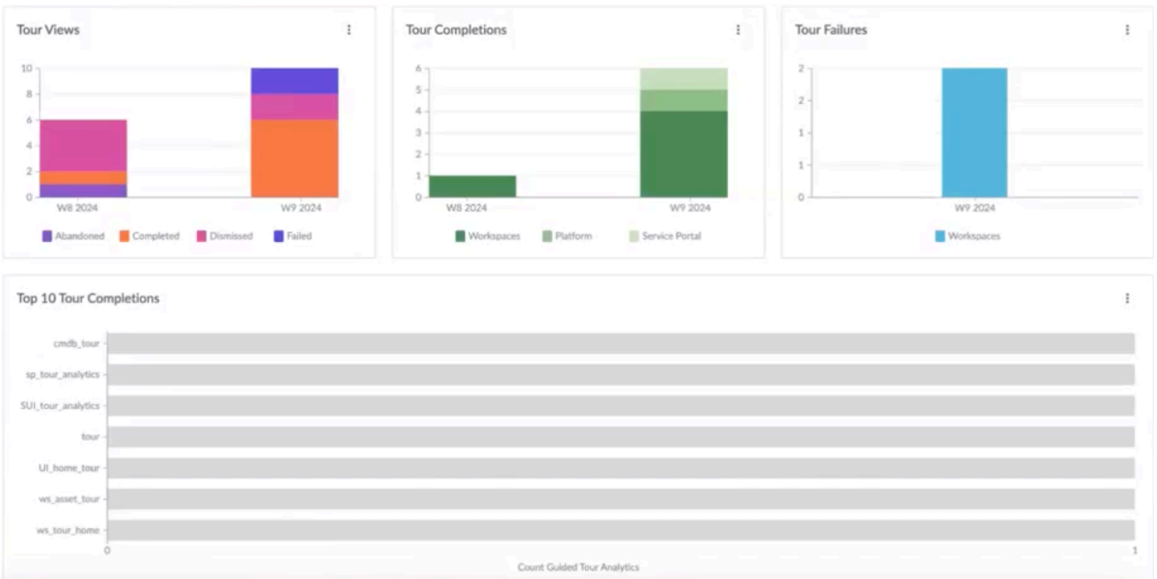
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widgets na guia Estatísticas de tour

Coluna	Descrição
Dez principais descartes de tour	Número de tours descartados por nome de tour.

Guia Estatísticas de amostra de tour



Interface do Designer de tour guiado

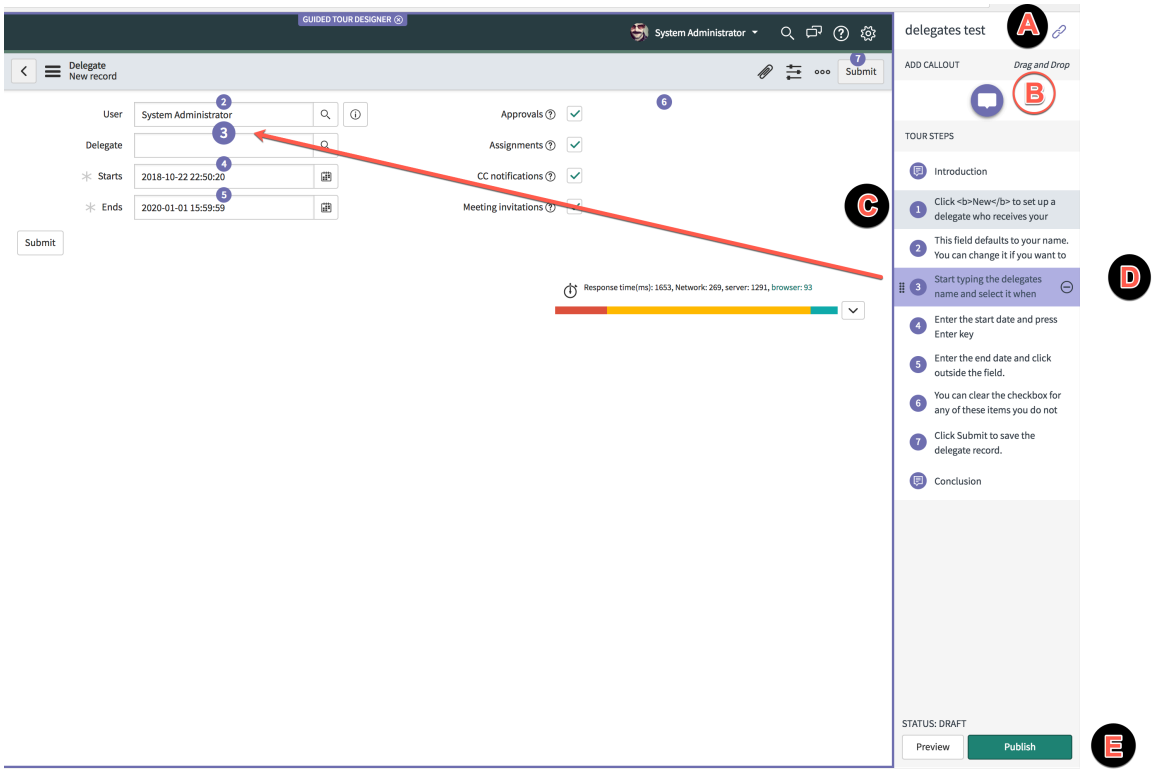
O Designer de tours guiados (GTD) é uma maneira simplificada de criar um tour guiado. Você pode arrastar um texto explicativo para o elemento e inserir as instruções da etapa e acionar em uma só etapa. Você pode testar as etapas ao criá-las e modificá-las conforme necessário.

O GTD tem os seguintes recursos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interface do GTD



Ações de tour guiado (A)

Os ícones no canto superior direito são usados para copiar um link para o tour para que você possa compartilhá-lo com outro usuário, como um testador.

Textos explicativos (B)

Ao criar um tour, arraste e solte o texto explicativo na posição desejada no elemento da página. O ponteiro do texto explicativo deve tocar o elemento ao qual você está atribuindo.

> **Nota:**
> As chamadas de tours guiados não funcionam em elementos de interface do usuário criados no sísmico. O recurso Pesquisa com IA utiliza tecnologia sísmica.

Etapas (C)

Quando você passa o mouse sobre uma etapa, ela aparece na exibição atual. Se a etapa pertencer a uma página anterior, a mensagem **Não encontrado na exibição atual** será exibida. Neste exemplo, a primeira etapa não aparece na exibição atual. Para mudar esta etapa, você pode clicar na seta para voltar no canto superior esquerdo e abrir a exibição de lista em que a etapa aparece.

> **Nota:**
> Não coloque mais de uma interação com um campo em uma etapa. Cada etapa deve descrever ou fornecer uma interação com apenas um campo ou outro objeto.

Interação de etapa (D)

Conforme a imagem, quando você aponta para uma etapa, o número correspondente na página é ampliado. Clique na etapa para editar o texto ou mudar o gatilho. Arraste-o para uma posição diferente conforme necessário. Clique no ícone (-) para excluí-lo.

Se você cometer um erro em uma etapa, como apontar para o elemento errado, deverá excluí-la. Em seguida, você pode adicionar uma nova etapa com as informações corretas e arrastá-la para o lugar.

Botões de ação de tour (E)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clique em **Sair** para fechar o GTD. A guia ou janela do navegador é fechada e as mudanças feitas são salvas automaticamente.

Clique em **Reproduzir** para abrir a instância e a página de IU designada em uma nova guia ou janela do navegador e prosseguir com as etapas. Ao terminar, feche a guia ou a janela para retornar ao GTD.

Tours guiados em espaços configuráveis

Guided Tours é um recurso da ServiceNow que auxilia os usuários nos processos de integração e treinamento. Ele fornece orientações passo a passo e tutoriais interativos para ajudar você a entender e utilizar os recursos da plataforma. Os tours guiados são compatíveis com espaços configuráveis para instruir usuários sobre como usar recursos em seu espaço.

Criandoing um tour guiado em espaços configuráveis

Para criar um tour guiado no seu espaço configurável, consulte Criar um tour guiado.

Exemplo: criar um incidente usando o Espaço de operações de serviços

A seguir está um exemplo de como você pode usar os Tours guiados para explicar a um usuário as etapas para criar um incidente no seu espaço. Neste exemplo, ele mostra a introdução, textos explicativos, etapas de texto explicativo e a conclusão do tour.

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de tours guiados** > **Criar Tour**.
2. Preencha o novo formulário de tour guiado.

Formulário de tour do guia

Campo	Descrição
Nome	O nome do seu tour. Neste exemplo, é **Criar novo tour de incidente no espaço**.
Tipo de Tour	A área para a qual o tour foi criado. Neste exemplo, trata-se de **Workspaces**.
Página inicial	A página para a qual o tour foi criado. Neste exemplo, é **Espaço de operações de serviços: registro**.
Tabela	O tipo de registro que precisa de orientação. Neste exemplo, é **incidente**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Sys_id	**Nota:** É importante que você configure seu tour dessa forma, em vez de copiar e colar um novo URL de incidente, pois os espaços anexam um ID adicional, como -1_uid_1 ou -1_uid_3 etc. Se você usar um desses URLs, seu tour só funcionará quando um novo incidente corresponder a esse UID. Além disso, é importante garantir que suas etapas sejam capturadas com as opções de: {"url":"/now/sow/record/incident/-1"}. Se você começar com essas recomendações, não precisará alterá-las, mas se você tiver etapas de tour com opções com o uid anexado, altere o JSON para: {"url":"/now/sow/record/incident/-1"} e ele deve funcionar. O sys_id da página que precisa de orientação. Neste exemplo, é **-1**.

3. Selecione o botão **Criar tour**.
4. A janela do Designer de tour guiado é aberta com a página selecionada nas etapas acima.

Como atualizar um tour guiado existente

Para permitir que o Tour guiado recém-criado funcione em qualquer SYS-ID, atualize os **Parâmetros de rota** manualmente. Isso é essencial para habilitar a opção **Fazer um tour** na Central de ajuda.

- Selecione o tour que você deseja atualizar na exibição de lista do Designer de tour guiado. Edite os **Parâmetros de rota** no formulário editável.
- Entre outros parâmetros exibidos, o administrador pode definir **isDynamic** como verdadeiro.

Esta atualização habilitará o Tour guiado em diferentes SYS IDs e invocará a opção **Fazer um tour** na Central de ajuda.

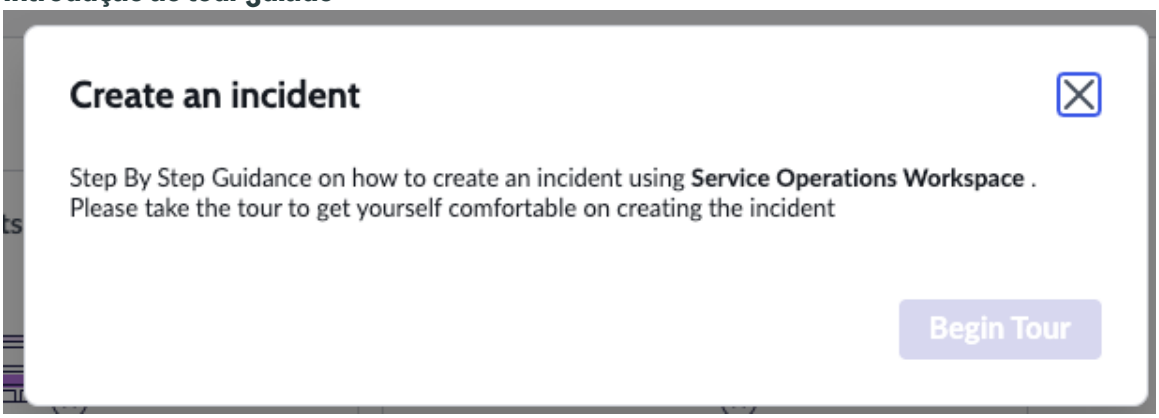
Introdução ao tour guiado

A introdução estabeleceu o prefício das etapas mencionadas no Tour guiado e também explica o marco que você alcançará quando todas as ações estiverem concluídas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Introdução ao tour guiado



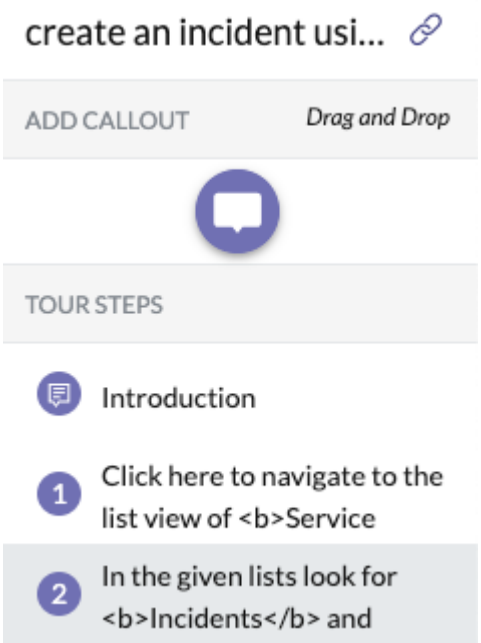
Textos explicativos do tour guiado

Textos explicativos direcionam o usuário, com orientação passo a passo, para navegar e operar no espaço. Você pode arrastar textos explicativos para qualquer lugar no espaço para fornecer mais contexto na tela ou instruções para a tarefa. Você pode escolher como o texto explicativo é exibido na área sobre a qual deseja fornecer mais informações. As opções para as exibições de texto explicativo são:

- Acima
- Abaixo
- Para a esquerda
- Para a direita

Por exemplo, neste cenário, os textos explicativos direcionam o usuário para navegar até a exibição de lista e procurar a guia Incidentes. Ao criar sua lista de etapas de tour, você também pode arrastar as etapas na lista para reordená-las.

Textos explicativos do tour guiado



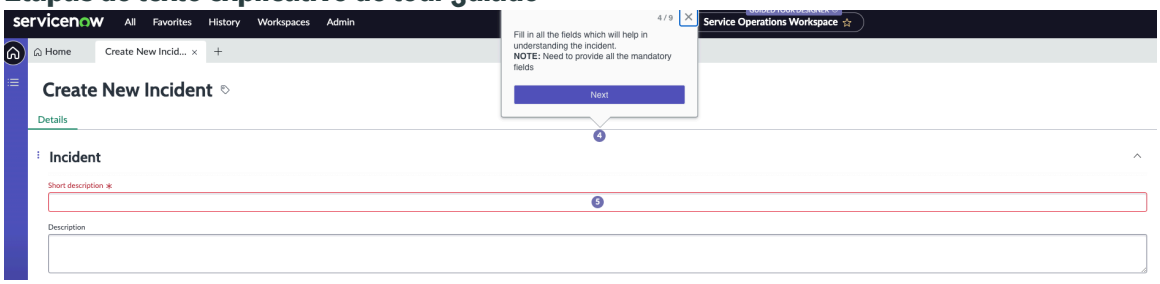
Você pode criar etapas em várias páginas e áreas no espaço. Você também pode configurar os gatilhos que levarão o usuário à próxima etapa. Conforme o usuário seleciona

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

por meio do tour, a próxima etapa de texto explicativo é exibida após a conclusão do gatilho. Neste exemplo, o gatilho está configurado para ir para a próxima etapa após selecionar o botão Avançar.

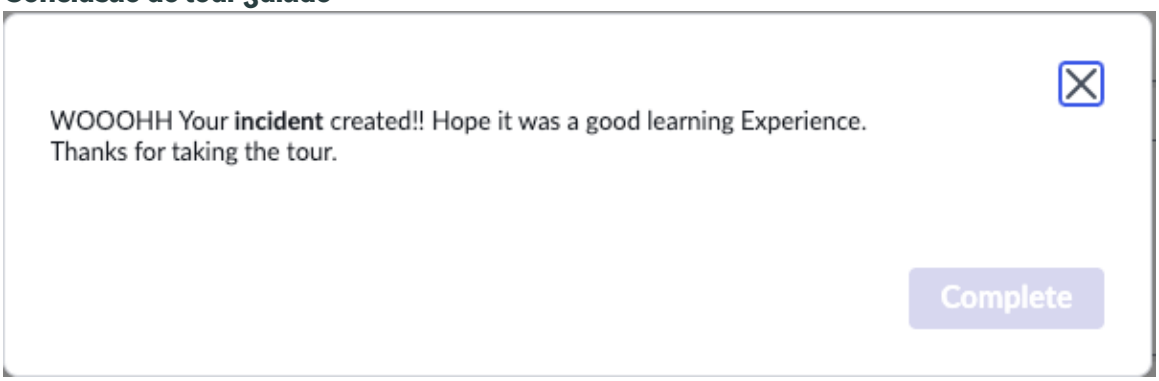
Etapas do texto explicativo do tour guiado



Nota:
Ao criar seu tour, certifique-se de identificar áreas que podem ser confusas ou que precisam de atenção extra.

Na conclusão do tour, uma conclusão é apresentada ao usuário, notificando se o tour foi concluído. Aqui, você pode direcionar seus usuários para conferir outros tours ou fornecer informações de acompanhamento sobre o que fazer agora que concluíram o tour.

Conclusão do tour guiado



Depois de concluir a criação do tour, você pode selecionar para visualizar o tour para garantir que ele seja exibido e oriente o usuário corretamente antes de enviar.

Configuração de tours guiados

As configurações de tours guiados permitem habilitar tours, configurar tours para iniciar automaticamente e personalizar a experiência do tour.

Visão geral da configuração

Os tours guiados oferecem várias configurações para uma experiência personalizada de seus tours. Você pode configurar tours para iniciar automaticamente na inicialização da instância e configurar gatilhos para exibir as próximas etapas durante o tour.

- Habilitar tours guiados
- Gatilhos de tour guiado
- Configurar inicialização automática para Guided Tours

Habilitar tours guiados

Habilite tours guiados para Portal de serviços páginas, bem como a IU da plataforma padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Designer de tours guiados foi introduzido pela primeira vez na versão Jakarta. Para novas instâncias que foram criadas em Jakarta e além, os tours guiados estão ativos por padrão. Para instâncias que se originam de pré-Jakarta, os tours guiados estão inativos por padrão.

Com a versão Yokohama, você também pode habilitar tours guiados para serem executados em Portal de serviços páginas. Quando você faz upgrade da sua instância para Yokohama, ocorrem os seguintes resultados:

- Para instâncias novas em Yokohama, o recurso Guided Tours for Portal de serviços está ativo por padrão.
- Para instâncias pré-Yokohama das quais você faz upgrade para Yokohama, o recurso Tours guiados para Portal de serviços está inativo por padrão.

Nota:
A aplicação Portal de serviços fornece uma estrutura que permite personalizar o portal para que os usuários possam acessar recursos específicos da plataforma em um contexto personalizado. Você pode criar um tour guiado para uma página Portal de serviços para orientar os usuários pelo conteúdo, passo a passo.

Procedimento
1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Na lista Propriedades do sistema, localize as seguintes propriedades e defina seus valores como **Verdadeiro**.

Propriedade	Descrição
com.snc.guided_tours.standard_ui.enable	Permite que tours guiados em sua instância sejam executados na IU da plataforma padrão e nos espaços.
com.snc.guided_tours.sp.enable	Permite que tours guiados em sua instância sejam executados nas páginas do Portal de serviços. Você pode criar e publicar tours para páginas de IU padrão, independentemente desta configuração de propriedade.
com.snc.guided_tours.custom_ui.enable	Permite que tours guiados em sua instância sejam executados nas páginas de IU personalizada.

Resultado
Você pode criar, atualizar e reproduzir tours guiados que fazem referência a elementos de IU da plataforma padrão e tours que fazem referência a elementos de IU personalizados em uma página Portal de serviços. Seus usuários podem reproduzir esses tours.

O que Fazer Depois
Comece a planejar, descrever e esboçar seus tours guiados. Se você estiver criando Portal de serviços tours guiados, consulte estes itens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Detalhes
Etapas do texto explicativo do tour guiado	Os tours guiados devem ser capazes de reconhecer todos os elementos para os quais eles apontam para que possam localizá-los depois que uma etapa de texto explicativo for criada no elemento. Portanto, os criadores de páginas do Portal de serviços devem garantir que cada elemento personalizado criado tenha um nome exclusivo para ajudar a validá-lo como um registro no banco de dados. Por exemplo, se você criar dois widgets em uma página do Portal de serviços, deverá atribuir nomes exclusivos a eles, como Widget1 e Widget2. Você pode personalizar ainda mais os elementos anexando atributos adicionais ao HTML e valores exclusivos às suas propriedades. Por exemplo, o sistema atualmente usa os atributos *`data-gtd-eid`* e *`data-id`* para identificar os elementos como exclusivos.
Páginas do Portal de serviços	No sistema de base, você só pode iniciar tours de páginas que usam o Menu de cabeçalho SP. Os tours iniciados manualmente não são exibidos em páginas com menus de cabeçalho personalizados. Se o tour guiado estiver em uma página Portal de serviços que não usa o menu de cabeçalho SP, você deverá configurar o tour para inicialização automática para que o tour fique visível para os usuários. Para garantir que esse tipo de tour esteja visível para os usuários, consulte Configurar inicialização automática para tours guiados. Se o seu Portal de serviços usar Mapas de rota de página, os tours poderão não ser exibidos quando esperado. Por exemplo, os usuários podem não ver um tour quando esperado se o tour estiver configurado para uma página redirecionada. Para obter mais informações, consulte Redirecionar uma referência para um ID de página.
Identidade visual do Portal de serviços	Quando você atualiza a identidade visual de uma página Portal de serviços, as frases de destaque no tour guiado dessa página também são atualizadas de acordo. Por exemplo: você atualiza a cor do tema de plano de fundo do painel Portal de serviços para amarelo e a cor primária para vermelho. Resultado: o plano de fundo do painel de texto explicativo do tour guiado fica amarelo e o campo de texto de texto explicativo fica vermelho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portal de serviços **cores de texto explicativo do tour guiado**		
Você pode personalizar as cores de texto explicativo do tour guiado ou usar os padrões de tour guiado.		
Parâmetro	**Padrão**	**Personalizado**
	Os textos explicativos do tour guiado usam as seguintes propriedades Portal de serviços :	Para definir a cor do texto explicativo independentemente das cores do Portal de serviços, aplique as seguintes variáveis CSS:
Cor de fundo do texto explicativo	Cor de fundo do painel	$gtd-callout-background
Cor do texto de texto explicativo	Cor do texto	$gtd-callout-content-color
Cor do número da frase de destaque (exemplo: 2/5)	Texto com mudo habilitado	$gtd-callout-number-color
Cor do botão Fechar texto explicativo (X)	Texto com mudo habilitado	$gtd-callout-close-color
Cor primária do botão de texto explicativo	Cor de fundo do botão primário	$gtd-callout-active-color

Gatilhos de tour guiado

Cada texto explicativo em uma etapa do tour guiado tem uma ação definida que aciona a próxima etapa. Você especifica o gatilho para cada texto explicativo. Somente gatilhos aplicáveis são exibidos com base no elemento de IU para o qual o texto explicativo aponta.

Gatilhos de tour guiado

Ação	Descrição
Botão Avançar	Coloca um botão **Avançar** no texto explicativo, no qual o usuário clica para avançar para a próxima etapa. Este gatilho é útil para as seguintes etapas: • O texto explicativo descreve o elemento para o qual ele aponta e o usuário não precisa clicar em um elemento de IU. • Para inserir informações em um campo de referência ou seletor de data. Os usuários podem usar a função de pesquisa, inserir os dados ou selecioná-los em uma lista. Eles podem prosseguir quando concluírem a entrada da etapa.
Clique no elemento	Avança para a próxima etapa quando o elemento para o qual o texto explicativo aponta é clicado.
Passe o mouse sobre o elemento	Avança para a próxima etapa quando o usuário aponta o cursor para o elemento.
Clique com o botão direito do mouse no elemento	Avança para a próxima etapa quando o elemento para o qual o texto explicativo aponta é clicado com o botão direito do mouse.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gatilhos de tour guiado

Ação	Descrição
Pressione a tecla Enter	Avança para a próxima etapa quando o usuário pressiona a tecla Enter. Use este gatilho para confirmar que o usuário inseriu algo, como em uma caixa de texto.
Mudar valor do elemento	Avança para a próxima etapa quando o usuário insere ou seleciona um valor em um campo e clica fora do campo.
Pressione qualquer tecla	Avança para a próxima etapa quando o usuário pressiona qualquer tecla.

Configurar inicialização automática para tours guiados

Configure um ou mais tours para serem iniciados automaticamente quando um usuário chegar a uma página.

Antes de Iniciar

Função necessária: Guided_tour_admin e opened_help_admin, ou administrador

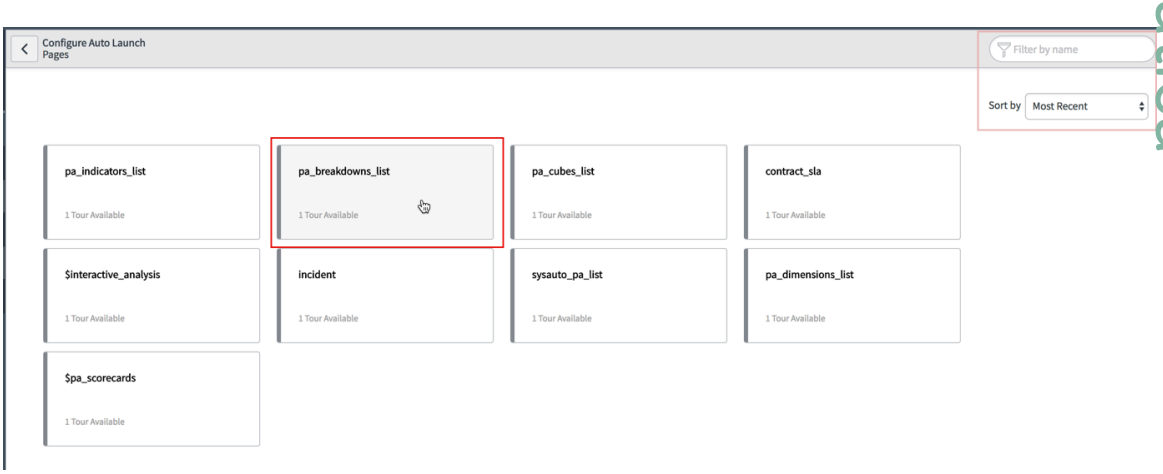
Nota:
Os tours guiados estão disponíveis somente para usuários conectados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar o início automático para qualquer página inicial de tour guiado. Escolha esta opção se quiser garantir que os usuários façam o tour na visita à primeira página.

Procedimento

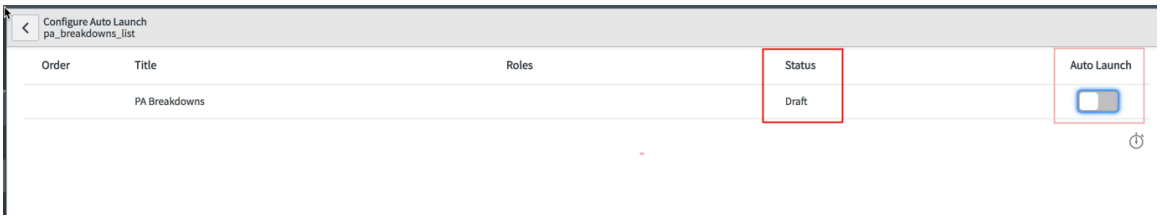
1. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Configurar Início Automático**.
   A página Configurar inicialização automática é exibida, mostrando blocos para cada página na qual um ou mais tours estão configurados. Você pode filtrar os blocos por parte ou todo o nome da página e classificar os blocos por nome ou pelos tours editados mais recentemente.
2. Selecione um bloco que represente a página em que você deseja que um tour seja iniciado automaticamente.



O tour da página aparece como uma linha na tela Configurar inicialização automática.

Tradução automática

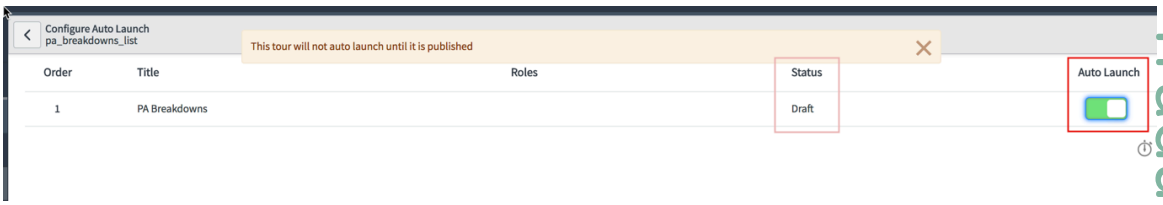
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode habilitar ou desabilitar o início automático no tour, esteja ele com status de rascunho ou publicado. Quando você habilita a inicialização automática:

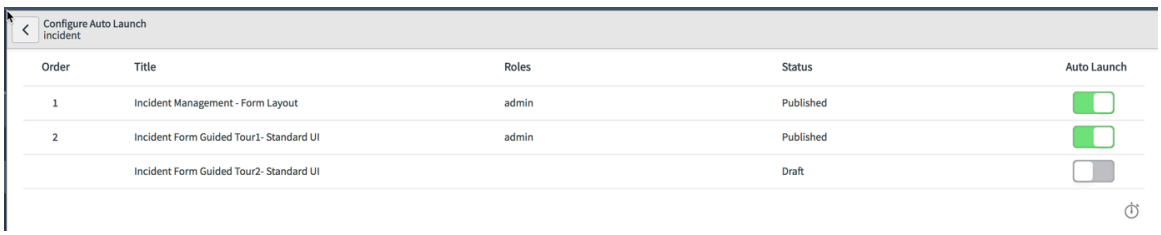
- Os tours com status publicado são iniciados automaticamente quando os usuários acessam a página inicial associada ao tour.
- Os tours com status de rascunho não são iniciados automaticamente. Quando um tour no estado de rascunho é configurado para inicialização automática e é publicado posteriormente, ele começa a ser iniciado automaticamente.

3. Clique na alternância **Inicialização automática** para que ela alterne para a direita.



A cor de alternância muda para verde, indicando que o início automático está habilitado no tour. Se você quiser desabilitar o início automático, alterne a alternância para a esquerda.

4. Configure o início automático para mais de um tour em uma página.
Se você tiver mais de um tour habilitado em uma página, eles serão exibidos como linhas adicionais. Para obter mais contexto em várias páginas, consulte Como projetar tours guiados.



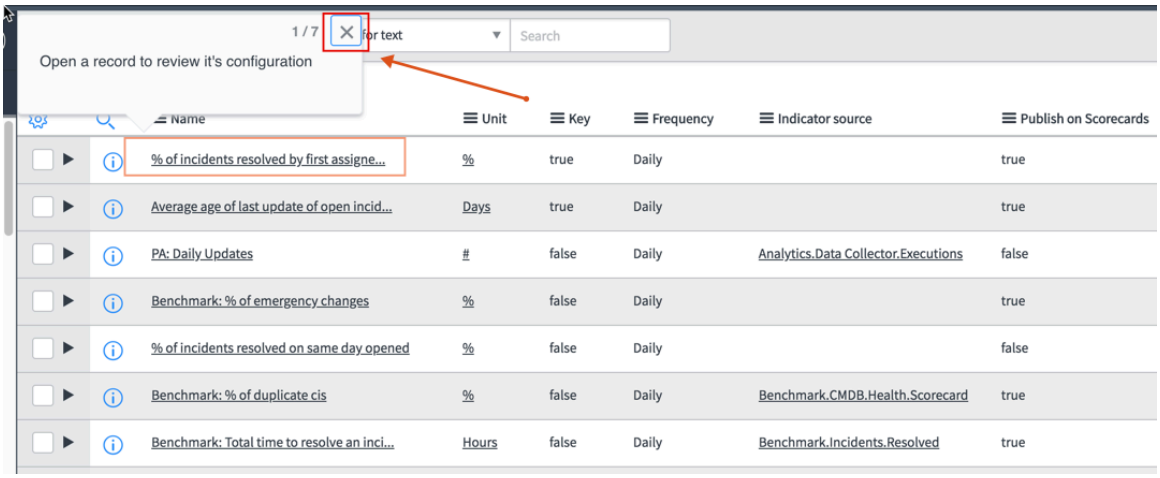
a. Repita as etapas 2 a 3 para tours adicionais que você deseja habilitar para inicialização automática.
Os tours são movidos para o topo da lista na ordem em que você os habilita.

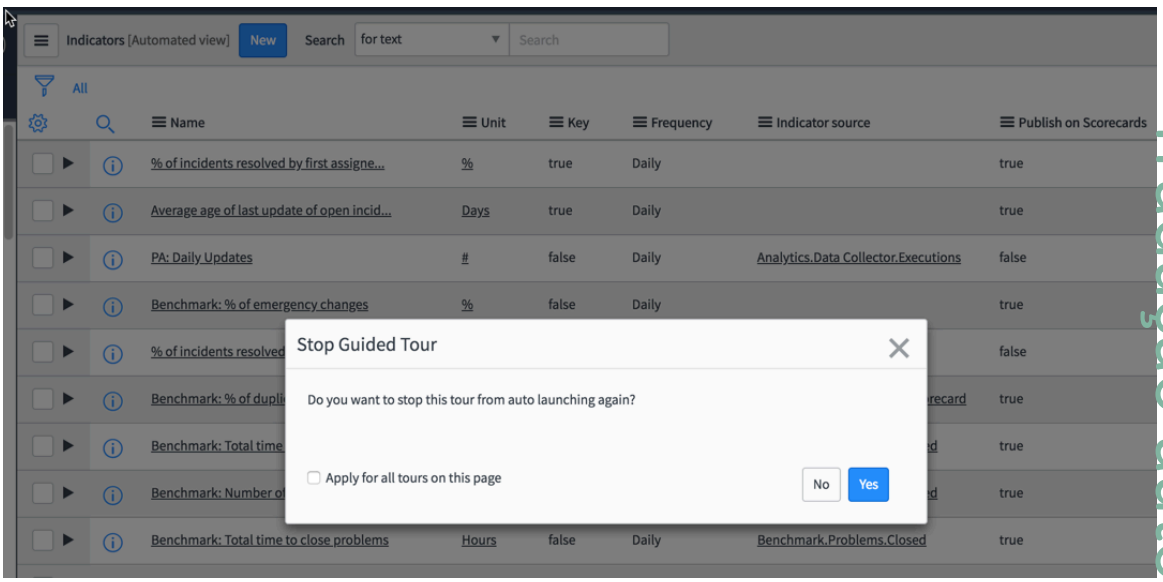
b. Arraste as linhas para reordenar os tours para que eles apareçam na ordem que você deseja que os usuários vejam quando visitarem a página sucessivas vezes.
Por exemplo, o primeiro tour pode fornecer uma visão geral de uma página, enquanto o segundo tour orienta o usuário em uma tarefa específica.

Quando os usuários acessam uma página que tem um tour guiado habilitado para inicialização automática, o tour começa imediatamente. Se eles interromperem o tour clicando no ícone **X** em uma etapa do tour, será exibida uma mensagem que fornecerá a opção de interromper o início automático do tour atual e de outros tours na próxima vez que eles acessarem a página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





5. **Nota:**
   Depois de passar por um tour em uma página, o tour não será acionado automaticamente se você revisitar a mesma página. Para redefinir um tour de inicialização automática da página, faça o seguinte.

   Navegar até **Tudo** > **Guided Tours**.

   a. Abra o tour que você deseja redefinir.

   b. Em **Links relacionados**, clique em **Substituir preferências de início automático do tour**.
   Uma lista de registros mostra cada usuário que já usou o tour.

   c. Desmarque a caixa de seleção **Desabilitar inicialização automática** para redefinir o tour.

   d. Clique em **Enviar**.

Como usar tours guiados

Use Guided Tours para treinar e integrar usuários na interface do usuário (IU) da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um tour guiado

Crie um tour guiado para orientar os usuários sobre como interagir com a instância. Para obter mais informações, consulte Criar um tour guiado.

Editar um tour guiado

Você pode modificar as configurações de um tour guiado, como as funções que acessam o tour. Você também pode editar, adicionar, excluir e reorganizar as etapas do tour guiado e aplicar formatação adicional ao texto instrucional. Para obter mais informações, consulte Editar um tour guiado.

Como projetar tours guiados

Para obter informações que ajudam a criar tours guiados eficazes para os usuários, consulte Como projetar tours guiados.

Usar uma exibição com um tour guiado

Você pode atribuir uma exibição de lista ou de formulário a uma etapa do tour guiado se estiver mudando da exibição Padrão para uma exibição diferente, como Autoatendimento. Para obter mais informações, consulte Usar uma exibição com um tour guiado.

Criar um tour guiado

Depois de descrever o tour guiado, use Designer de tours guiados (GTD) para inserir as etapas usando textos explicativos e gatilhos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Guided_tour_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa é um exemplo que ilustra como criar um tour guiado para atribuir um delegado de férias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Criar Tour**.
2. Preencha os campos no formulário.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o tour que descreva o que o usuário realiza ao concluí-lo. Por exemplo, neste caso, Definir um delegado de férias.
Tipo de Tour	Selecione: ○ **IU padrão** para tours que começam a partir do conteúdo da plataforma do sistema, como uma lista ou um formulário. ○ **Portal de serviços** para tours que começam em uma página do Portal de serviços. **Nota:** Quando você seleciona **Portal de serviços**, uma opção **de Portal** é exibida, na qual você escolhe um registro da tabela Portais de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

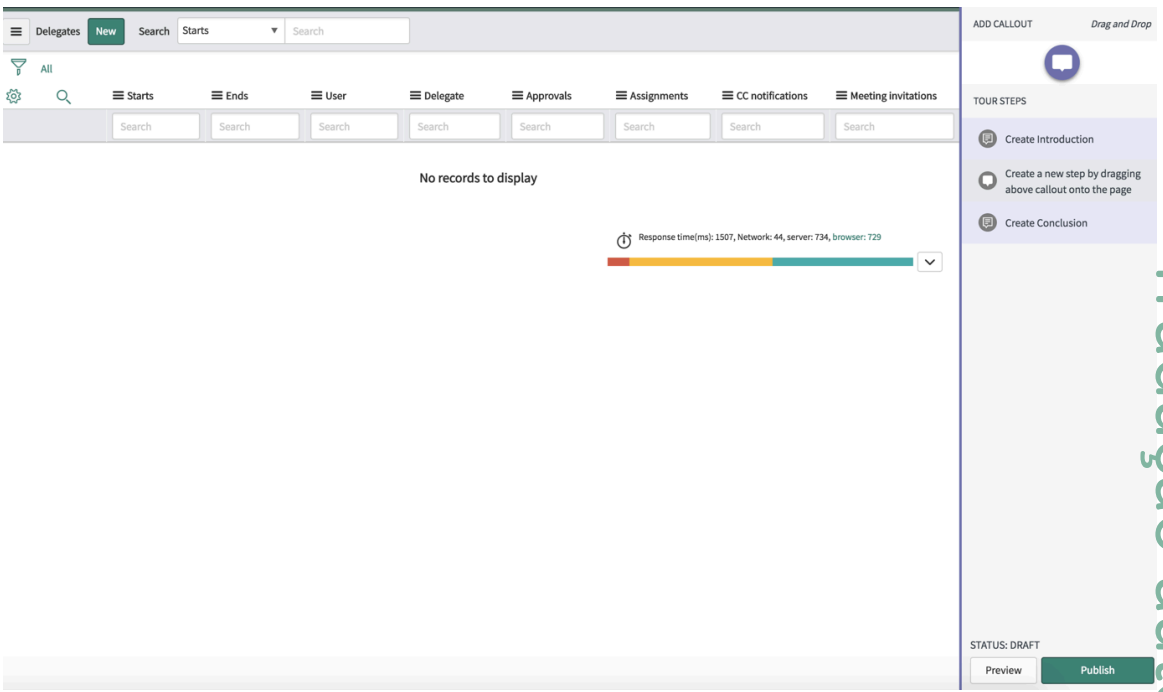
Campo	Descrição
	○ **IU personalizada** para tours que começam na página de IU personalizada. ○ **Espaços** para tours que começam em uma página de espaço.
Página inicial	Selecione a página em que o tour começa. ○ Se o seu tipo de tour for IU padrão, suas escolhas incluirão páginas que mostram listas e formulários. ○ Se o seu Tipo de tour for Portal de serviços, suas escolhas incluirão as páginas do Portal de serviços. **Nota:** No sistema de base, você só pode iniciar tours de páginas que usam o Menu de cabeçalho SP. Os tours iniciados manualmente não são exibidos em páginas com menus de cabeçalho personalizados. ○ Se o seu tipo de tour for IU personalizada, suas escolhas incluirão páginas que mostram páginas de IU personalizada. ○ Se o seu tipo de tour for Espaços, suas escolhas incluirão páginas que mostram páginas de Espaços. Você pode selecionar a página de duas maneiras: ▪ Colar URL: você pode copiar o URL da página do espaço e colá-lo. Se o URL não for uma experiência válida, o botão **Criar tour** não será habilitado. ▪ Seleção manual: você pode selecionar a página no menu suspenso digitando o nome da página. **Nota:** Se a página selecionada contiver parâmetros, você deverá mencionar os valores dos parâmetros. Você pode configurar os parâmetros da página como dinâmicos se quiser que o tour se aplique à mesma página sem parâmetros exatos. Você pode começar a digitar o nome da página de IU para mostrar uma lista de páginas correspondentes e selecioná-la na lista. **Nota:** Em alguns casos, navegar até formulários e listas padrão ao criar tours personalizados pode não funcionar como esperado. Você pode escolher uma solução alternativa a seguir para criar o tour de IU personalizado nesses casos. **a.** Crie um tour de tipo de IU padrão em qualquer página, de preferência na página inicial. **b.** Vá para a propriedade do sistema - com.snc.guided_tours.homepages e adicione o nome da página personalizada no campo **Valor** desta página. Você pode inserir vários valores separados por vírgulas. **c.** Atualize o contexto do tour da exibição de formulário para sua página personalizada.
Funções	○ Se o tour puder ser acessado por todas as funções, selecione **Todos**. ○ Se o tour puder ser acessado por funções específicas, selecione **Específico**. Selecione as funções que podem acessar este tour guiado e mova-as para a lista **Funções que podem exibir o tour** na lista **Funções disponíveis**.

Tradução automática

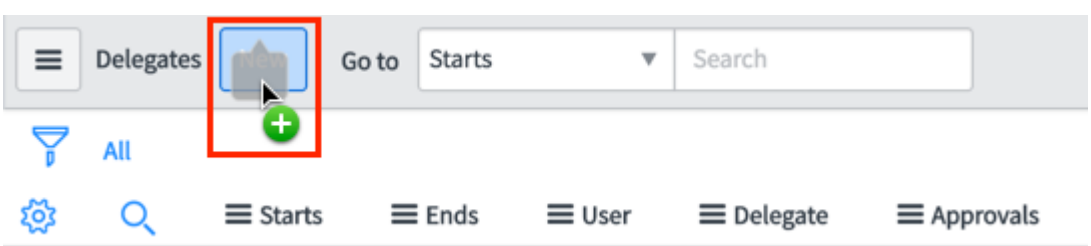
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Quando você adiciona pelo menos uma função a um tour, isso limita o público apenas aos usuários que têm essa função.

3. Clique em **Criar**.
   O Guided Tour Designer é aberto com o status de rascunho em uma nova guia ou janela. Neste exemplo, nenhum registro é exibido na lista quando novos delegados são criados.



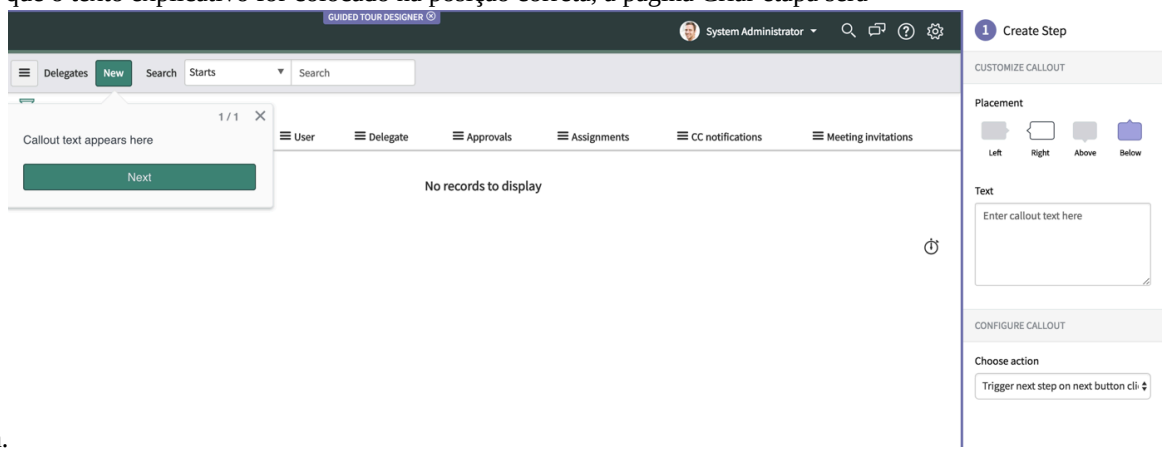
4. Clique em **Criar introdução**.
   a. Insira um título introdutório para o tour guiado, como Cobrir suas aprovações durante as férias.
   b. Digite uma mensagem para os usuários finais apresentando o objetivo da demonstração, como Ingressar neste tour para saber como criar um delegado de férias.
   Você pode editar e excluir introduções, conclusões e textos explicativos a qualquer momento enquanto o tour estiver no status de rascunho. Você também pode inserir marcação HTML em Conclusões, Introduções e textos explicativos.
5. Conclua as etapas a seguir para adicionar uma etapa de tour com um texto explicativo e um gatilho.
   a. Arraste uma forma de texto explicativo do canto superior direito da tela e solte-a sobre o elemento de IU.
   O elemento é realçado quando o texto explicativo está posicionado corretamente. Quando você libera o texto explicativo, ele é bloqueado na posição.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Depois que o texto explicativo for colocado na posição correta, a página Criar etapa será

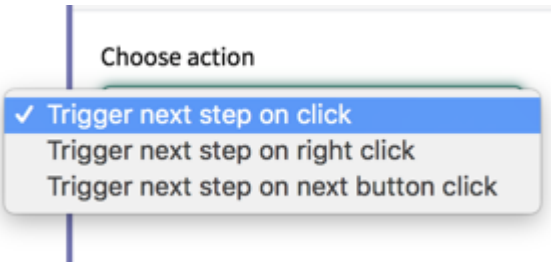


exibida.

c. Insira as instruções na caixa **de texto** no painel à direita.

d. Mude a direção do texto explicativo selecionando a opção apropriada em **Posicionamento**.
Somente as opções de posicionamento que você pode usar para o elemento selecionado são habilitadas nas opções.

e. Selecione o gatilho em **Escolher campo de ação**. Somente os gatilhos que você pode usar para o elemento selecionado aparecem na lista.



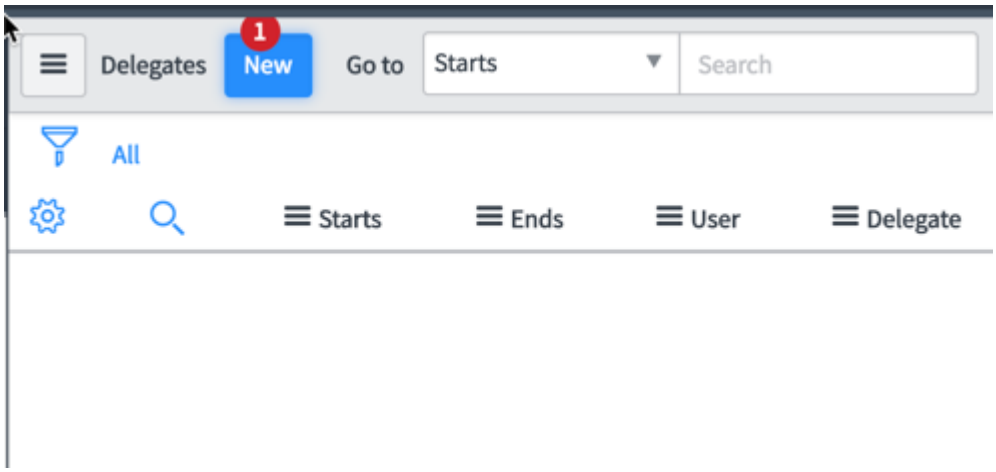
f. Opcional: Para aplicar formatação de texto, como negrito ou itálico, adicione marcadores html ao redor do texto a ser formatado.
Por exemplo, insira `Clique em <b>Novo</b> para configurar um delegado...`. Você pode adicionar outros marcadores HTML, incluindo marcadores para imagens.

g. Opcional: Marque a caixa de seleção ao lado de **Ignorável** se o usuário puder ignorar a etapa e passar para a próxima caso o tour falhe nessa etapa.

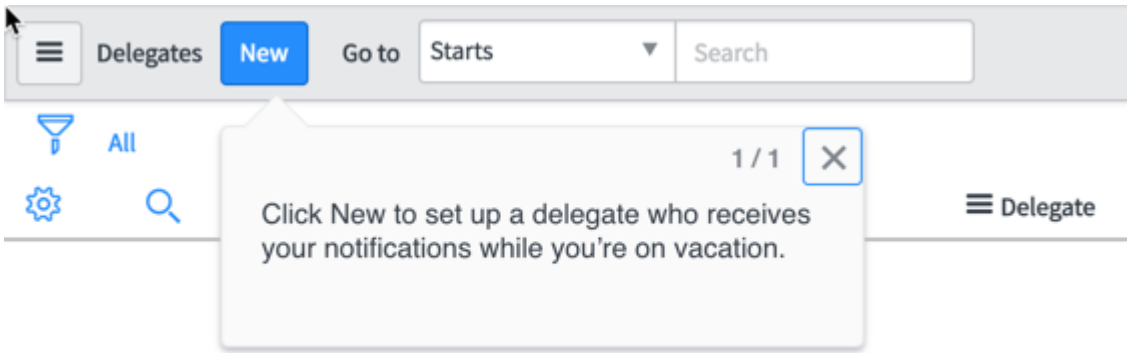
h. Clique em **Salvar**.
O rótulo da primeira etapa é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



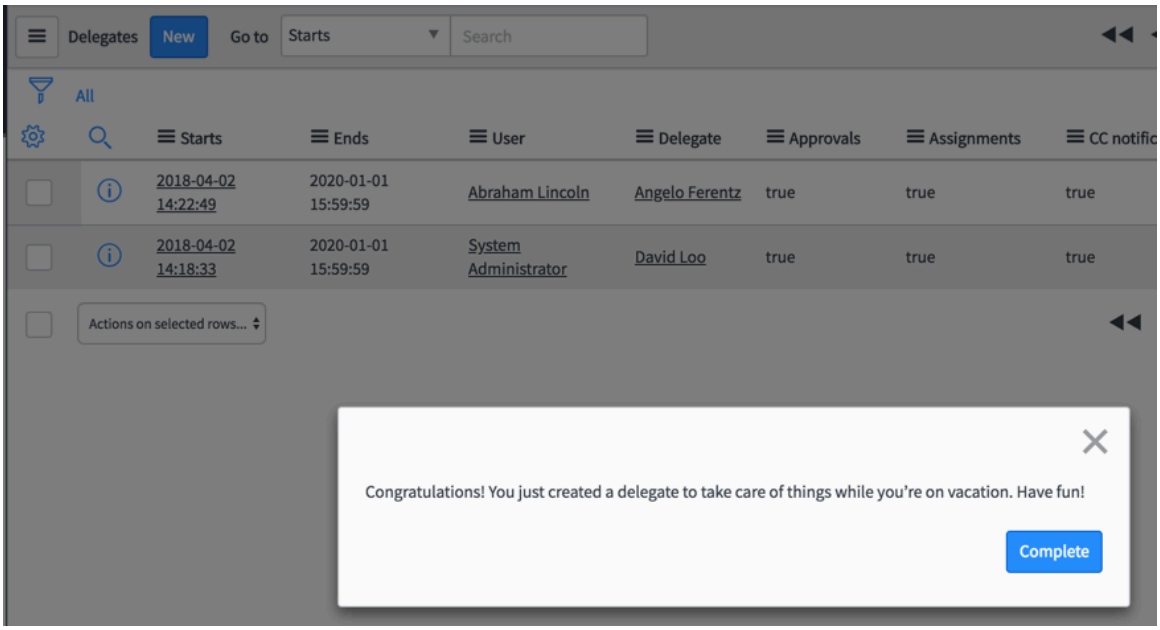
Quando os usuários finais clicam no rótulo, eles veem as instruções da primeira etapa renderizadas como uma mensagem.



6. Continue adicionando etapas até concluir o tour.
   O tour é salvo conforme você salva cada etapa.
7. Clique em **Criar conclusão**.
   Insira uma mensagem para os usuários finais que conclua a demonstração e resuma o que eles realizaram. Por exemplo, insira `Parabéns! Você acabou de criar um delegado para cuidar de tudo enquanto está de férias. Divirta-se!`.
8. Clique em **Salvar**.
   Sua mensagem de conclusão aparece após a última etapa do tour, mostrando o resultado final do tour. Quando os usuários clicam em **Concluir**, o tour termina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Clique em **Visualizar** a qualquer momento para testar suas etapas e fazer as revisões finais no tour até que você esteja satisfeito.
   Observe as etapas que não estão funcionando corretamente ou que precisam de correção. Edite o tour ou as etapas conforme descrito em Editar um tour guiado.
10. Para compartilhar seu rascunho ou tour publicado com colegas internos para revisão, você pode:
    a. Clique em o ícone Copiar URL para copiar a URL do tour.
    b. Envie o URL para revisores.
11. Clique em **Publicar** para tornar seu tour guiado visível para os usuários finais.
    Cada tour guiado é alocado com um ID de tour exclusivo quando é criado. Os tours serão exibidos em ordem alfabética se você definir a propriedade *(com.snc.guided_tours.sort)* como verdadeira. Quando os usuários acessam uma página inicial do tour guiado, eles podem acessar o tour a partir do seguinte.
    - Se o tipo de tour for IU padrão, eles poderão clicar em **Fazer um tour** no painel do GTD.
    - Se o tipo de tour for Portal de serviços, eles poderão clicar em **Tours** na faixa da página.

Editar um tour guiado

Você pode modificar as configurações de um tour guiado, como as funções que acessam o tour. Você também pode editar, adicionar, excluir e reorganizar as etapas do tour guiado e aplicar formatação adicional ao texto instrucional.

Antes de Iniciar
Função necessária: Guided_tour_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o Designer de tour guiado (GTD) para adicionar, excluir e reorganizar as etapas do tour guiado. Use o formulário de Tour guiado somente para executar tarefas que você não pode fazer facilmente no GTD. Para fins de demonstração, começaremos com as edições no formulário que aparecem quando você abre o registro do tour guiado e continuaremos com as edições que você pode fazer no próprio GTD. Você pode invocar o GTD a partir do botão **Editar com Designer** localizado no formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Guided Tours**e abra o tour para editar.
2. No formulário de Tour guiado, execute uma das ações a seguir.
   - Edite o nome.
   - Insira um nome de página diferente no campo **Contexto**. Por exemplo, se a página do formulário estiver listada e você quiser que o usuário inicie na exibição de lista para inserir um novo registro.
   - Escolha um tipo de tour diferente. Se o tipo de tour for **IU padrão**, o campo **Tipo** não poderá ser alterado. Se o tipo de tour for **Portal de serviços**, os valores do **Portal SP** e **da Página SP** poderão ser alterados.
   - Insira ou edite a **Descrição**.
   - Inicie um tour Portal de serviços a partir de um widget, registro ou exibição específica em uma página em vez da própria página. Você pode inserir parâmetros de URL que apontam para o item no campo Adicionar parâmetros de URL adicionais. Por exemplo, insira a seção do URL que contém o sys-id de um widget ou digite parâmetros para um registro ou exibição específica, como `sys_id=abc123&view=myView`.
   - Desmarque a caixa de seleção **Ativo** para desabilitar o tour guiado, o que o define com o status somente leitura, no qual não pode ser editado e o torna invisível para os usuários finais. Se você quiser usar o tour no futuro, mas mantê-lo indisponível para usuários finais, considere defini-lo novamente para o status de rascunho para revisão posterior. Marque a caixa de seleção para reativar o tour.
3. Para exibir a página inicial do tour enquanto você testa e refina suas etapas, clique em **Editar com o Designer** no cabeçalho do formulário.
   A página inicial é aberta no GTD em uma nova guia ou janela.
4. Depois de sair da exibição de formulário, você pode executar qualquer uma das etapas a seguir no GTD.

Como projetar tours guiados

Use estas dicas para ajudá-lo a criar tours guiados eficazes para os usuários.

Como planejar um tour guiado

Antes de começar a descrever os detalhes de um tour guiado, responda às perguntas a seguir.

- Qual é a finalidade do tour? Deseja usar textos explicativos que forneçam descrições detalhadas da interface do usuário para que os usuários possam entender melhor o recurso? Ou você deseja que o usuário aprenda a executar uma tarefa, por exemplo, como criar um novo incidente? É importante que você considere essas perguntas e talvez faça algumas pesquisas antes de começar a planejar o tour para que possa dividir corretamente o objetivo geral em etapas discretas.
- Onde o tour deve estar disponível? Se você pretende orientar os usuários a concluir tarefas que eles podem realizar diariamente, como solicitar um item do Catálogo de serviços ou criar um incidente, faz sentido disponibilizar o tour em sua instância de produção. Se você pretende treinar usuários para explorar essas tarefas sem criar registros reais no sistema, considere disponibilizar o tour em uma instância de não produção para fins de treinamento. Ambos os cenários são válidos.
- Que nome você deve dar ao seu tour? Ao criar um tour, você é solicitado a fornecer um nome para o tour. O nome deve ser exclusivo e intuitivo para que os usuários possam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

entender a finalidade do tour. Por exemplo, use "Criar um novo incidente" ou "Revisar a lista de incidentes" como possíveis nomes de tour.

- Que suposições você está fazendo em relação ao que o usuário já sabe sobre a página ou a tarefa? Todos os usuários que podem fazer o tour têm o mesmo nível de compreensão? Use essas informações para decidir a quantidade de descrição a ser fornecida no início do tour para que qualquer usuário que faça o tour entenda o conteúdo.
- Se a finalidade do tour é executar uma tarefa, como você pode personalizar as instruções para que cada usuário que fizer o tour crie um registro diferente? Por exemplo, se o tour orientar os usuários na criação de um grupo chamado Instalações, você poderá impedir que os usuários subsequentes recebam um erro de nome duplicado, instruindo-os em um texto explicativo a atribuir um valor exclusivo ao campo Nome do grupo.

Ao planejar seu tour, você também pode abordar essas questões adicionais.

- Em que página o tour deve começar?
- Quais etapas são importantes para atingir o objetivo?
- Como um usuário deve navegar de uma etapa para a próxima?

Plano de tour guiado

Revise o exemplo de plano a seguir para um tour guiado cujo objetivo é explorar a página inicial Portal de serviços.

Anote as principais informações que você precisará fornecer e os valores de campos que usará ao criar um tour guiado.

- Nome do Tour: Portal de serviços Visão geral
- Objetivo: os usuários devem ter uma boa compreensão de como navegar pelos principais elementos da página inicial Portal de serviços
- Nome do portal: Portal de serviços
- Página Inicial: Portal de serviços: Índice de ID
- Funções: todas

Amostra de plano de tour guiado: Portal de serviços visão geral da página inicial

Etapa	Texto Explicativo	Gatilho
Introdução	• Título: Portal de serviços Visão geral • Texto: Bem-vindo(a) a este tour guiado da sua nova página inicial Portal de serviços.	Botão**Avançar**
1	• Aponta para este elemento: Como podemos ajudar? • Posicionamento: Abaixo • Texto: Começamos com **Como podemos ajudar?** barra de pesquisa. Se você não encontrar o que está procurando, insira-o aqui, clique no ícone **Pesquisar** ou pressione Enter no teclado. Por enquanto, vamos dar uma olhada em algumas outras áreas primeiro.	Botão**Avançar**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de plano de tour guiado: Portal de serviços visão geral da página inicial

Etapa	Texto Explicativo	Gatilho
2	• Aponta para este elemento: Fazer um pedido • Posicionamento: superior • Texto: se você quiser solicitar algo, como um novo telefone, selecione **Solicitar algo**.	Botão**Avançar**
3	• Aponta para este elemento: Base de conhecimento • Posicionamento: superior • Texto: se você quiser pesquisar a base de conhecimento, selecione **Base de conhecimento**.	Botão**Avançar**
4	• Aponta para este elemento: Obter ajuda • Posicionamento: superior • Texto: se você quiser obter ajuda para um problema, selecione **Obter ajuda**.	Botão**Avançar**
5	• Aponta para este elemento: Comunidade • Posicionamento: superior • Texto: se você quiser fazer uma pergunta aos seus colegas, selecione **Comunidade**.	Botão**Avançar**
6	• Aponta para este elemento: Conhecimento na barra de título • Posicionamento: Esquerda • Texto: você também pode verificar a base de conhecimento, solicitar algo, ver as solicitações registradas e verificar outras opções aqui na barra de título.	Botão**Avançar**
7	• Aponta para este elemento: Seu nome • Posicionamento: Esquerda • Texto: exiba seu perfil ou faça logout clicando no seu nome.	Botão**Avançar**
8	• Aponta para este elemento: Logotipo superior esquerdo • Posicionamento: Abaixo • Texto: navegue de volta para a página inicial Portal de serviços clicando no logotipo da sua empresa.	Botão**Avançar**
Conclusão	Texto: Parabéns! Agora você tem uma compreensão geral da página inicial Portal de serviços.	Clique em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

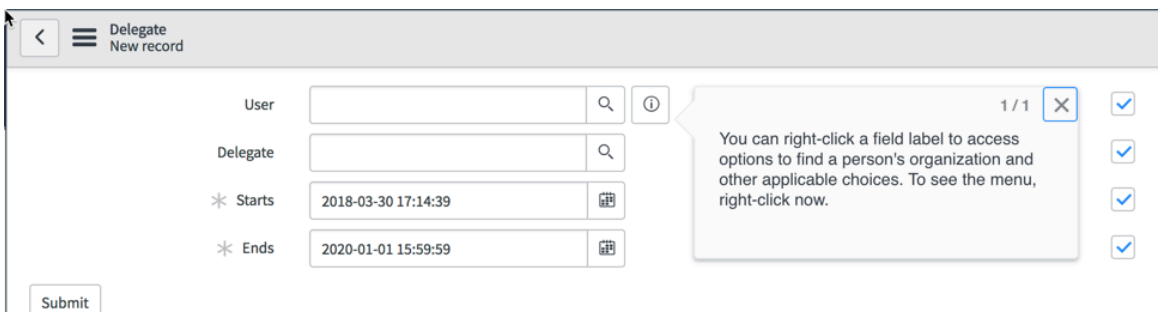
Amostra de plano de tour guiado: Portal de serviços visão geral da página inicial

Etapa	Texto Explicativo	Gatilho
		Concluir para encerrar o tour.

Seleção de gatilhos

Se a finalidade do tour for apresentar aos usuários os recursos de uma página para que eles se familiarizem com o produto, como um painel personalizado, use o botão **Avançar** como gatilho. Se a finalidade for realizar uma tarefa, como criar um registro, considere o seguinte.

- Para preencher um campo com um elemento de pesquisa, como um campo de referência ou um campo de data, não use um gatilho que abre a janela de pesquisa. O tour termina quando a janela de pesquisa é aberta. Use um dos seguintes gatilhos:
  - Botão**Avançar** : o usuário digita o valor ou pesquisa, seleciona e clica em **Avançar**.
  - Gatilho de**mudança de valor do elemento** : depois que o usuário seleciona o valor e clica fora do campo, o gatilho passa para a próxima etapa.
- Para alguns elementos de IU, você pode usar o gatilho **de clique com o botão direito do mouse no elemento**. Normalmente, a ação de clicar com o botão direito é usada para abrir um menu, no entanto, você não pode colocar um texto explicativo em uma opção de menu de clique com o botão direito. Você pode usar este gatilho em um tour guiado descritivo em que deseja descrever opções de menu de clique com o botão direito do mouse. Coloque as informações descritivas no texto de texto explicativo e peça aos usuários que cliquem com o botão direito do mouse no elemento para ver o menu. A seguir está um exemplo desse tipo de texto explicativo.



  Quando o usuário clica com o botão direito do mouse no elemento, neste caso, um rótulo de campo, esta instrução desaparece e a próxima aparece.

- O gatilho Passar o **mouse sobre o elemento** é semelhante ao gatilho **Clicar com o botão direito do mouse no elemento**. Quando o usuário aponta para o elemento, o texto explicativo desaparece. Por exemplo, se você demonstrar que uma dica aparece quando você aponta para um rótulo de campo, a etapa de texto explicativo desaparece antes que o texto da dica seja exibido. Este tipo de gatilho pode parecer perturbador para o fluxo de tour guiado.

Como usar textos explicativos

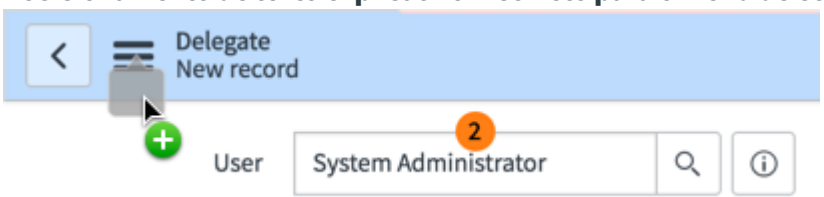
Você deve colocar um texto explicativo na parte superior de um elemento para interagir com ele. O elemento é realçado em azul quando é selecionado como destino. No exemplo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

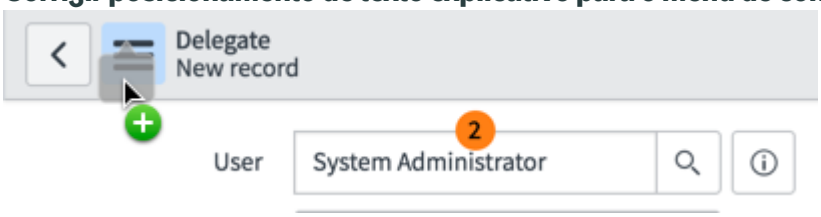
a seguir, parece que o texto explicativo está apontando para o ícone do menu de contexto, mas observe que a barra de cabeçalho está realçada em azul.

Posicionamento de texto explicativo incorreto para o menu de contexto



Este exemplo descreve o posicionamento correto do texto explicativo do menu de contexto. Observe que o ícone do menu de contexto está realçado em azul.

Corrigir posicionamento de texto explicativo para o menu de contexto



As dicas a seguir também podem ser úteis:

- Ao colocar um texto explicativo em um formulário que contém guias, considere que um usuário pode não ter a guia aberta para exibição. Crie um novo texto explicativo que instrua o usuário a abrir a guia antes de prosseguir com o restante do tour.
- Minimize textos explicativos em campos associados a conteúdo dinâmico. Uma atualização de página atrasada pode encerrar prematuramente o tour se o usuário não conseguir encontrar o elemento de tour associado.
- Ao orientar um usuário por janelas pop-up, adicione o texto explicativo à página de origem no ícone pop-up ou próximo a ele. Nas instruções de texto explicativo, oriente o usuário pelas etapas destinadas à janela pop-up, pois não é possível adicionar textos explicativos à janela pop-up.
- Embora a cor de um texto explicativo seja estática na IU da plataforma padrão, você pode personalizar textos explicativos em Portal de serviços. Considere usar esta capacidade para garantir uma aparência consistente entre seus textos explicativos e suas páginas Portal de serviços. Para obter mais informações sobre tours guiados que você cria nas páginas Portal de serviços, consulte Solicitação de tours guiados.

Como iniciar seu tour automaticamente

Inicie automaticamente um tour se quiser que os usuários façam o tour na visita à primeira página.

Você pode optar por iniciar automaticamente vários tours a partir de uma única página inicial. Nesse caso, você pode aplicar a ordem de início automático a cada tour sucessivamente para que os usuários iniciem o segundo tour na segunda visita à página, o terceiro tour na terceira visita à página e assim por diante. Use esta opção se você pretende iniciar os usuários com um tour introdutório e adicionar níveis crescentes de complexidade ou diferentes áreas de foco com tours de acompanhamento.

Como iniciar um tour guiado na Central de ajuda

Localize e inicie um tour guiado na Central de ajuda da sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

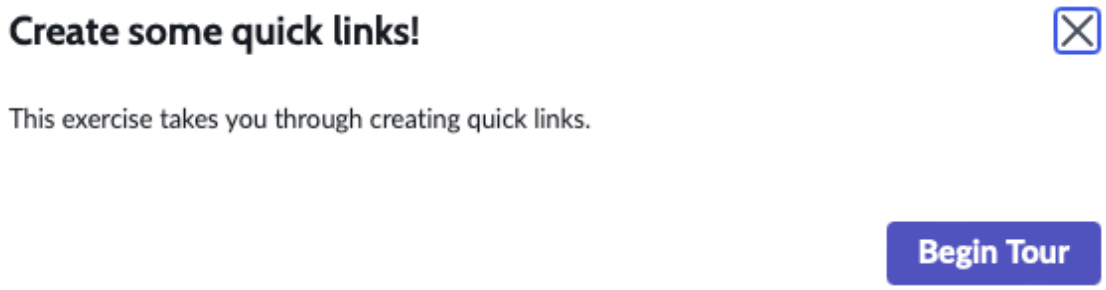
1. Para acessar este tour novamente, selecione o ícone na barra de navegação para abrir a Central de ajuda.

2. **Nota:**
   Você só precisa selecionar a guia **Artigos de ajuda** se a guia **Novidades** também estiver disponível. Caso contrário, o ícone de ajuda deve abrir em **Artigos de ajuda**.

   Selecione a guia **Artigos de ajuda** e role até a parte inferior da Central de ajuda.

3. Selecione botão.

4. Selecione um tour na lista de tours guiados.



5. Selecione **Iniciar tour** para iniciar o tour guiado.

Usar uma exibição com um tour guiado

Você pode atribuir uma exibição de lista ou de formulário a uma etapa do tour guiado se estiver mudando da **exibição Padrão** para uma exibição diferente, como **Autoatendimento**.

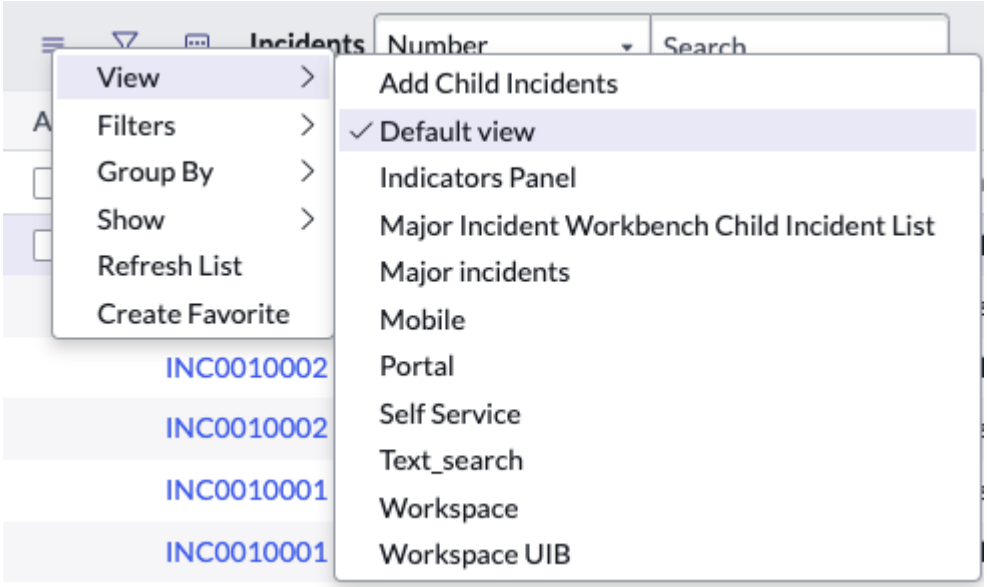
Antes de Iniciar
Função necessária: Guided_tour_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para atribuir uma exibição a uma etapa de tour, você deve saber o nome da exibição. O nome que você vê na opção **Exibir** do menu de contexto é o título da exibição. Pesquise o nome da exibição antes de atribuí-la a uma etapa de tour.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de exibição do menu de contexto



Nota:
Você pode adicionar uma exibição a apenas uma etapa de tour em um tour guiado e somente se a etapa iniciar na exibição padrão. Quando o tour é reproduzido e a etapa é executada, a página de IU é atualizada com a nova exibição.

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para localizar o nome da exibição.
   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Exibições**.
   As duas primeiras colunas são **Nome** e **Título**.
   b. Localize a exibição pelo **Título**e anote o valor na coluna **Nome**.
2. Navegar até **Ajuda integrada** > **Guided Tours**.
3. Abra o tour a ser modificado com uma exibição.
4. Na lista relacionada **Etapas do tour guiado**, abra a etapa do tour para adicionar uma exibição.
5. Na seção de formulário Etapa do tour, insira o nome da exibição no campo **Exibir**.
6. Clique em **Atualizar**.
7. Conclua as etapas a seguir para testar o tour com a exibição.
   a. No formulário Tour guiado, clique em **Editar com o Designer**.
   b. Na guia ou janela do Designer de tour guiado, clique em **Reproduzir** abaixo da lista de etapas.
   c. Verifique se a etapa modificada exibe a exibição correta.

Como testar um tour guiado

Teste seu tour guiado para garantir que ele atenda ao objetivo pretendido.

Representar Usuário

Represente uma função para verificar o tour pelos olhos do usuário pretendido. Ao representar um usuário que tenha uma função de destino do tour ou vários usuários se o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tour tiver como meta várias funções, você poderá experimentar o tour da mesma forma que o usuário.

Feedback do tour guiado

Envie o link da URL do tour para seus colegas para revisar o tour e fornecer feedback. Se o feedback for valioso, modifique seu tour de acordo. Para obter mais informações sobre o feedback do tour, consulte Criar um tour guiado.

Revisão do tour guiado

Depois que o tour for publicado, revise todas as falhas de tour devido a erros que você vê na página Visão geral dos tours guiados. Revise essas falhas para fornecer informações sobre quais usuários tiveram problemas com o tour, em qual etapa o tour falhou e qual era a mensagem de erro. Você pode usar essas informações para solucionar e solucionar problemas.

Acessibilidade do Designer de tour guiado

O Guided Tour Designer tem recursos de acessibilidade para que os usuários possam projetar tours usando leitores de tela e navegação pelo teclado.

Na maioria das vezes, a funcionalidade de acessibilidade é a mesma para o Guided Tour Designer. A acessibilidade é a mesma que a acessibilidade da plataforma. Consulte Recursos de acessibilidade.

Use o Designer de tour guiado com acessibilidade habilitada

O Guided Tour Designer estendeu os recursos de acessibilidade da plataforma ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: Guided_tour_admin ou admin

Procedimento

1. Se os recursos de acessibilidade não estiverem habilitados, navegue até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário** e habilite a preferência `glide.ui.accessibility`.
2. Navegar até **Aplicação** > **Módulo**.
3. Navegar até **Tudo** > **Designer de Tour Guiado** > **Criar Tour**.
4. Pressione tab no campo **Nome do tour** e insira um nome exclusivo para o tour guiado.
5. Pressione tab para o campo **Nome da página da aplicação**.
6. Insira parte do nome para abrir uma lista de páginas para rolar e escolher.
7. Pressione Tab para acessar **Funções este tour é para** slushbucket e use links para ignorar para selecionar funções.
8. Clique em **Criar**.
   A página da aplicação selecionada é aberta no Designer de tour guiado.
9. Pressione tab no campo ao qual você deseja adicionar uma etapa.
10. Pressione tab novamente e pressione Enter para abrir a janela **de edição** da etapa do Tour guiado.
    A janela de edição tem os seguintes recursos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um ícone para colocar o texto explicativo. Pressione Enter para abrir uma lista e escolher o posicionamento do texto explicativo. Somente locais de texto explicativo viáveis são habilitados.
- O número da etapa do tour guiado e quantas etapas foram criadas. Quando você cria sua primeira etapa, esta é a etapa 1/1.
- Uma caixa de texto para instruir o usuário sobre o que fazer nesta etapa.
- Uma lista de seleção para selecionar o gatilho. em **Escolher campo de ação**. Somente os gatilhos que você pode usar para o elemento selecionado aparecem na lista.
- Botões**Cancelar** e **Salvar**.

11. Continue adicionando etapas até concluir o tour.
    O tour é salvo conforme você salva cada etapa.

O que Fazer Depois

Pressione Tab para acessar o painel do lado direito para editar o nome do tour, copiar o URL do tour e reorganizar as etapas do tour.

Separação de domínios e tours guiados

Com a ServiceNow Plataforma, os provedores de serviço (SPs) podem fornecer a seus clientes uma integração mais rápida, atender à conformidade e proteger seus dados usando o Domain Separation. Você pode separar dados de cliente, processos e relatórios em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Os SPs controlam quem vê e acessa qual conteúdo. Você pode criar e modificar tours guiados que se aplicam a domínios específicos em sua instância, bem como tours que estão disponíveis para usuários globalmente.

Criar tours guiados separados por domínio

Depois de criar um tour guiado, você pode especificar um domínio ao qual ele se aplica. Você também pode copiar o tour para modificá-lo para um domínio específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: Guided_tour_admin ou admin. Para usar o Domain Separation em tours guiados, você deve solicitar o Domain Separation .

Nota:
O Guided Tour Designer requer IU principal. Para obter mais informações, consulte Ativação da IU principal.

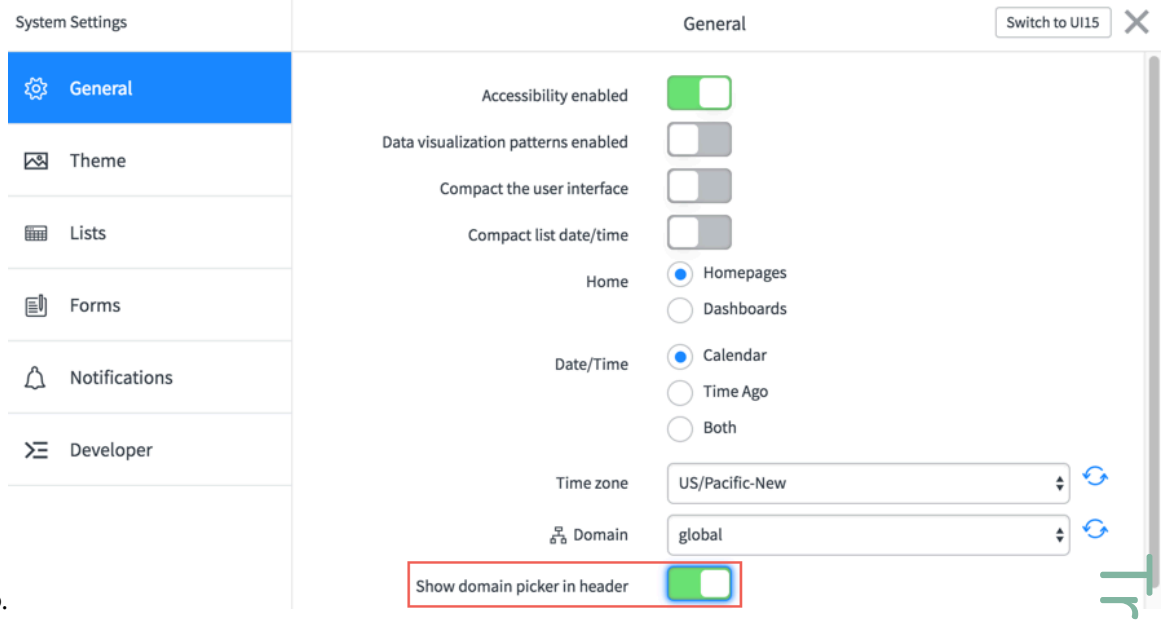
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ajuda integrada** > **Designer de Tour Guiado** > **Guided Tours**.
2. Clique no ícone de engrenagem para personalizar as colunas da lista e adicionar as colunas Domínio e Substituições.
   A coluna **Domínio** indica o domínio ao qual um tour pertence, seja Global ou o domínio especificado para o tour.
3. Clique no ícone de engrenagem ao lado do nome de usuário para abrir as Configurações do sistema.

Tradução automática

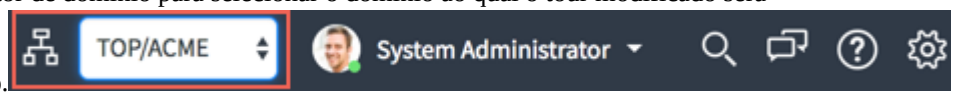
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Habilite a opção **Mostrar seletor de domínio no cabeçalho**.



Esta opção é habilitada quando o comutador aparece em verde e é alternado para a direita.

5. Use o seletor de domínio para selecionar o domínio ao qual o tour modificado será adicionado.



6. Selecione o tour guiado.
   Você pode editar o tour aqui ou simplesmente

7. Clique em **Atualizar** para criar a versão específica do domínio do tour.

Resultado

No domínio especificado, a versão salva do tour substitui o original para usuários nesse domínio. Você pode editar este tour para ser específico para esse domínio. Para obter mais informações, consulte Editar um tour guiado.

Personalize sua experiência

Trabalhe com várias opções visuais para acompanhamento de tarefas, linhas do tempo de projetos e personalizações de página inicial.

Visual Task Boards	Visualização da linha do tempo
Navegue por formulários e listas com esta IU gráfica interativa.	Monitore projetos e interaja com exibições de operações baseadas em tempo ou em tarefas.

Visual Task Boards

Simplifique a gestão de listas, formulários e outros registros de tarefas. Visual Task Boards apresenta uma interface gráfica intuitiva com quadros de forma livre ou orientados por dados. Exiba registros em formatos de cartão de referência rápida e raias categorizando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

status ou andamento. Delegue membros da equipe específicos para exibir e alterar registros, com regras de controle de acesso para visibilidade do cartão e gestão de quadro de tarefas.

Visualização da linha do tempo

Rastreie as atividades em sua organização ao longo do tempo usando Visualização da linha do tempo. As exibições interativas bidimensionais (2D) e tridimensionais (3D) baseadas em cartões de tarefa fornecem uma avaliação abrangente das operações e estratégias em seu negócio. Personalize registros visuais, gerencie portfólios de projetos e avalie projetos atuais e futuros.

Visual Task Boards

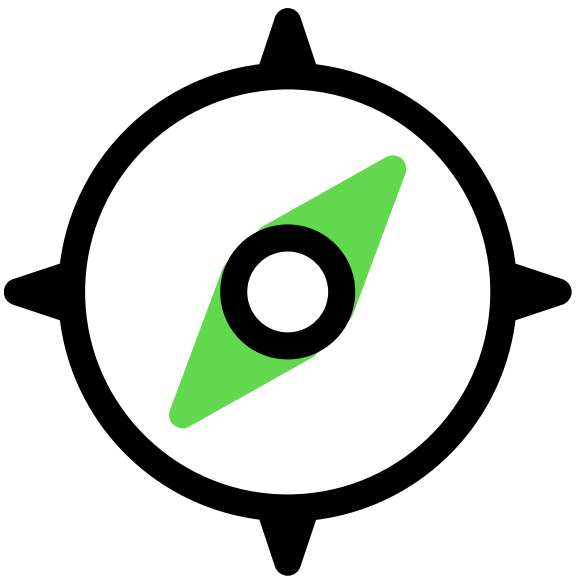
Os Visual Task Boards (VTB) transformam a navegação de listas e formulários em uma experiência gráfica interativa.

Visual Task Boards Visão geral

https://player.vimeo.com/video/995341758?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

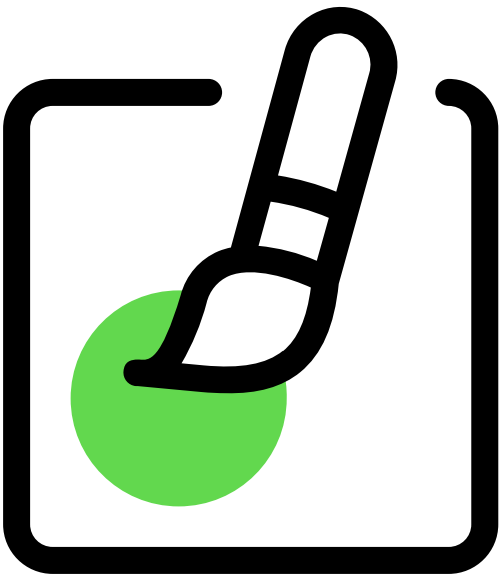
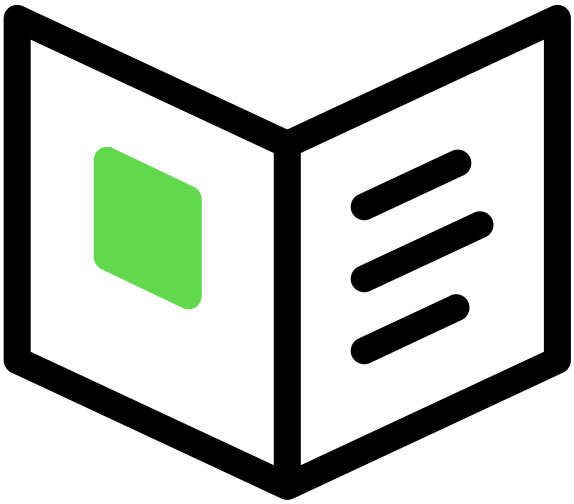
Nota:
IU principal ou Next Experience é necessário para usar Visual Task Boards.

Iniciar

Explorar	Ativar
	
Saiba mais sobre os conceitos e recursos dos Visual Task Boards.	Ativar Visual Task Boards.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Referência
	
Crie, modifique, exclua, exiba, compartilhe e personalize Quadros de tarefas virtuais.	Veja detalhes sobre Domain Separation, navegadores compatíveis e componentes que são instalados com os Quadros de tarefas virtuais.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder a perguntas na comunidade do Visual Task Boards
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Visual Task Boards

Visual Task Boards fornecem uma representação visual do trabalho que precisa ser feito, permitindo que os membros da equipe colaborem, rastreiem e priorizem tarefas com facilidade. Você pode usar Visual Task Boards em vários contextos, incluindo gestão de projetos, gestão de tarefas pessoais ou de equipe e integração de funcionários.

Visão geral Visual Task Boards

As equipes podem gerenciar facilmente suas cargas de trabalho atribuindo e reatribuindo tarefas, atualizando o status da tarefa e definindo prioridades. Isso ajuda a melhorar a produtividade e a reduzir o tempo necessário para concluir tarefas. Qualquer usuário pode usar quadros de tarefas, independentemente da função, embora as regras de controle de acesso (ACLs) possam limitar quais cartões cada usuário pode ver.

A interface do Visual Task Board fornece um ambiente gráfico rico adequado para gerenciar e colaborar em registros. Por exemplo, um gerente de suporte pode criar um quadro para uma equipe rastrear seus incidentes atribuídos por estado em tempo real.

Você pode personalizar Visual Task Boards para atender às necessidades exclusivas de uma equipe ou organização. As equipes podem criar seus próprios fluxos de trabalho, rótulos e colunas para representar seu processo específico, facilitando o gerenciamento de tarefas e o alcance de seus objetivos. Acesse Visual Task Boards de qualquer dispositivo, incluindo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

smartphones e tablets. Isso permite que os membros da equipe se mantenham conectados e atualizados com suas tarefas.

Benefícios do Visual Task Boards

Qualquer pessoa da equipe pode ter acesso a um Visual Task Board.

Benefício	Funcionalidade
As equipes podem gerenciar facilmente suas cargas de trabalho atribuindo e reatribuindo tarefas, atualizando o status da tarefa e definindo prioridades. Isso ajuda a melhorar a produtividade e a reduzir o tempo necessário para concluir tarefas. Crie um quadro orientado por dados visuais para colaboração em equipe. Você pode adicionar suas tarefas individuais e adicionar tarefas de um formulário ou de uma lista, modificar raias e adicionar ou remover membros.	Criando Visual Task Boards
Exibir e compartilhar detalhes do quadro ou em uma lista. Adicione como favorito, compartilhe ou crie uma conversa do Connect.	Exibição e compartilhamento Visual Task Boards
Personalize e configure Visual Task Boards.	Personalizando e configurando Visual Task Boards
Você pode editar detalhes do cartão, adicionar anexos, configurar a exibição e o limite do cartão, rotular, atribuir, arquivar e mover cartões.	Como trabalhar com cartões do Visual Task Board
Criar check-list e modelo de check-list. Configure os tipos de tarefa que podem ser criados.	Check-lists do Visual Task Board

Tipos de Visual Task Boards

Você pode criar Visual Task Boardsorientados, que são orientados por dados em sua instância ServiceNow®. Você também pode criar quadros de forma livre que exibem uma variedade de informações ou quadros flexíveis, que combinam os dois tipos.

Existem três tipos de Visual Task Boards.

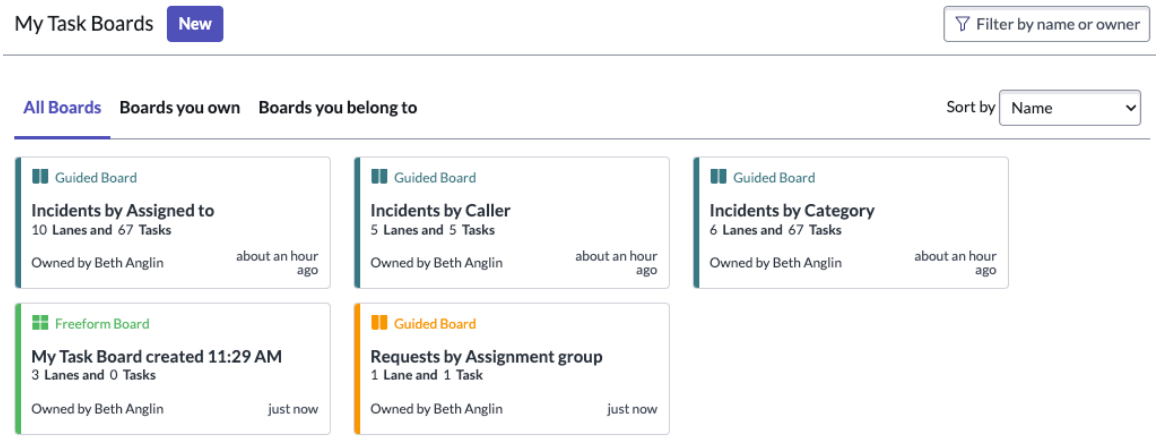
Tipo de quadro	Descrição
Quadros de forma livre	Exibir todos os tipos de registros de tarefa, incluindo tarefas pessoais. Membros de quadros de forma livre podem adicionar e remover cartões de tarefa e raias. Os quadros de forma livre são indicados com o ícone de quadro de forma livre .
Quadros flexíveis	Exibir tarefas que correspondem a um filtro em relação a uma tabela específica. Membros de quadros flexíveis podem adicionar cartões de tarefa. Os cartões são removidos automaticamente quando as tarefas não correspondem mais às condições do filtro. Os membros podem definir raias personalizadas, semelhantes a um quadro de forma livre. Quadros flexíveis são indicados com o ícone de quadro flexível .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de quadro	Descrição
Quadros assistidos	Semelhante aos quadros flexíveis, exceto que as raias do quadro guiado correspondem aos valores do campo e não podem ser editadas na maioria dos casos. Quadros assistidos são indicados com o ícone de quadro assistido .

Amostra de painel do Visual Task Board



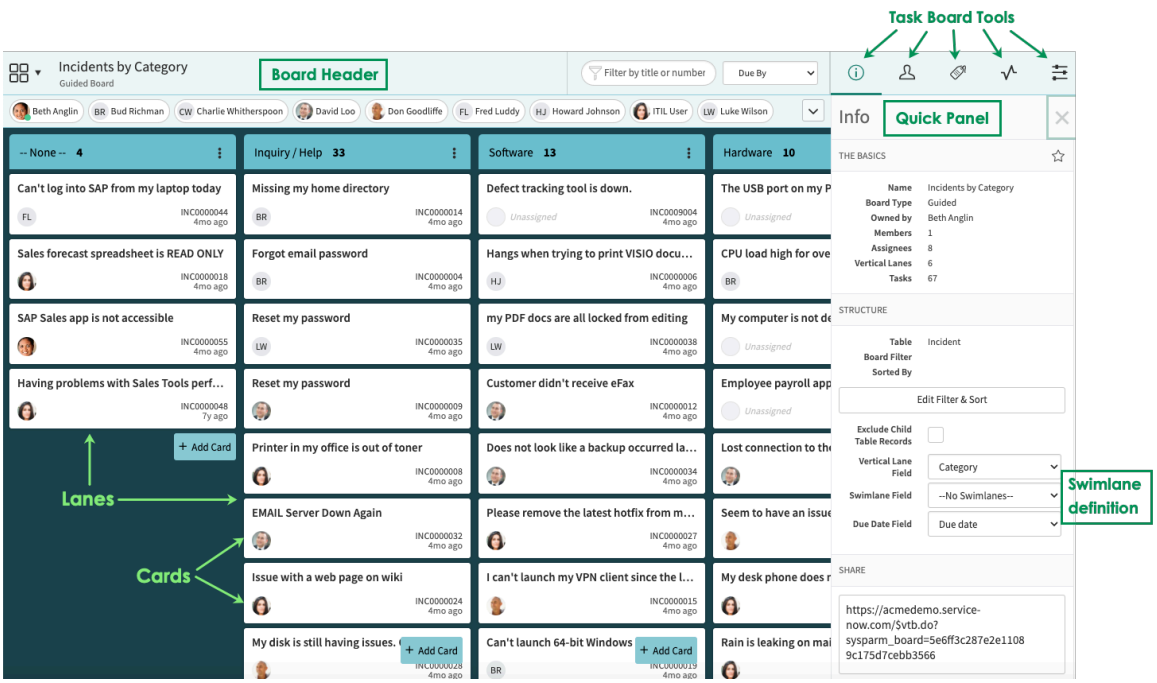
Todos os quadros têm os elementos exibidos. A cor de um cartão representa a cor que você escolhe na paleta de cores desse quadro.

Elementos de Visual Task Boards

Visual Task Boards contêm cartões que representam uma tarefa. Esses cartões são organizados em raias com base nos critérios escolhidos para classificá-los.

Visual Task Boards contém os elementos mostrados na imagem abaixo. Cada elemento é descrito na tabela a seguir.

Amostra de elementos do Visual Task Board



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos do quadro de tarefas

Elemento	Descrição
Cabeçalho do quadro	Exibe o nome do quadro na barra de título. Você pode renomear o quadro clicando duas vezes no nome do quadro. Filtrar as tarefas no quadro por: • Inserindo o título ou o número do cartão da tarefa • Selecionar uma opção na lista **Vencimento em**
Raias	Organize os cartões em um quadro em grupos verticais. Esses grupos geralmente representam o status da tarefa, como **A fazer**, **Fazendo**e **Concluído**. Ao usar um quadro assistido, cada raia representa um valor de campo possível. Por exemplo, um quadro na tabela Incidente pode exibir uma raia para cada valor **de Estado**, como **Novo**, **Ativo**ou **Resolvido**. Os usuários podem mover cartões de uma raia para outra para atualizar a tarefa que o cartão representa.
Cartões	Representa tarefas individuais que você pode atribuir a usuários. Você pode adicionar comentários, anexos e rótulos aos cartões. Cada cartão está vinculado a um registro de tarefa; atualizar um atualiza imediatamente o outro. Para quadros de forma livre, cada cartão representa uma tarefa pessoal. Para quadros guiados e flexíveis, cada cartão representa um registro da lista na qual o quadro foi criado. Para obter mais informações, consulte Criar quadros flexíveis e assistidos.
Painel rápido	Exibe rótulos e usuários associados ao quadro. Os membros do quadro podem usar o painel rápido para rotular ou atribuir tarefas rapidamente. Os membros também podem configurar o que aparece no painel rápido.
Ferramentas do Visual Task Board	Exibe informações do quadro, membros do quadro, o fluxo de atividades do quadro e rótulos do quadro.
Raias horizontais	Organize os cartões em um quadro em raias horizontais. Essas raias geralmente representam o usuário atribuído a uma tarefa. Você pode adicionar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos do quadro de tarefas

Elemento	Descrição
	qualquer número de raias horizontais ao quadro e mover cartões de um usuário para outro facilmente.

Ferramentas do Visual Task Board

A área de ferramentas do quadro de tarefas em um Visual Task Board contém várias guias, cada uma representada por um ícone.

Clique em um ícone para abrir a guia. Clique no mesmo ícone novamente para ocultar a guia. As guias que você vê para cada conversa dependem do tipo de conversa e de outras condições.

Guias de ferramentas de conversa

Ícone da guia	Nome da guia	Descrição
	Informações	Contém as seguintes informações sobre o quadro de tarefas: • Nome do quadro • Tipo de quadro • Proprietário do quadro • Número de membros • Número de designados • Número de raias • Número de tarefas • Nome da tabela • Editar filtro (visível somente em quadros controlados por dados) • Campo de raia (visível para o proprietário do quadro, somente em quadros orientados por dados) • Campo Raia horizontal - Para alterar o campo Raia horizontal do quadro • Campo Data de vencimento - para alterar o campo Data de vencimento do quadro. • URL
	Membros	Lista todos os membros e designados do quadro. Você pode adicionar ou remover membros do quadro, promover designados a membros e filtrar o quadro por membro ou atribuído.
	Rótulos	Use rótulos para distinguir visualmente as tarefas no quadro de tarefas. Filtre o conteúdo do quadro alternando o rótulo. Você precisa habilitar rótulos antes de poder usar esta guia.
	Atividade	Exibe todas as atividades dos cartões no quadro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias de ferramentas de conversa

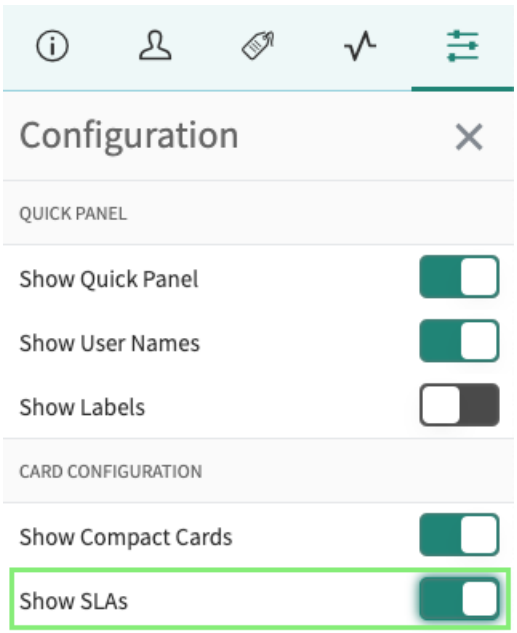
Ícone da guia	Nome da guia	Descrição
	Configuração	Defina as configurações do quadro de tarefas. Esta configuração só está disponível para o proprietário do quadro. Para obter mais informações, consulte Personalizar a aparência de um quadro de tarefas.

Indicadores de ANS do Visual Task Board

Os indicadores de ANS (acordo de nível de serviço) alertam os membros do quadro se algum cartão do quadro tiver violado ANS.

Os membros do quadro podem habilitar indicadores de ANS no menu de configuração do quadro. A configuração se aplica somente ao usuário atual.

Habilitar ANS

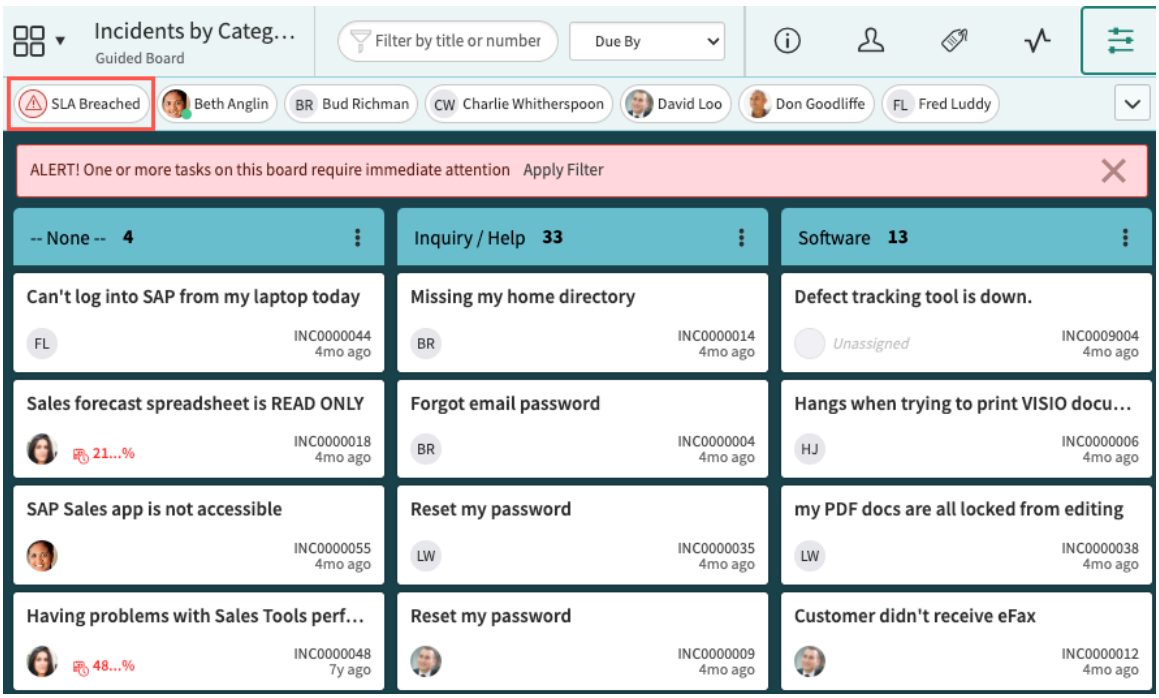


Quando os indicadores de ANS estão habilitados, uma barra de status aparece em cada cartão que tem um ANS associado. Se algum cartão tiver ANS violado, um alerta será exibido na parte superior do quadro e uma opção de filtro será exibida no painel rápido. O indicador exibe a porcentagem decorrida do ANS. Se houver vários SLAs associados a um cartão de tarefa, o indicador exibirá o status do ANS com a maior porcentagem decorrida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visual Task Board com indicadores de ANS habilitados



Tópicos relacionados

Service Level Management concepts

Acessibilidade ao Visual Task Board

As melhorias de acessibilidade em Visual Task Boards incluem ignorar links e a capacidade de exibir detalhes do cartão.

Ignorar links

Ignorar links permite que você vá diretamente para o conteúdo principal de uma página. Quando o modo de acessibilidade está habilitado, os quadros de tarefas incluem um link para ignorar para exibir as tarefas como uma lista. O link **Exibir tarefas como uma omissão de lista** alterna todos os cartões de tarefa para a exibição de tabela. Para obter mais informações sobre como exibir quadros de tarefas em uma exibição de lista, consulte Exibir um Visual Task Board em uma lista.

Exibir detalhes do cartão

Com o modo de acessibilidade habilitado, indicadores visuais aparecem em cartões de tarefa que os usuários podem usar para abrir os detalhes do cartão. Para obter mais informações, consulte Exibir detalhes do cartão em um Visual Task Board.

Exibir detalhes do cartão em um Visual Task Board

Com o modo de acessibilidade habilitado, percorra os cartões em um quadro de tarefas. Use o botão de detalhes do cartão para exibir detalhes do cartão de tarefa.

Antes de Iniciar

Habilite a acessibilidade na guia Geral do menu de configurações do sistema.

Função necessária: nenhuma

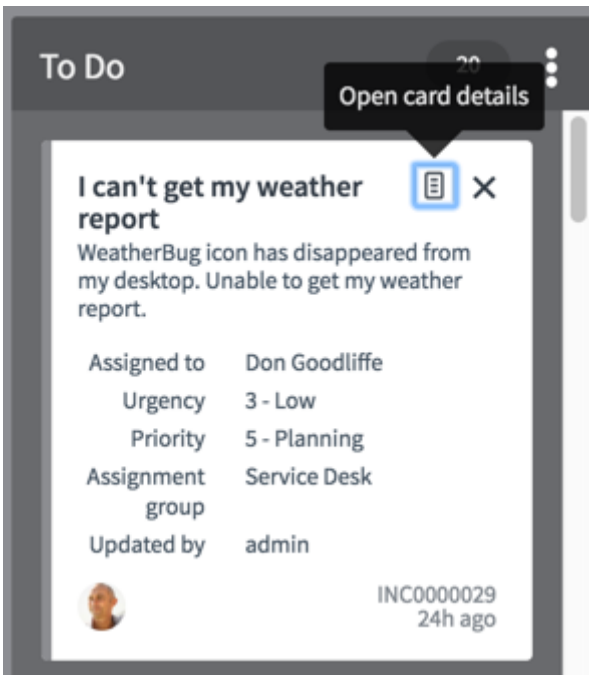
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Abra um quadro de tarefas existente.
3. Pressione a tecla Tab para navegar pelo quadro e acessar um cartão de tarefa.
4. Pressione a tecla Tab para navegar pelo cartão até que o botão Abrir detalhes do cartão seja exibido.

Detalhes do cartão



5. Pressione **Enter** para abrir o cartão.
6. Para sair do cartão, pressione **Escape**.

Ativar Visual Task Boards

Os Visual Task Boards estão ativos por padrão em novas instâncias. Para instâncias atualizadas, você pode ativar o plug-in Visual Task Boards [com.glide.ui.vtb] se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Visual Task Boards (com.glide.ui.vtb) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Como usar o Visual Task Boards

Crie, exiba e edite de forma livre, flexível e orientada Visual Task Boardse adicione usuários a esses quadros como membros.

Como membro de um Visual Task Board, você pode exibir e compartilhar o quadro, personalizar exibições de cartão, atribuir e mover cartões e criar check-lists.

Comece com Visual Task Boards

Para localizar Visual Task Boards, navegue até **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**. Se a aplicação não for exibida após uma pesquisa geral, entre em contato com o administrador.

https://player.vimeo.com/video/952369652?h=e5240fa717&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Criando Visual Task Boards

Você pode criar, exibir e editar de forma livre, flexível e orientada Visual Task Boardse adicionar usuários a esses quadros como membros.

Para localizar Visual Task Boards, navegue até **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**. Se a aplicação não for exibida após uma pesquisa geral, entre em contato com o administrador.

Forma livre Visual Task Boards

Você pode adicionar cartões de tarefa pessoal diretamente às raias em um quadro de forma livre. Você também pode adicionar outros tipos de cartões de tarefa a um quadro de forma livre a partir de uma lista ou formulário.

Criar um Visual Task Board de forma livre

Você pode criar formas livres Visual Task Boards (VTBs) para rastrear qualquer tipo de tarefa ou projeto.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Ao lado de Meus quadros de tarefas, clique em **Novo**ou, se você nunca criou um quadro de tarefas, clique em **Criar novo Visual Task Board**.
3. Na janela Criar novo quadro, clique em **Forma livre**.
   Um novo quadro de tarefas é aberto com as raias de forma livre padrão, **A fazer**, **Fazendo**e **Concluído**.
4. Clique no nome do quadro e insira um novo nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Adicionar uma tarefa pessoal a um Visual Task Board de forma livre
- Adicionar uma tarefa a um Visual Task Board de forma livre a partir de um formulário
- Adicionar uma tarefa a um Visual Task Board de forma livre a partir de uma lista

Adicionar uma tarefa pessoal a um Visual Task Board de forma livre

Você pode adicionar cartões diretamente a uma raia de quadro de forma livre. Esses cartões são chamados de tarefas pessoais e representam registros na tabela Tarefa privada [vtb_task].

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Em um cabeçalho de raia, clique no menu de raia (⋮) e selecione **Adicionar tarefa**.
   Como alternativa, clique em **Adicionar tarefa** na parte inferior de uma raia.
   Um novo cartão de tarefa aparece na raia.
2. Insira uma descrição resumida para o novo cartão de tarefa.
3. Para salvar o cartão, clique em outra área do quadro ou pressione **Enter**.

Adicionar uma tarefa a um Visual Task Board de forma livre a partir de um formulário

Você pode adicionar um cartão de tarefa a um quadro de forma livre a partir de qualquer tabela que estenda Tarefa. Esses cartões representam registros em qualquer tabela da qual você os adiciona.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar cartões de várias tabelas de tarefas, como Incidente ou Problema, ao mesmo quadro de forma livre.

Procedimento

1. Abra um registro de tarefa, como um incidente.
2. Clique no ícone de menu (≡) ou clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário para mostrar o menu de contexto do formulário.
3. Selecione **Adicionar ao Visual Task Board**.
4. Clique no nome do quadro ao qual você deseja adicionar o cartão.
5. Para exibir o quadro, clique no nome do quadro na mensagem de confirmação.
   A tarefa aparece na primeira raia por padrão.

Adicionar uma tarefa a um Visual Task Board de forma livre a partir de uma lista

Você pode adicionar um cartão de tarefa a um quadro de forma livre a partir de qualquer tabela que estenda Tarefa. Esses cartões representam registros em qualquer tabela da qual você os adiciona.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar cartões de várias tabelas de tarefas, como Incidente ou Problema, ao mesmo quadro de forma livre.

Procedimento

1. Navegue até uma lista de registros de tarefa, como **Tudo** > **Incidente** > **Aberto**.
2. Execute uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Adicionar uma tarefa	Clique com o botão direito do mouse em um registro e selecione **Adicionar ao Visual Task Board**
Adicionar várias tarefas	Marque a caixa de seleção ao lado de cada registro que deseja adicionar e selecione **Adicionar ao Visual Task Board** em Configurar e usar funções de lista.

3. Clique no nome do quadro ao qual você deseja adicionar o cartão.
   Uma mensagem de confirmação é exibida.
4. Para exibir o quadro, clique no nome do quadro na mensagem de confirmação.
   A tarefa aparece na primeira raia por padrão.

Orientado por dados Visual Task Boards

Você pode adicionar uma tarefa a um quadro de tarefas assistidas ou flexíveis.

Criar um Visual Task Board orientado por dados

Você pode criar um Visual Task Board (VTB) flexível ou orientado orientado por dados para qualquer tabela que estenda a Tarefa, como Incidente ou Mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Ao lado de Meus Quadros de tarefas, clique em **Novo**ou, se você nunca tiver criado um quadro de tarefas antes, clique em **Criar novo Visual Task Board**.
3. Na janela Criar novo quadro, clique em **Quadro controlado por dados**.
4. Na lista Tabela de tarefas, selecione uma tabela base de tarefas na qual basear seu quadro, por exemplo, uma tabela de incidentes.
5. **Opcional:** Na lista Campo de raia, selecione o campo que você deseja usar para os cabeçalhos de raia.

   (Optional) Para criar um quadro flexível com cabeçalhos de raia editáveis, selecione **Nenhum**.

   O tipo de quadro criado e as raias que aparecem no quadro dependem do tipo de coluna selecionado. Se você selecionar uma coluna de referência ou de opção, o quadro será *orientado*. Cada raia em um quadro assistido representa um valor possível para essa coluna e os cartões aparecem na raia apropriada. Por exemplo, se você criar um quadro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de tarefas assistidas para incidentes usando a coluna **Estado**, o quadro mostrará uma raia para cada estado de incidente, como **Novo** ou **Encerrado**. Se você selecionar uma coluna que não é uma referência ou opção, o quadro será *flexível* e mostrará as raias padrão, **A fazer**, **Fazendo**e **Concluído**, com todos os cartões na raia **A fazer**.

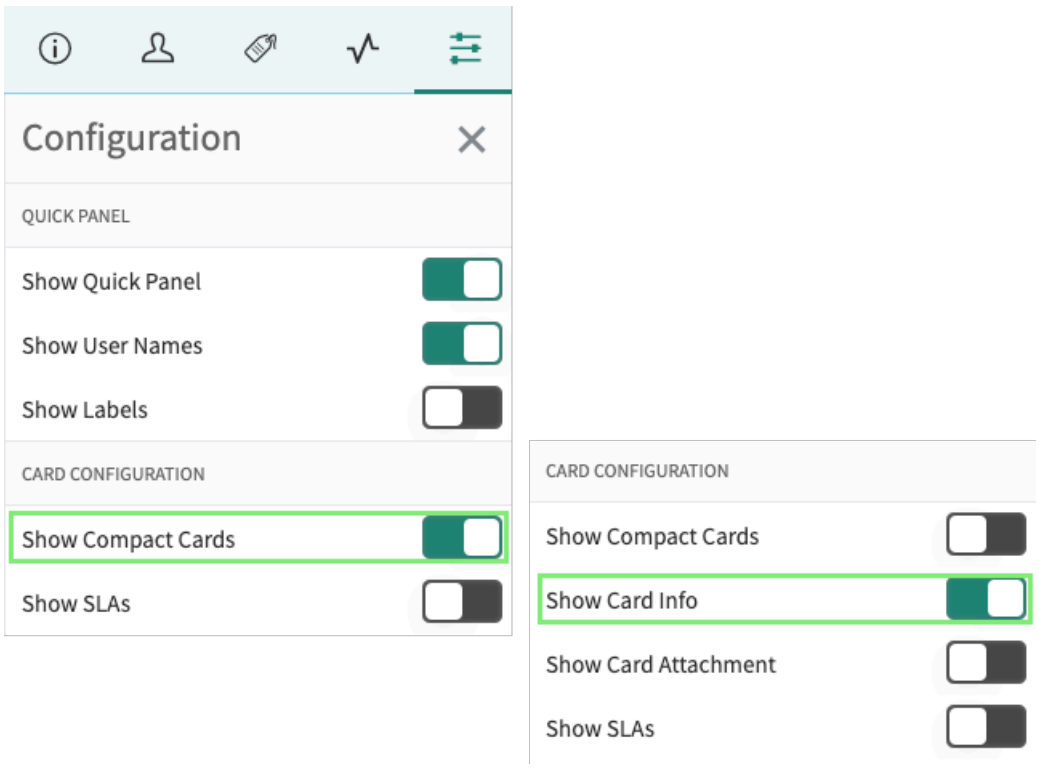
6. **Opcional:** Crie um filtro para mostrar somente os registros com os quais você deseja trabalhar.
   Por exemplo, você pode filtrar incidentes que não estão atribuídos a você.

   (Optional) Qualquer cartão que não se ajuste mais aos parâmetros do filtro é removido automaticamente do quadro de tarefas.

7. **Opcional:** Clique no nome do quadro e insira um novo nome.

Nota:

- Para quadros orientados criados a partir de campos de opção, como **Estado**, o sistema cria uma raia para cada valor de opção possível. Para quadros orientados criados a partir de campos de referência, o sistema cria uma raia somente para cada valor em uso por um cartão de tarefa. As raias serão adicionadas conforme necessário se os valores do campo de referência mudarem.
- Certifique-se de habilitar a Exibição de cartão para obter mais opções. Limpar a opção **Mostrar cartões compactos** > **Mostrar Informações do Cartão**.



O que Fazer Depois

Adicionar uma tarefa a um Visual Task Board flexível ou orientado

Adicionar uma tarefa a um Visual Task Board flexível ou orientado

Os cartões em um quadro assistido ou flexível representam registros em qualquer tabela à qual o quadro esteja associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em um cabeçalho de raia, clique no menu de raia (⋮) e selecione **Adicionar tarefa**.
   Como alternativa, clique em **Adicionar tarefa** na parte inferior de uma raia.

   Os campos são preenchidos com base em quaisquer condições de filtro do quadro e, para quadros assistidos, a raia à qual você adiciona o cartão.

   Considere o exemplo de um quadro orientado que mostra incidentes com a categoria **Software**, com uma raia para cada atribuído. Se você adicionar um cartão à raia **Usuário ITIL**, os novos campos **Categoria** e **Atribuído a** do registro de incidente serão definidos automaticamente como **Software** e **Usuário ITIL**.

2. Preencha o formulário e clique em **Enviar**.
   Um novo cartão de tarefa aparece na raia.

Adicionar ou modificar raias do Visual Task Board

Qualquer membro do quadro pode mudar os nomes e adicionar novas raias para acomodar o fluxo de trabalho da tarefa que você deseja acompanhar. Quando você cria um quadro de tarefas de forma livre ou flexível, ele inclui as raias padrão **A fazer**, **Fazendo**e **Concluído**.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao contrário dos quadros orientados, as raias em um quadro de tarefas de forma livre ou flexível não correspondem aos valores de campo possíveis.

Nota:
Você não pode remover raias de quadros assistidos.

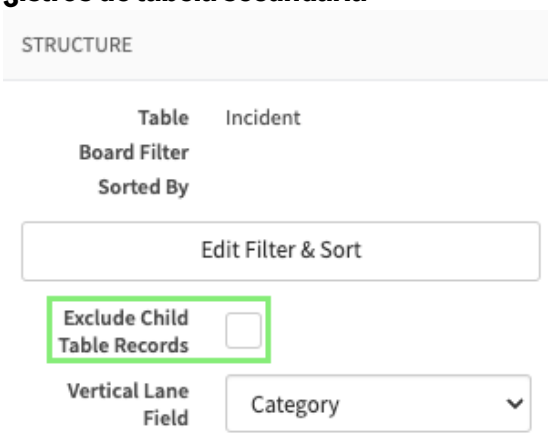
Procedimento

1. Abra um quadro de tarefas.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Criar uma nova raia	**a.** Role além da última raia e clique em **Adicionar raia**. **b.** Insira um título para a raia e pressione a tecla Enter. A opção **Adicionar raia** está sempre disponível para quadros de forma livre e flexíveis. Ele estará disponível para quadros assistidos somente se as raias forem baseadas em um campo de referência, como **Atribuído a**.
Reorganizar raias	Clique em um cabeçalho de raia e arraste a raia para a zona para soltar desejada. Para cancelar a movimentação, pressione a tecla Escape enquanto arrasta a raia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Você também pode alterar a ordem das raias no menu de configuração do quadro.
Ocultar uma raia	**a.** Clique no menu da raia (⋮) em um cabeçalho da raia. **b.** Selecione **Ocultar raia**. Você pode restaurar raias ocultas no menu de configuração do quadro.
Excluir uma raia	**a.** Clique no menu da raia em um cabeçalho da raia. **b.** Selecione **Excluir raia**. **c.** Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Excluir**. Quando você exclui uma raia em um quadro de forma livre ou flexível, todos os cartões na raia excluída são arquivados. A opção **Excluir raia** está sempre disponível para quadros de forma livre e flexíveis. Ele está disponível para quadros assistidos somente se as raias forem baseadas em um campo de referência e somente para raias que não contenham cartões.
Excluir Registros de Tabela Secundários	**a.** Clique no ícone **Informações** (ⓘ) **b.** No menu **Estrutura**, selecione **Excluir registros de tabela secundária** 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	As raias e os registros da tabela secundária são excluídos. **Nota:** A caixa de seleção**Excluir registros de tabela secundária** só está visível para o campo de tipo de opção.

Nota:
Ao mover o cartão de uma raia para outra, se você receber uma mensagem de erro enquanto tiver acesso de gravação ao registro, crie uma propriedade do sistema **glide.vtb.enable_list_edit_acl** e defina-a como **false**.

Adicionar ou remover um membro do Visual Task Board

Você pode adicionar e remover membros do quadro de tarefas usando a guia membros do fluxo de atividades. Você também pode promover designados a membros do quadro.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Somente membros de um quadro de tarefas podem acessar o quadro. Qualquer membro do quadro pode adicionar ou remover outros membros.

Procedimento

1. Em um Visual Task Board, abra as ferramentas do quadro de tarefas.
2. Clique na guia membros.

3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Adicionar Membro	**a.** Na seção **Usuários**, clique em **Adicionar membros**. **b.** Insira um nome de usuário ou selecione um usuário no menu suspenso.
Remover um membro	**a.** Na seção **Membros**, aponte para um usuário. **b.** Clique no ícone de remoção (⊖).
Promover um atribuído a um membro	**a.** Na seção **Atribuídos**, aponte para um usuário. **b.** Clique no ícone de seta para cima.
Promover todos os designados a membros	Na seção **Atribuídos**, clique em **Promover tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Excluir um Visual Task Board

Você pode excluir qualquer quadro de tarefas de sua propriedade.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exclusão de um quadro não afeta os registros de tarefa subjacentes. No entanto, você não pode recuperar um quadro depois de excluí-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Em **Quadros que você possui**, passe o mouse sobre o quadro e clique no ícone de exclusão (**X**).
3. Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Excluir**.

Exibição e compartilhamento Visual Task Boards

Exiba detalhes sobre Visual Task Boards, exiba-os como uma lista e compartilhe-os com outras pessoas.

Exibir detalhes de Visual Task Boards

Você pode exibir as principais informações sobre qualquer Visual Task Board.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

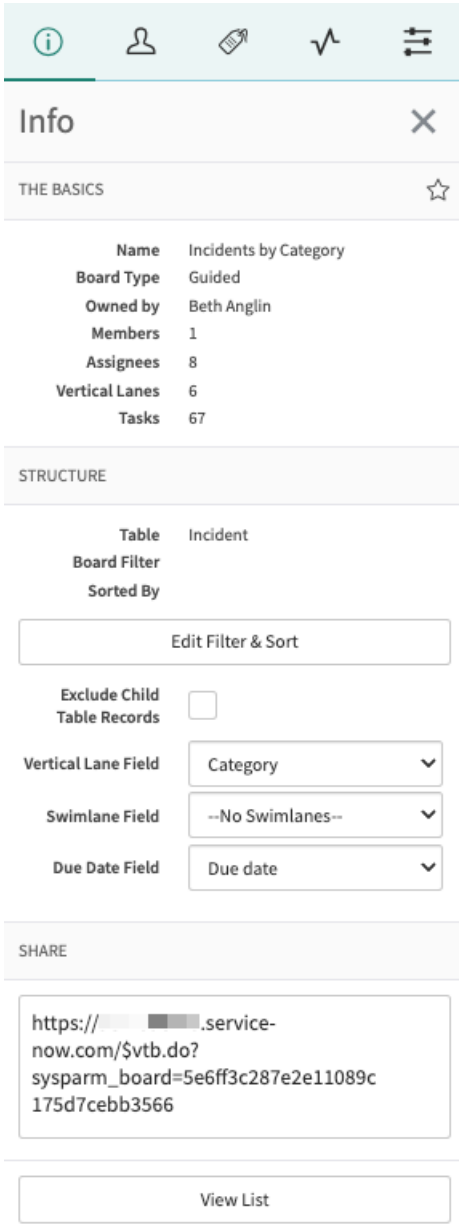
Procedimento

1. Abra um quadro de tarefas.
2. Clique no ícone de informações do quadro ( ).

Resultado
As informações do quadro são exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exibir um Visual Task Board em uma lista

Você pode exibir um Visual Task Board na exibição de lista usando a opção de informações do quadro.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra um quadro de tarefas.
2. Nas ferramentas de quadro de tarefas, clique no ícone de informações do quadro ( ).
3. Clique em **Exibir lista** na parte inferior do painel de informações.
   Os cartões do quadro são abertos na exibição de lista.

Nota:
A exibição de lista do quadro de forma livre mostra somente os cartões criados pelo quadro e nenhuma outra tarefa que possa ser adicionada manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um Visual Task Board como favorito

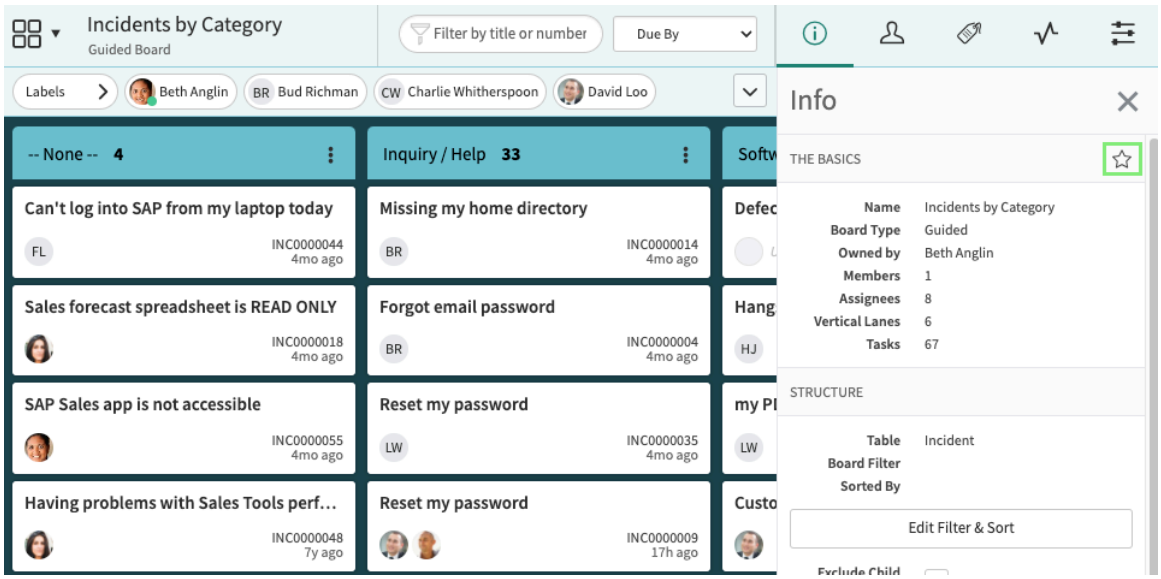
Adicione Visual Task Boards que você acessa com frequência ao navegador de aplicações usando a opção favorita.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicionar um quadro como favorito só está disponível na IU principal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. No quadro que você deseja adicionar como favorito, selecione o ícone de informações nas ferramentas do quadro.
3. Selecione o ícone de estrela.



Compartilhar uma Visual Task Board em uma conversa do Connect

Você pode compartilhar um Visual Task Board em um Bate-papo do Connect ou em uma conversa do Suporte do Connect.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Arraste um quadro de tarefas para uma mini-janela do Connect.
   Um link para o quadro de tarefas aparece na conversa. O quadro de tarefas também está listado nas ferramentas de conversa, que estão visíveis no Espaço do Connect. Somente membros da conversa que são membros do quadro podem acessá-lo. Se você compartilhar um quadro de tarefas em um Seguir um registro no Connect , ele será exibido como um URL no fluxo de atividades do registro.

Tópicos relacionados

Connect

Visual Task Boards

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma conversa do Connect a partir de um Visual Task Board

Crie uma conversa do Bate-papo do Connect a partir de um Visual Task Board para colaborar com os membros do quadro e acompanhar as atividades conforme elas acontecem.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria uma conversa a partir de um quadro de tarefas, todos os membros do quadro se tornam membros da conversa. Os membros são sincronizados entre o quadro de tarefas e a conversa. Por exemplo, se você remover um usuário da conversa, o sistema também removerá automaticamente o usuário do quadro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Abra um quadro de tarefas.
3. No cabeçalho do quadro, clique no ícone conectar com membros do quadro ( ).
   O sistema abre automaticamente um registro de conversa para o quadro. Cada membro do quadro se torna um membro da conversa.

Tópicos relacionados

Bate-papo do Connect

Visual Task Boards

Personalizando e configurando Visual Task Boards

Você pode personalizar as informações em um Visual Task Board, bem como a forma como essas informações são exibidas.

Você pode personalizar Visual Task Boards individual para exibir suas tarefas da maneira que funcionar melhor para você. Você pode mudar a aparência do quadro, adicionar rótulos e raias horizontais, definir limites de raias ou modificar a consulta.

Personalizar a aparência de um quadro de tarefas

Por padrão, o Visual Task Board herda a aparência da preferência de tema do usuário. Você pode, no entanto, configurar várias opções no Visual Task Boards para personalizar a aparência do quadro.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

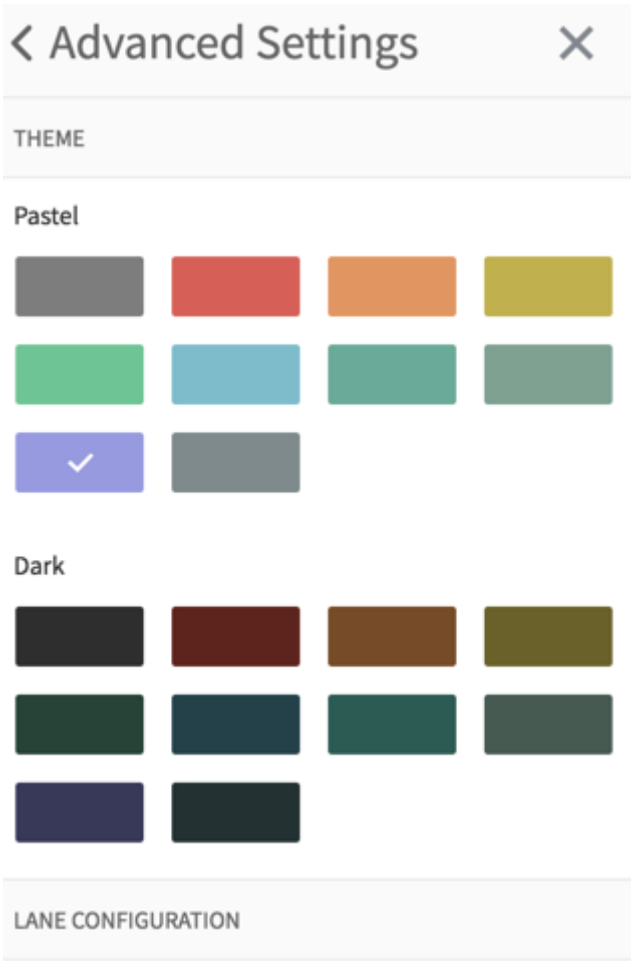
Procedimento

1. Nas ferramentas do quadro de tarefas, clique no ícone de menu ( ).
2. Clique em **Configurações avançadas**.
3. Na seção **Tema**, selecione uma cor na paleta.
   O tema selecionado é aplicado ao plano de fundo do quadro, ao cabeçalho da raia, ao botão Adicionar cartão, ao filtro rápido, ao cabeçalho da guia, ao painel rápido e ao cabeçalho do quadro. Também aparece como a cor do quadro na página Meus Quadros de Tarefa. Esta configuração se aplica somente aos quadros do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Paleta de cores do Visual Task Board



4. Na seção Painel rápido, alterne as opções para personalizar o painel rápido.

Nota:
A menos que indicado de outra forma, essas configurações se aplicam somente ao usuário atual.

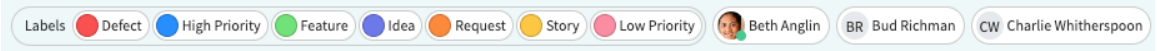
Opções do painel rápido

Opção	Descrição
Mostrar painel	Opção para tornar visível no quadro.
Nomes de usuários	Nomes de usuário que aparecem ao lado dos avatares do usuário no painel rápido.
Mostrar rótulos	Rótulos que aparecem nos cartões e no painel rápido. **Nota:** A configuração se aplica a todos os usuários.
Nomes dos Rótulos	Nome do rótulo que aparece ao lado do ícone colorido desse rótulo no painel rápido. **Nota:** Esta configuração está disponível somente quando você habilita **Mostrar rótulos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando todas essas opções estão habilitadas, um painel rápido se parece com a ilustração a seguir.



5. Na seção Configuração do cartão, alterne as opções para personalizar a aparência e as informações dos cartões.

   As mudanças nos cartões se aplicam somente ao usuário atual.

   Exibir opções

Opção	Descrição
Mostrar cartões compactos	Diminui a largura da raia e as informações do cartão. As imagens em miniatura não aparecem no cartão.
Mostrar Informações do Cartão	Exibe informações de cartão em cada cartão. As informações do cartão normalmente incluem detalhes como o estado da tarefa, a data de abertura e o último usuário a atualizá-la. Esta configuração está disponível somente quando **os Cartões compactos** estão desabilitados.
Mostrar Anexo do Cartão	Os cartões exibem a primeira imagem anexada a esse cartão como uma miniatura. Esta configuração está disponível somente quando **os Cartões compactos** estão desabilitados.
Mostrar ANS	Os indicadores de status de ANS aparecem nos cartões e os alertas aparecem quando um ou mais cartões têm um ANS violado. Os indicadores de status de ANS ficam ocultos quando **os Cartões compactos** estão habilitados. Esta configuração está disponível somente quando os SLAs estão associados às tarefas no quadro.

6. Em Configurações avançadas, na seção Configuração de raia, mostre ou oculte raias marcando ou desmarcando a caixa de seleção de cada raia.
   Esta configuração é uma preferência do usuário.

Tópicos relacionados

Ferramentas do Visual Task Board

Adicionar ou remover um membro do Visual Task Board

Classificar Visual Task Boards

Você pode classificar Visual Task Boards usando critérios criados com uma opção Classificar-Filtro, agrupando itens por propriedades para ajudar a organizar seus cartões.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Somente o proprietário do quadro pode criar os critérios de classificação e adicionar, editar ou excluir os critérios. Os critérios aparecem como "somente leitura" para outros usuários.

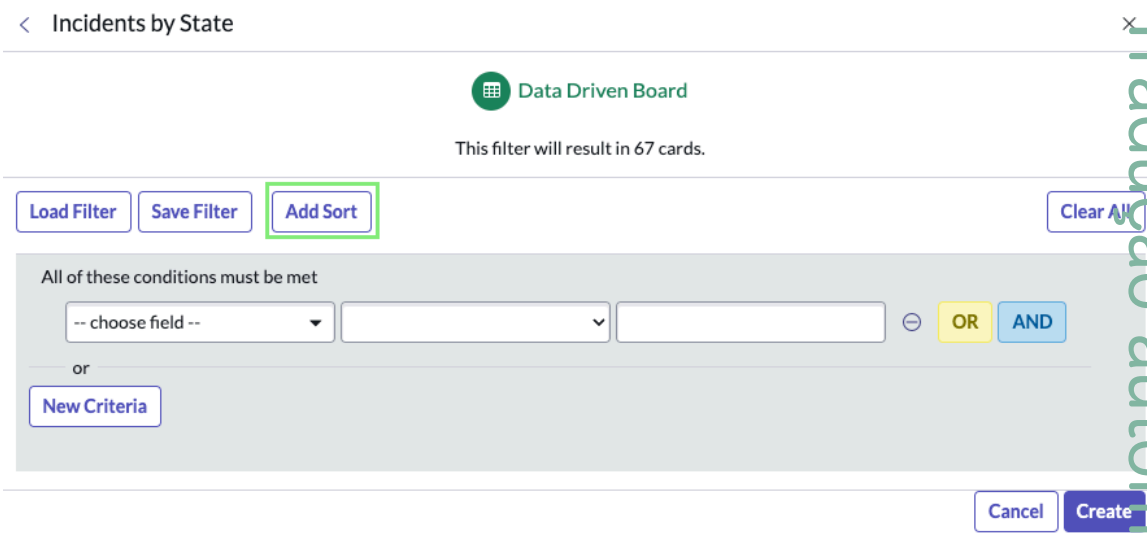
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O procedimento é um pouco diferente para quadros orientados por dados e de forma livre. As instruções abaixo contêm ambas as opções.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Na página Meus Quadros de tarefas, selecione **Novo**.
3. Para um quadro **controlado por dados**, siga estas etapas.
   a. Na janela Criar novo quadro, selecione **Quadro controlado por dados**.
   b. Preencha os campos com suas escolhas e selecione **Avançar**.
   c. Selecionar **Adicionar classificação**, escolha as condições desejadas nos campos e selecione **Criar**.

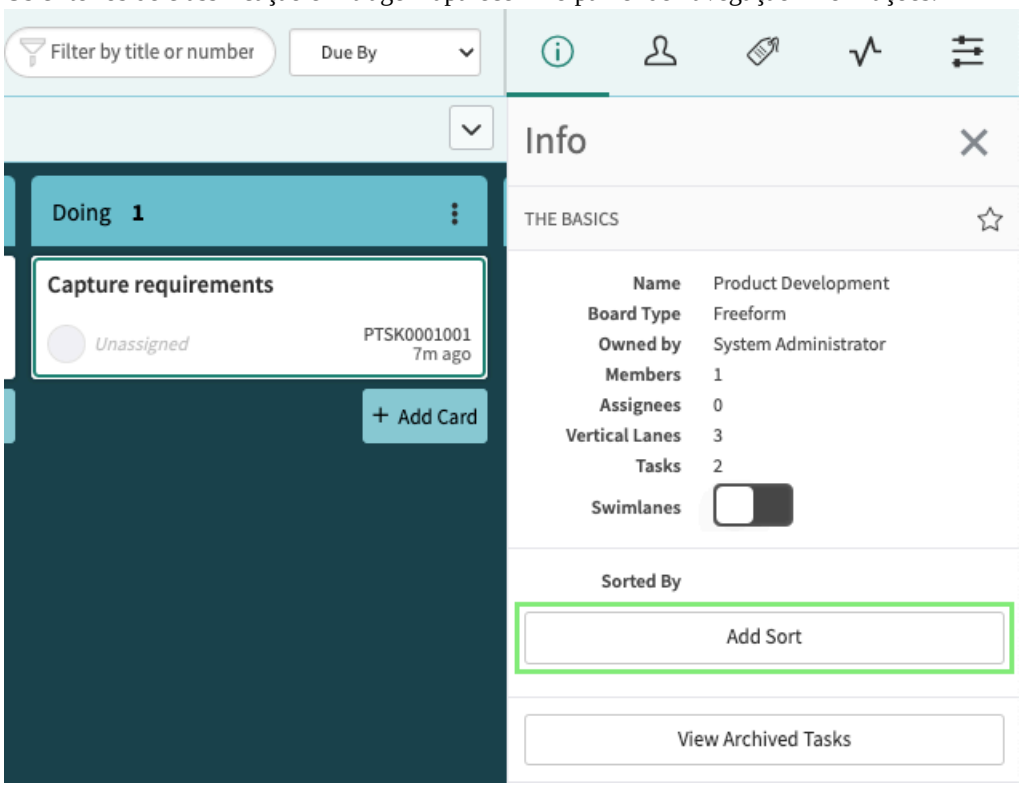


   d. Na janela Adicionar classificação, escolha sua ordem de classificação e selecione **Salvar**.
   Seus critérios são exibidos. Você pode editar sua ordem de classificação aqui ou adicionar novos critérios. Você também pode editar suas escolhas no painel de navegação à direita.
4. Para um **quadro de forma livre**, siga estas etapas.
   a. Na janela Criar novo quadro, selecione **Quadro de forma livre**.
   b. Crie cartões de tarefa para o quadro.
   c. Selecione o ícone de informações (ⓘ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os critérios de classificação e filtragem aparecem no painel de navegação Informações.



Você pode editar os critérios de classificação para quadros de forma livre e orientados por dados selecionando o botão **Editar filtro e classificar**.

Configurar Visual Task Boards rótulos

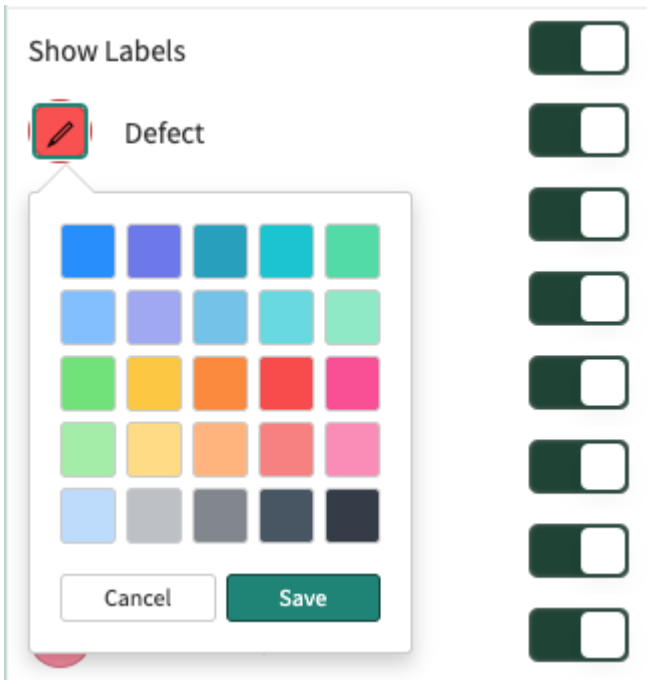
Os rótulos ajudam a categorizar as tarefas e diferenciá-las visualmente no quadro de tarefas. Você pode desabilitar ou renomear rótulos usando a guia de rótulos do fluxo de atividades.

Antes de Iniciar
Função necessária: tags_admin e global_tags_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada quadro tem sete rótulos por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os membros do quadro podem editar os rótulos em um quadro. Todos os rótulos estão visíveis no **Painel Rápido** em **Rótulos**

Procedimento

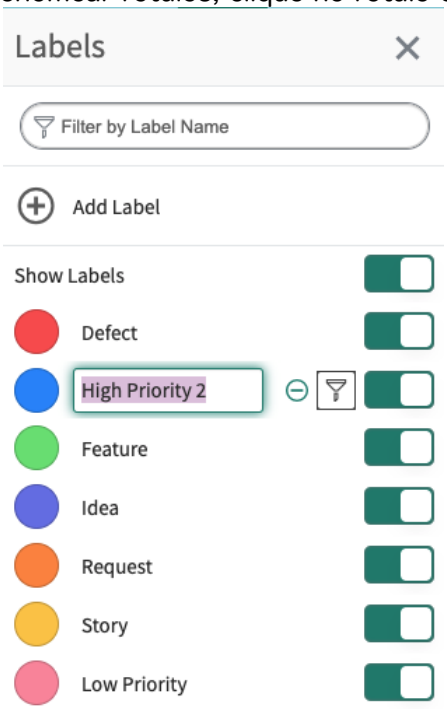
1. Nas ferramentas do quadro de tarefas, clique na guia **Rótulos**.

2. Ative o botão **Mostrar rótulos** se ele estiver desativado.
   Você pode ver sete rótulos padrão.
   - Usuários com a função global_tags_creator podem adicionar rótulos ao quadro e renomear o rótulo.
   - Para adicionar rótulos, clique em **Adicionar rótulos** ⊕. O rótulo recém-adicionado permanece no estado desativado por padrão. Você pode atribuir qualquer cor ou nenhuma cor ao rótulo. Para renomear o rótulo, clique no texto do rótulo e insira um novo valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para renomear rótulos, clique no rótulo e altere o nome do



rótulo.

- Para mudar a cor do rótulo, clique no ícone Selecionar cor ao lado do rótulo. Selecione a cor de sua escolha no seletor de cores e clique em **Salvar**.

.

- Para habilitar ou desabilitar um rótulo específico, alterne o botão ao lado do rótulo. Para ativar ou desativar um rótulo específico, alterne o botão ao lado do rótulo. Somente rótulos ativados aparecem no filtro rápido e podem ser aplicados a um cartão

Tradução automática

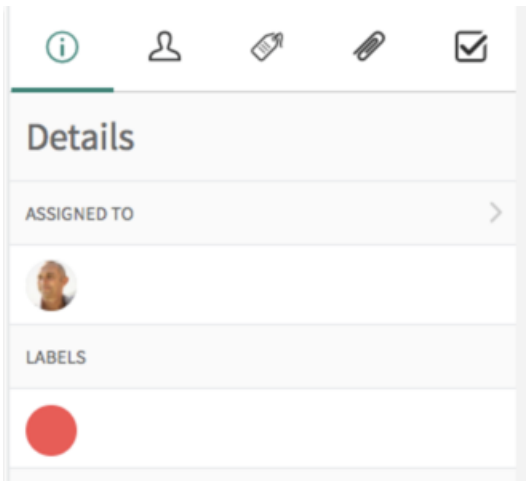
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

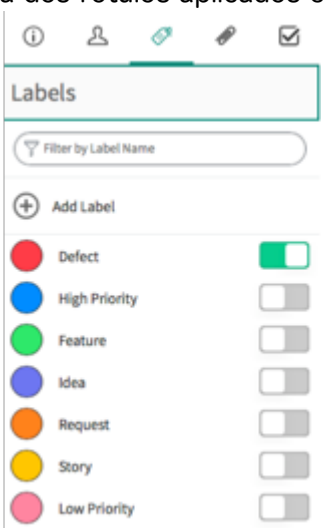
- O proprietário do quadro pode excluir o rótulo clicando no ícone **Excluir rótulo**. ⊖ ao lado do rótulo.
- Para filtrar os cartões por rótulos, digite o nome do rótulo na barra de pesquisa

ou clique em **Adicionar ao filtro** ícone no rótulo.
Depois de filtrar pelo rótulo, você só poderá ver os cartões com esse rótulo.

Rótulos na página de detalhes do cartão

Quando o usuário clica no cartão, o cartão é aberto com os detalhes do cartão. Ele contém todos os rótulos aplicados na guia **Detalhes**.



Na guia **Rótulos**, o botão de alternância dos rótulos aplicados está Ativado e Desativado 

para os rótulos que não são aplicados.

Nota:
O rótulo **da tabela** também pode ser usado para marcadores.

Configurar um Visual Task Board com raias horizontais

As raias horizontais permitem criar um ambiente com raias horizontais, além de raias verticais. As raias horizontais usam somente cartões compactos no Visual Task Board.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

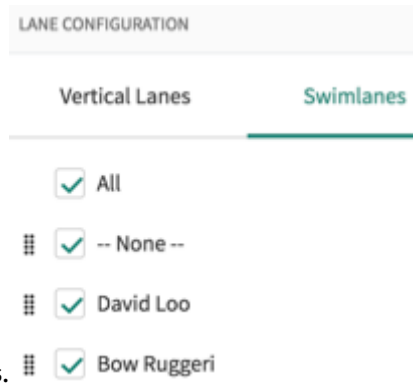
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar raias horizontais em todos os tipos de Visual Task Boards. Para obter mais informações, consulte Adicionar ou modificar raias do Visual Task Board.

Ao selecionar raias horizontais em Visual Task Boards, você pode fazer o seguinte:

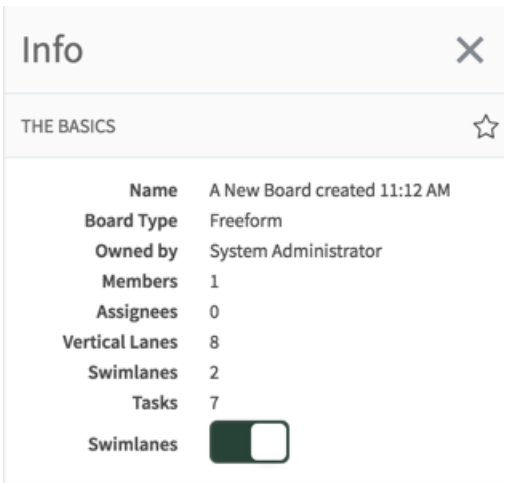
- Nomear e renomear as raias horizontais.
- Mova as tarefas horizontal e verticalmente de um usuário para outro.
- Arraste os cartões pelas raias horizontais.
- Reordene as raias horizontais arrastando-as ou a partir de **Configuração de raias**.



- Recolher e expandir raias horizontais.

Procedimento

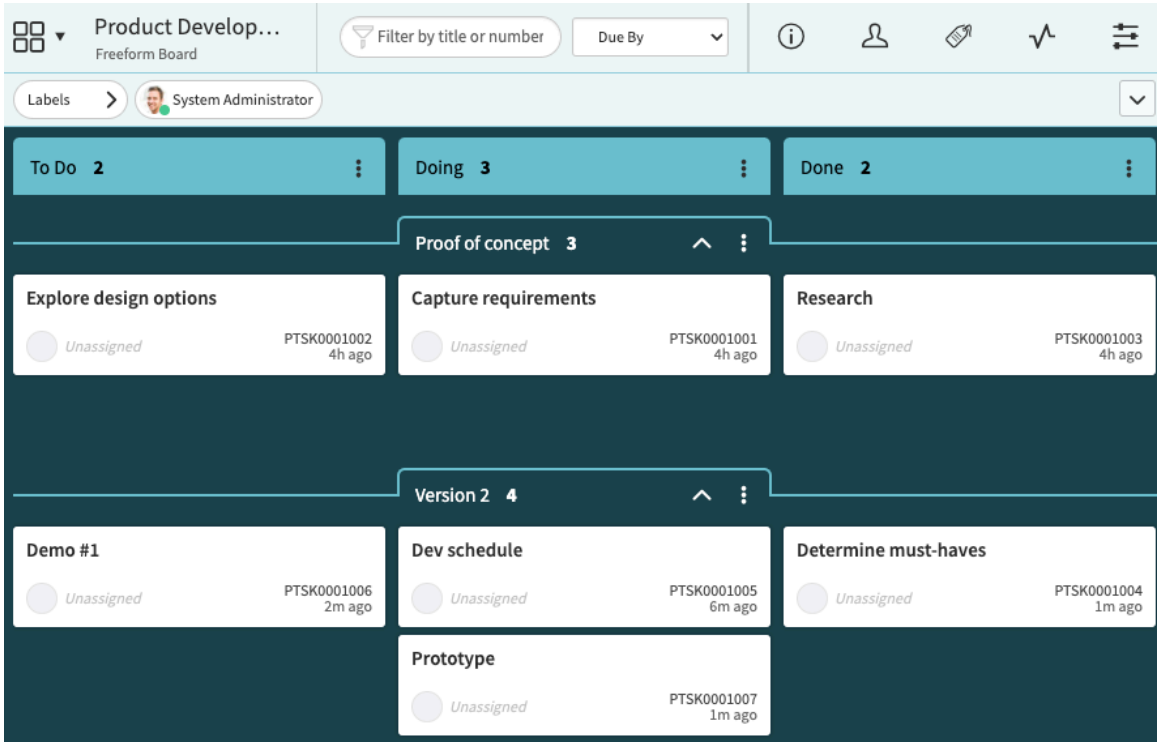
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Clique em **Novo** e selecione o tipo de quadro.
   - Quadro de Forma Livre
   - Quadro Controlado por Dados
3. Configure raias horizontais nos quadros.
   - Em um quadro de forma livre, ative as raias horizontais deslizando o botão de alternância **Raias horizontais** na guia **Informações**.



A figura a seguir mostra um exemplo de quadro de forma livre criado com raias horizontais.

Tradução automática

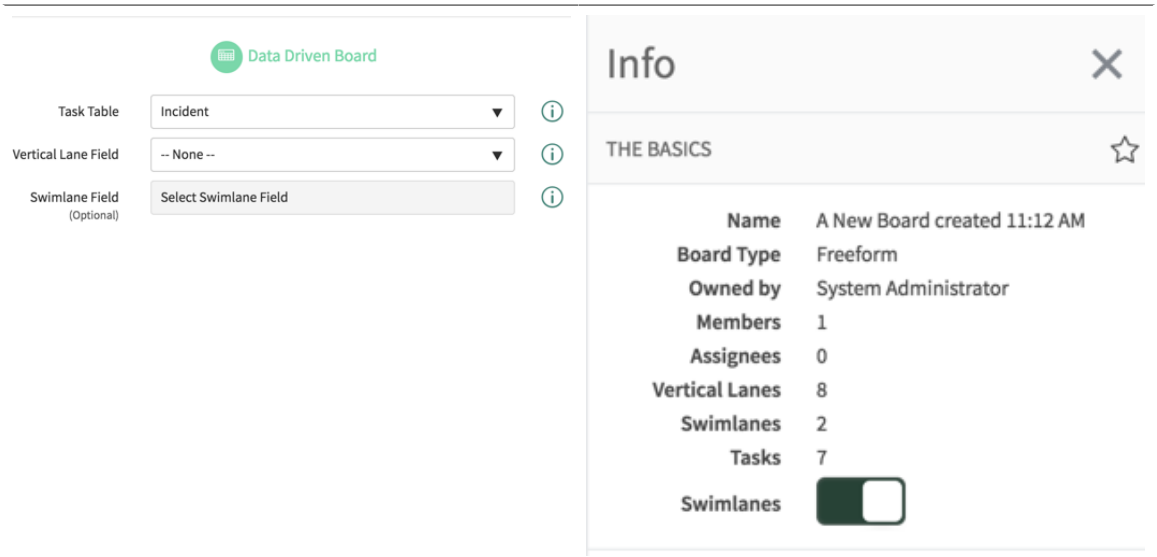
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Em um quadro flexível orientado por dados, faça o seguinte:

  a. Selecione **Nenhum** no **Campo de raia vertical** no menu suspenso.

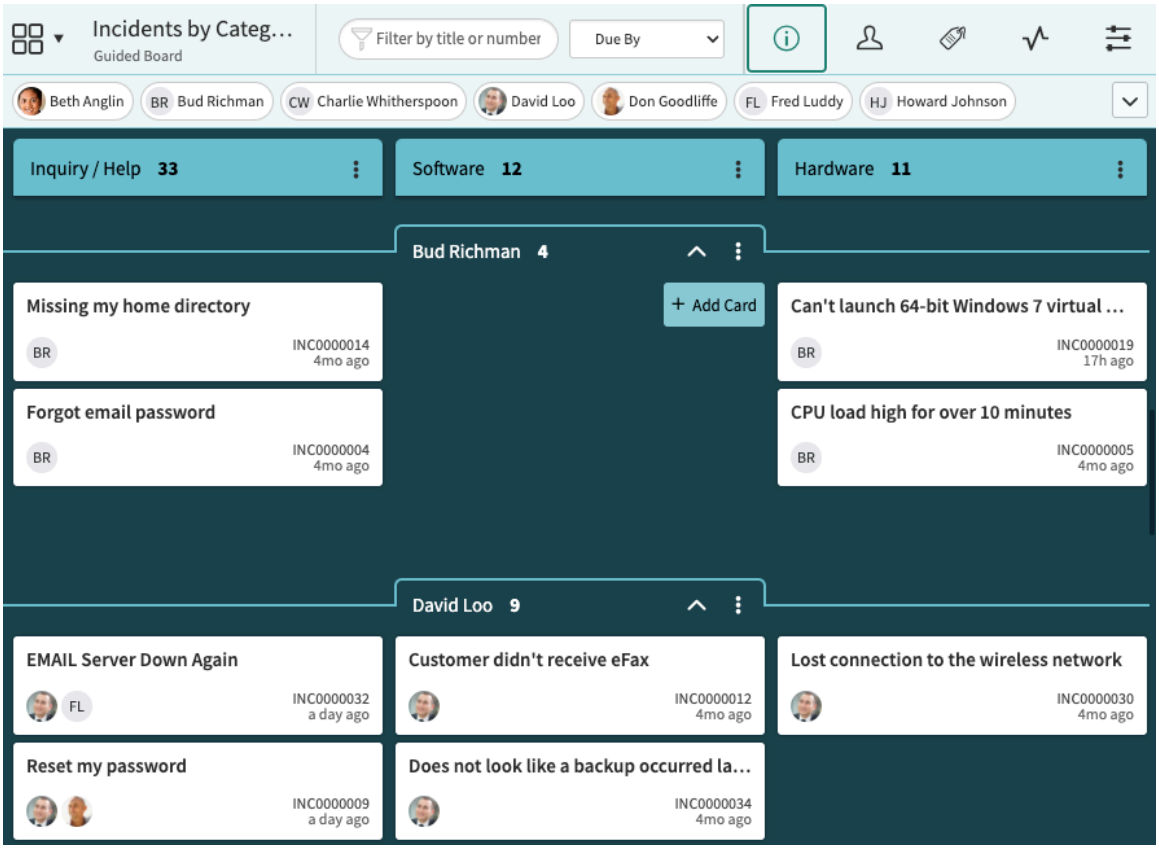
  b. Clique em **Avançar** e deslize o botão de alternância na guia **Informações** para a direita.



A figura a seguir mostra um quadro orientado orientado por dados criado com raias horizontais.

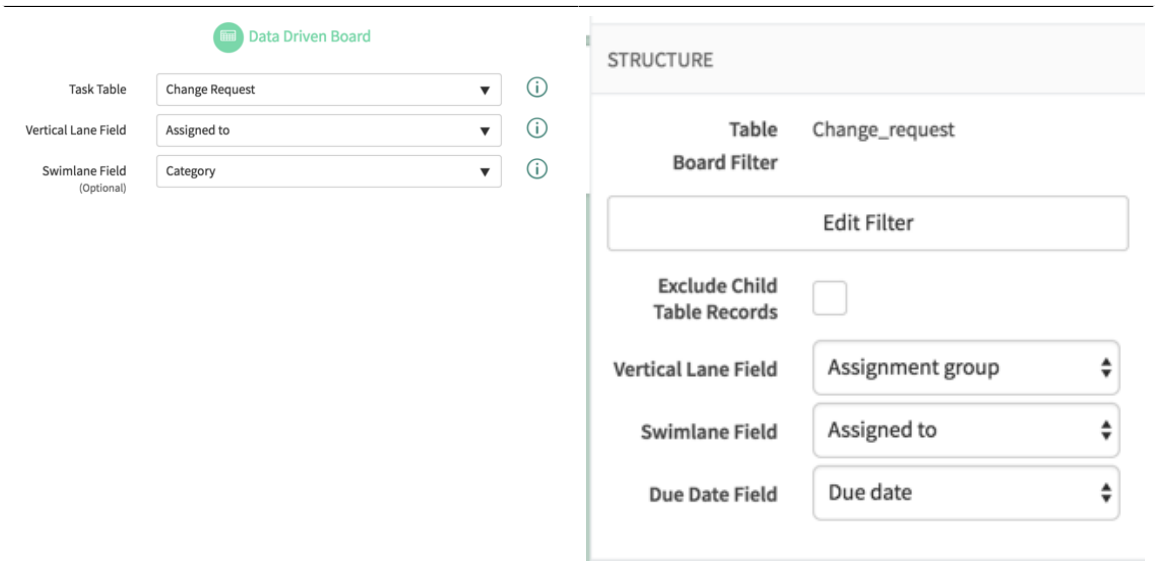
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Em um quadro orientado orientado por dados, selecione **Campo de raia vertical** e **Campo de raia horizontal** ao criar o quadro. Você deve ter criado um quadro de forma livre para criar um quadro assistido.

  Você também pode adicionar raias horizontais ao quadro assistido existente selecionando **Campo Raia horizontal** na guia **Informações** do quadro.



Modificar o campo de consulta ou raia de um Visual Task Board existente

Para flexível e orientado Visual Task Boards, você pode editar a consulta do quadro ou o campo de raia. Essa capacidade permite que você altere o conteúdo do quadro enquanto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

preserva a lista de membros, as definições de configuração do quadro e, se aplicável, o histórico de conversas do Bate-papo do Connect.

Antes de Iniciar

Informe aos membros do quadro que você planeja mudar a consulta do quadro ou o campo da raia. Se você ou algum membro tiver classificado manualmente os cartões em uma raia, a ordem poderá ser redefinida.

Função necessária: nenhuma, mas você deve ser o proprietário do quadro

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A consulta do quadro consiste em condições de filtro que determinam quais tarefas o quadro rastreia. Por exemplo, você pode editar a consulta para que o quadro mostre somente incidentes ativos, em vez de todos os incidentes.

O campo de raia é o campo na tabela subjacente que define as raias. Por exemplo, você pode alterar o campo da raia para que as raias representem estados de incidentes, em vez de designados. Essa mudança é chamada de pivô de campo de raia. Os pivôs de campo de raia também possibilitam a conversão de um quadro flexível em um quadro orientado ou vice-versa.

Procedimento

1. Abra um Visual Task Board.
2. Clique no ícone de informações (ⓘ) ao lado do nome do quadro.
3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Editar a consulta do quadro	**a.** Em **Filtro de quadro**, clique em **Editar filtro** para abrir o Construtor de condições. **b.** Adicione e remova condições conforme necessário para editar a consulta. **c.** Clique em **Salvar**.
Alterar o campo da raia	**a.** Clique no seletor **Campo de raia** e selecione um campo ou a opção **Nenhum**. Quadros assistidos têm o **Campo de raia** definido como um campo, como **Estado**. Os quadros flexíveis têm o **campo Raia** definido como **Nenhum**. Você pode alterar o valor **do Campo de raia** de acordo para alterar o tipo de quadro. **b.** Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **OK**.

O quadro é recarregado para refletir as mudanças.

Definir limites de raia em um Visual Task Board

Você pode definir um limite para o número de cartões adicionados a uma raia em um Visual Task Board. Se o limite não estiver definido, qualquer número de cartões poderá ser adicionado a uma raia por padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um Visual Task Board.
2. Clique no ícone Mais ( ) no cabeçalho da raia.
3. Selecione **Definir limite da raia**. **Definir limite de raia para** <name of the lane> A janela do será exibida.
4. Insira o número que você deseja definir para a raia específica.
   Deixe em branco, se quiser definir nenhum limite para a raia.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

O número aparece no cabeçalho da raia.

Se o número de cartões exceder o limite definido, o símbolo vermelho aparecerá no cabeçalho da raia para todos os membros do quadro.

Se um cartão for movido para uma raia com limite de raia TEA excedido, uma mensagem de erro será exibida na parte superior da página. O membro que move um cartão para a raia com limite excedido pode exibir a mensagem de erro.

Como trabalhar com cartões do Visual Task Board

Os cartões de tarefa do Visual Task Board podem representar uma tarefa pessoal ou um registro em uma tabela. Você pode adicionar cartões de tarefa, editar detalhes do cartão de tarefa, adicionar rótulos a cartões e acessar o registro de tarefa subjacente que o cartão representa, dependendo do tipo de quadro.

Os cartões de tarefa são usados para fazer o seguinte:

- Representar tarefas em uma única exibição
- Atualizar e fazer mudanças nas tarefas
- Arrastar e soltar cartões
- Personalizar rótulos

Nota:
Cada quadro pode exibir até 1.000 cartões por padrão. Quando o número de tarefas excede o máximo, um aviso é exibido e o sistema determina quais cartões serão mostrados pelo horário de atualização mais recente. Os administradores podem configurar um limite máximo de cartão diferente. Para obter detalhes, consulte Configurar o limite do cartão para Visual Task Boards.

Editar detalhes do cartão do Visual Task Board

Edite os detalhes do cartão se precisar atribuir tarefas, adicionar comentários, alterar a data de vencimento ou alterar outros recursos do cartão.

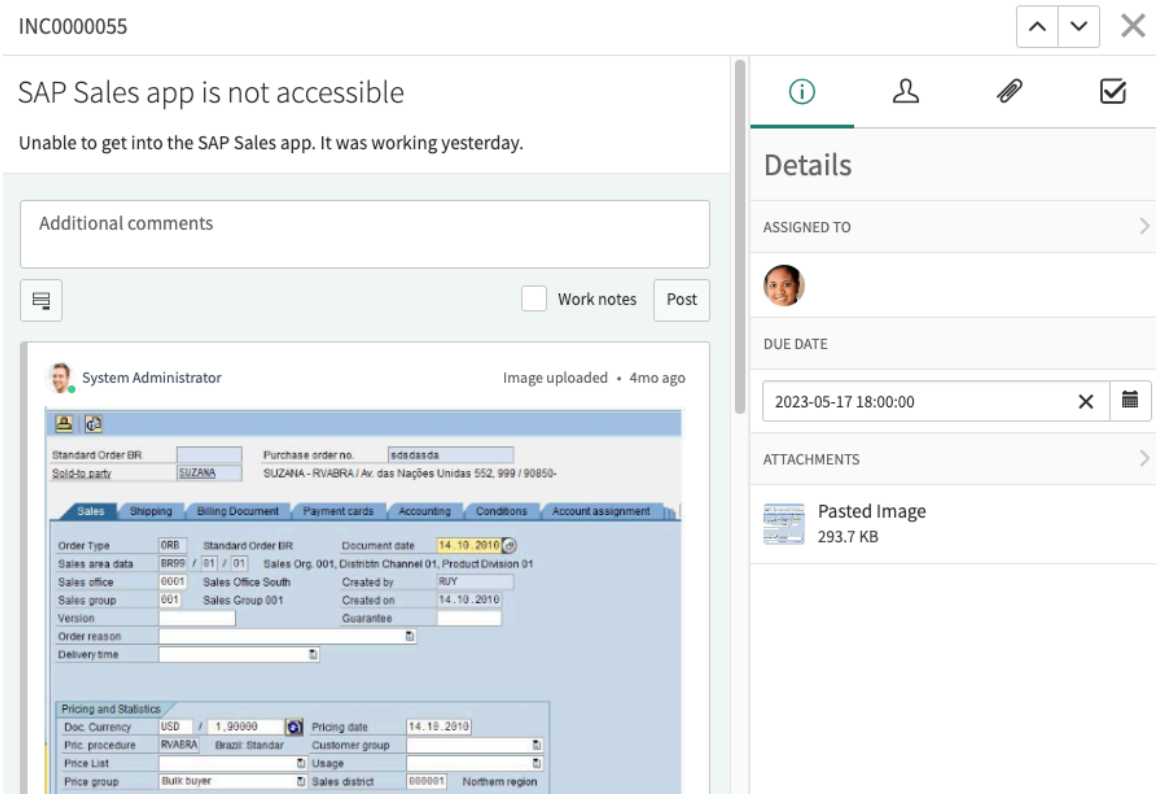
Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode editar vários detalhes do cartão. A atualização desses valores também atualiza o registro de tarefa subjacente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de cartão do Visual Task Board



Procedimento

1. Abra o quadro de tarefas no painel **Meus quadros de tarefas**.
2. Clique em um cartão no quadro.
   Os detalhes do cartão aparecem em uma janela pop-up.
3. Modifique os detalhes do cartão.
   As possíveis ações de modificação incluem:
   - Renomeie o cartão clicando no título do cartão e fornecendo o novo nome.
   - Modifique a descrição resumida.
   - Adicione comentários ou anotações de trabalho no fluxo de atividades.
   - Edite os usuários atribuídos a tarefas.
   - Adicione um rótulo ao cartão selecionando um ou mais rótulos disponíveis.
   - Adicione ou edite a **data de vencimento**.Se a conclusão de uma tarefa exceder a data de vencimento, a data aparecerá em vermelho.

Prazo no futuro

A data de vencimento passou

   - Exiba o anexo desabilitando **Mostrar cartões compactos** em Configuração.
   - Adicione ou remova anexos de arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Arquivar o cartão (somente quadros de forma livre). Depois de arquivado, o cartão não fica visível nos itens ativos.
- Mova o cartão para um quadro diferente (somente quadros de forma livre).

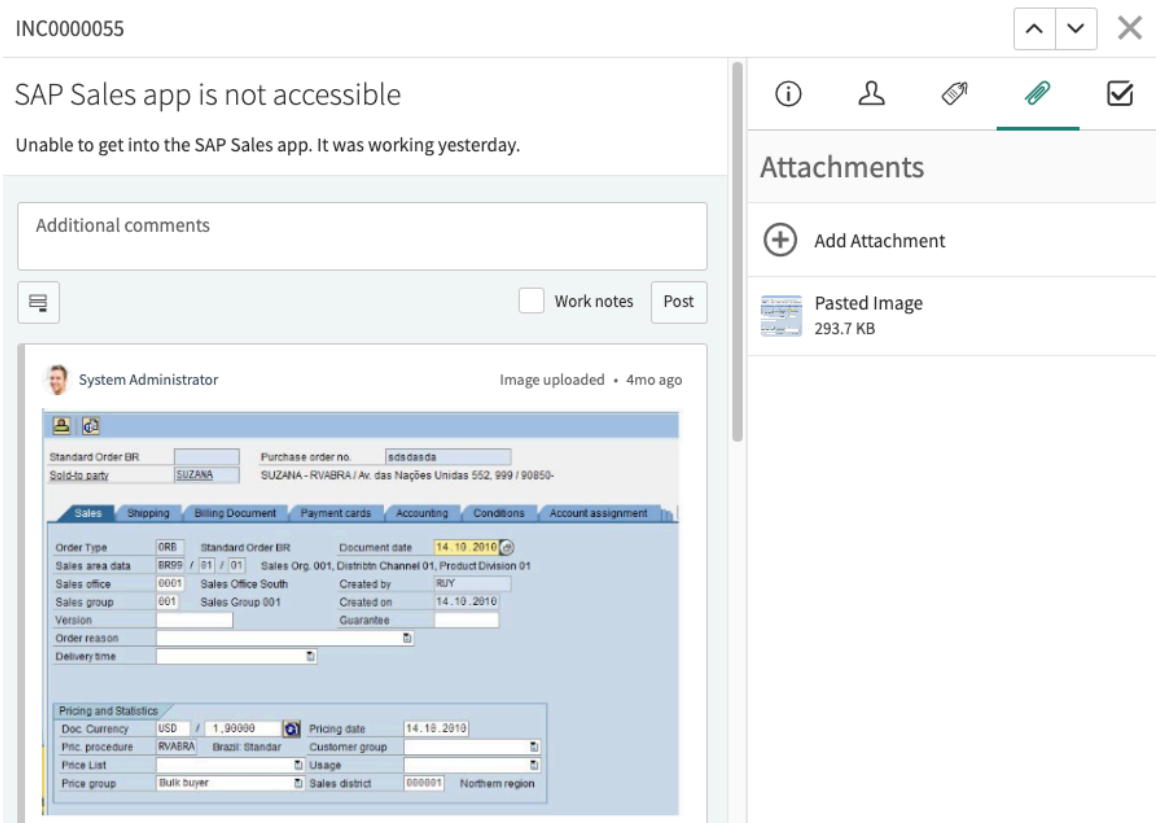
Adicionar um anexo a um cartão do Visual Task Board

Você pode adicionar um anexo a um registro em um Visual Task Board.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Adicionar um anexo a um cartão de tarefa também adiciona o anexo ao registro de tarefa subjacente.

Adicionar anexo



Procedimento

1. Clique em um cartão.
2. Clique na guia de anexo ( ).
3. Clique em **Adicionar anexo** e selecione um arquivo para adicionar como anexo.

Configurar a exibição do cartão em um Visual Task Board

Configure os campos que aparecem em um cartão em um quadro de tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

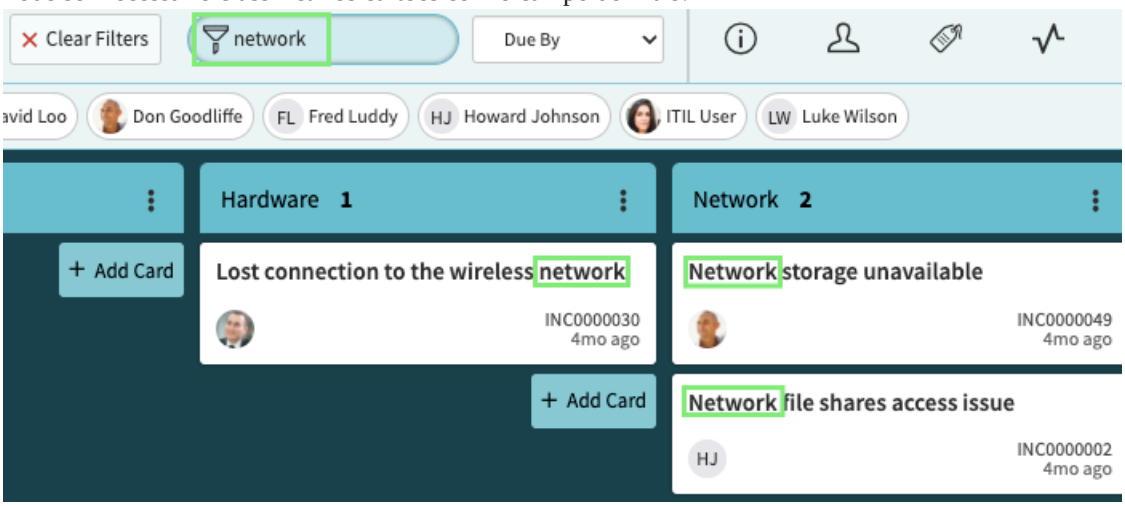
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o formulário para o qual você deseja configurar os campos.
2. Clique no ícone Ações adicionais no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
3. Na seção Exibição de formulário, selecione a exibição VTB.
   Pode ser necessário criar uma exibição do VTB para o formulário. Para obter mais informações, consulte Criar e excluir exibições.
4. Selecione os campos a serem exibidos no cartão adicionando ou removendo os campos da coluna **Selecionado**.
   Você também pode ajustar a ordem em que aparecem no formulário movendo os campos para cima ou para baixo.

Nota:
Pode ser necessário classificar os cartões com o campo de filtro.



Configurar o limite do cartão para Visual Task Boards

Quadros de forma livre e orientados por dados podem exibir até 1.000 cartões por padrão. Você pode alterar o limite do cartão padrão adicionando uma propriedade do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode definir o limite do cartão para o quadro de forma livre e o quadro flexível e assistido no quadro orientado por dados.

Procedimento

1. Adicione uma nova propriedade do sistema com os seguintes valores de campo:

Campo	Valor
Nome	glide.vtb.board_max
Tipo	inteiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Defina o **Valor** como o número máximo de cartões permitidos para cada quadro.

> **Nota:**
> Pode ocorrer degradação do desempenho se você definir o **Valor** como um número maior que 1.000, especialmente em tablets.

Rotular um cartão do Visual Task Board

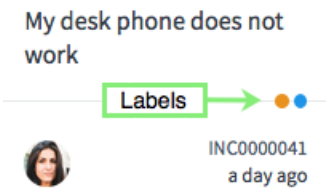
Os rótulos ajudam a categorizar as tarefas e diferenciá-las visualmente no quadro de tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Habilite rótulos para o quadro.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode filtrar as tarefas visíveis para mostrar somente aquelas com determinados rótulos. Os rótulos aparecem nos cartões como pontos coloridos.

Rótulos de cartão de tarefa



Você pode adicionar um ou mais rótulos a um cartão de tarefa.

Procedimento

Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Adicionar um rótulo a um cartão a partir do painel rápido	**a.** Arraste um rótulo do painel rápido diretamente para um cartão de tarefa. **b.** Solte o rótulo na dropzone.
Adicionar um rótulo a um cartão a partir dos detalhes do cartão	**a.** Abra os detalhes do cartão para uma tarefa. **b.** Clique na guia de detalhes (ⓘ). **c.** Em **Rótulos**, selecione um ou mais rótulos. Aponte para um rótulo para exibir seu nome. **d.** Feche a janela pop-up de detalhes do cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você pode usar opções de configuração para renomear ou desabilitar rótulos ou para ocultar rótulos completamente.

Atribuir um cartão do Visual Task Board a um usuário

Os designados representam a propriedade dos cartões de tarefa e dos registros associados. Cada cartão de tarefa pode ter um designado primário e vários designados adicionais.

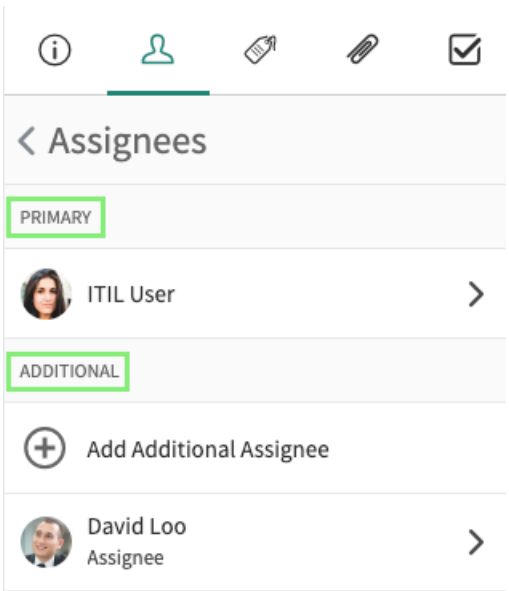
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode filtrar as tarefas visíveis em um quadro para mostrar somente as tarefas atribuídas a um determinado usuário. Os designados aparecem nos cartões como avatares.

Atribuídos do cartão de tarefa



Quando um cartão muda de raia, todos os atribuídos recebem uma notificação por e-mail.

Para quadros orientados e flexíveis, o designado primário corresponde ao campo **Atribuído a** da tarefa subjacente. Por exemplo, em um quadro criado a partir da tabela Incidente, se você adicionar Zé Funcionário como o designado primário de um cartão, o incidente associado será atribuído a Zé. Observe que as regras de atribuição na tabela associada podem restringir quem você pode tornar o designado primário de um cartão. Se você tentar atribuir um cartão de tarefa a um usuário de uma forma que viole uma regra de atribuição, uma notificação será exibida e a atribuição não ocorrerá.

Nota:
Os atribuídos não têm acesso automático ao quadro. Somente membros podem acessar o quadro.

Procedimento

Realize qualquer uma das ações a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Adicionar um atribuído do painel rápido	**a.** Arraste o avatar de um usuário do painel rápido diretamente para o cartão de tarefa. **b.** Solte o avatar na dropzone **primária** ou **adicional**.
Adicionar um designado a partir dos detalhes do cartão	**a.** Abra os detalhes do cartão para uma tarefa. **b.** Clique na guia Designados ( ). **c.** Clique em **Adicionar atribuído primário** ou **Adicionar atribuído adicional**. A opção **Adicionar atribuído primário** não estará disponível se já houver um atribuído primário. **d.** Selecione um usuário. **e.** Feche a janela pop-up de detalhes do cartão.

O sistema envia uma notificação por e-mail para informar a mudança ao novo atribuído.

Arquivar um cartão do Visual Task Board

Arquivar um cartão é uma maneira não destrutiva de remover um cartão de um Visual Task Board de forma livre. Você pode arquivar os cartões nos quais não está mais trabalhando para reduzir a desordem visual.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você só pode arquivar cartões em um quadro de forma livre.

Procedimento

Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Arquivar um cartão da exibição da raia	**1.** Aponte para um cartão e clique no ícone **X** que aparece no canto. **2.** Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Arquivar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Arquivar um cartão a partir dos detalhes do cartão	**1.** Clique em um cartão e exiba a guia **Detalhes**. **2.** Em **Ferramentas**, clique em **Arquivar**. **3.** Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Confirmar**.
Arquivar todos os cartões em uma raia	**1.** No cabeçalho da raia, clique no ícone de mais opções (⋮). **2.** Selecione **Arquivar todas as tarefas**. **3.** Na caixa de diálogo de confirmação, clique em **Arquivar**.

O que Fazer Depois

- Para ver todos os cartões arquivados do quadro atual, no painel de navegação do quadro, abra o menu de informações do quadro (ⓘ) e clique em **Exibir tarefas arquivadas**.
- Para restaurar um cartão arquivado, aponte para ele e clique em **Restaurar**.

Acessar um registro de tarefa a partir de um cartão do Visual Task Board

Você pode abrir a exibição de formulário de qualquer cartão de tarefa. Exibir um registro de tarefa em um formulário permite que você veja todos os campos desse registro, incluindo campos que não estão visíveis nos detalhes do cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Acesse um registro de tarefa usando uma das seguintes opções.

Procedimento

- Acesse o registro no cartão da tarefa clicando no número do registro no cartão da tarefa.
- Acesse o registro a partir dos detalhes do cartão, fazendo o seguinte:
  1. Abra os detalhes do cartão para uma tarefa.
  2. Clique no número do registro no cabeçalho.

Mover um cartão do Visual Task Board para uma raia diferente

Você pode mover um cartão de uma raia para outra em um Visual Task Board.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você move um cartão para uma raia diferente em um quadro assistido, o campo no qual as raias se baseiam é atualizado para refletir o novo valor da raia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um Visual Task Board.
2. Selecione um cartão e arraste-o para uma raia diferente.
   Para cancelar a movimentação, pressione a tecla Escape enquanto arrasta o cartão.

Nota:

Todos os campos obrigatórios em um registro devem ser preenchidos para mover o cartão associado para uma nova raia. Por exemplo, suponha que você tenha um quadro orientado com base na tabela Incidente [incidente], com uma raia para cada **Estado**. Os campos **Código de fechamento** e **Anotações de fechamento** se tornam obrigatórios quando o **Estado** muda para **Fechado**. Se você tentar mover um cartão de incidente da Raia **nova** para a Raia **fechada**, uma exibição pop-up do formulário será exibida e solicitará que você preencha os campos obrigatórios.

Se você receber uma mensagem de erro informando **Você não tem permissão para modificar este registro**, crie a propriedade do sistema `glide.vtb.enable_list_edit_acl` e defina-a como **falsa**.

Mover um cartão do Visual Task Board de forma livre para um quadro diferente

Você pode mover um cartão de um quadro de forma livre para outro.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra os detalhes do cartão.
2. Na guia de detalhes ( ), clique em **Mover cartão**.
3. Na janela pop-up que aparece, selecione o quadro e a raia para os quais o cartão será movido.
   A lista de seleção de quadros exibe somente quadros de forma livre.

Check-lists do Visual Task Board

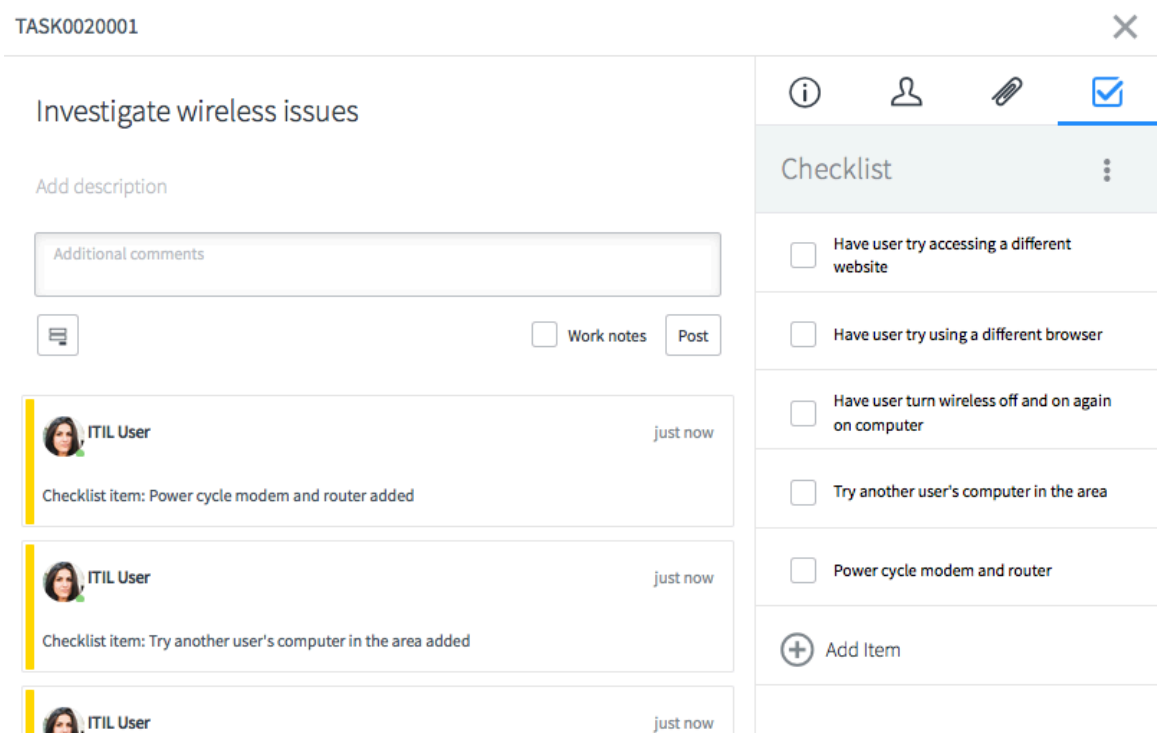
As check-lists ajudam a rastrear o andamento das tarefas no Visual Task Board.

As check-lists estão disponíveis como uma guia nos detalhes do cartão.

Tradução automática

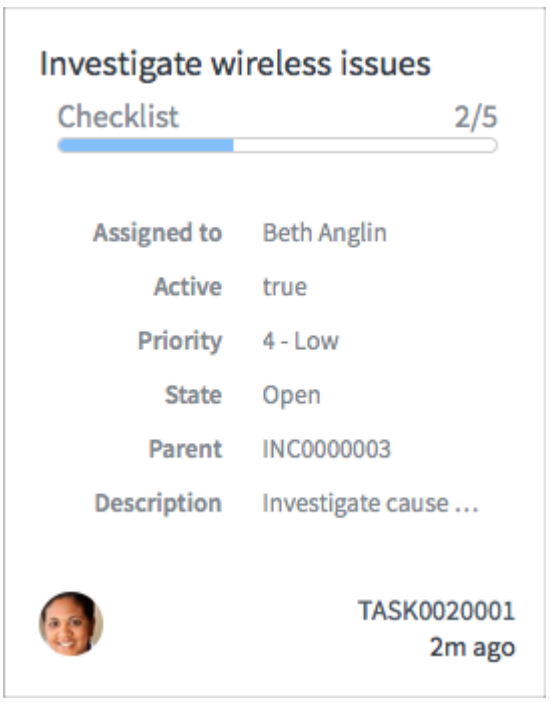
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de check-list



Você pode adicionar, remover ou reorganizar itens da check-list. Você também pode salvar uma check-list como modelo para uso futuro em outros cartões. Qualquer usuário pode criar ou editar uma check-list. Quando a exibição de cartão compacto está desabilitada, o cartão de tarefa exibe uma barra de andamento para mostrar quantos itens foram concluídos.

Cartão de tarefa com barra de andamento da check-list



Você também pode usar check-lists com registros de tarefa na interface padrão. Para obter mais informações, consulte Check-lists.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma check-list para um cartão do Visual Task Board

Você pode criar uma check-list exclusiva para cada cartão do Visual Task Board ou criar uma tarefa a partir de um item da check-list.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra os detalhes do cartão para uma tarefa.
2. Clique na guia check-list ( ).
3. Clique em **Adicionar item**.
4. Insira o texto para o item da check-list.
5. Pressione a tecla Enter para adicionar o item da check-list.
6. Crie quantos itens de check-list adicionais desejar.
7. Para excluir um item da check-list, clique no ícone de menos (-).
8. Para reordenar itens da check-list, clique no ícone de arrastar ( ) e arraste um item da check-list para uma posição diferente na lista.
9. Para criar uma tarefa a partir de um item de check-list:
   a. Aponte para um item da check-list e clique no ícone Criar tarefa ( ).
   b. Selecione o tipo de tarefa que você deseja criar.
      Um administrador pode configurar quais tipos de tarefa estão disponíveis.
      O novo registro de tarefa aparece em uma janela pop-up. A descrição resumida é preenchida automaticamente com o texto do item da check-list.
   c. Preencha o formulário com detalhes adicionais, conforme necessário.
   d. Clique em **Atualizar**.

Criar um modelo de check-list para tarefas do Visual Task Board

Um modelo economiza tempo criando itens de check-list automaticamente. Você pode adicionar, editar ou remover itens da check-list sem afetar o modelo.

Antes de Iniciar
Ativar Visual Task Boards.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas maneiras de criar um modelo de check-list:

- Na interface do Visual Task Board,
- ou no Now Platform.

Procedimento
Como adicionar um modelo de check-list no Visual Task Board

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. No Visual Task Board, abra os detalhes do cartão de uma tarefa.

   Nota:
   Você não pode dar um nome a um modelo de check-list ao criar um modelo de check-list na interface do Visual Task Board. Para dar um nome a uma check-list, você deve configurar o modelo de check-list no Now Platform.

2. Clique na guia check-list ( ).
3. Adicione itens à check-list que você deseja salvar como parte do modelo.
4. Clique no ícone mais ( ).
   O ícone de mais não é exibido, a menos que você tenha adicionado um item à check-list ou se tiver um modelo de check-list pré-existente.
5. Selecione **Salvar como modelo**.
6. Na caixa de diálogo, insira um nome de modelo descritivo para identificar a check-list.
   Quando um usuário cria uma check-list a partir de um modelo, todos os modelos são listados em ordem alfabética e não há como filtrar quais modelos aparecem. Para fornecer uma experiência do usuário melhor, considere implementar um sistema de nomenclatura para modelos de check-list. Por exemplo, inclua o nome da tabela ou outro identificador para esclarecer como a check-list deve ser usada.
7. Clique em **Salvar**.

Como adicionar uma check-list no Now Platform

8. Navegar até **Tudo**e pesquise por checklist_template.list.
9. Selecione **Novo** para criar um novo modelo de check-list.
10. Configure os campos do novo modelo de check-list.

Opção	Descrição
Grupo	Você pode usar este campo para limitar o grupo de usuários que tem permissão para usar este modelo de check-list.
Modelo	Seu modelo em JSON. Exemplo: {"owner":"2816f79cc0a8916401c5a33be04be443","name":"chec list de itens","itens":[{"name":"Ligar para o fornecedor","order":0},{"name":"Acompanhar email to customer","order":1},{"name":"Slack the supervisor","order":2}]} Os atributos de um modelo de check-list são: **Responsável** O sys_ID do usuário que possui ou cria o modelo de check-list. **Nome** O nome do modelo de check-list. **Itens** Os itens da check-list.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Nome O nome de um item da check-list. **Ordem** A ordem em que um item da check-list aparece na check-list.
Nome	O nome do modelo de check-list.
Usuário	A função necessária para usar o modelo de check-list.

11. Selecione **Enviar**.

Resultado
Seu modelo de check-list foi criado.

O que Fazer Depois
Crie uma check-list a partir de um modelo de check-list selecionando o modelo no ícone mais.

Excluir uma check-list de um cartão do Visual Task Board

Você pode remover uma check-list de um cartão do Visual Task Board.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento
1. Abra um cartão de tarefa que contém uma check-list.
2. Clique na guia check-list ( ).
3. Clique no ícone mais ( ).
4. Selecione **Remover check-list**.
   Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida.
5. Clique em **Excluir**.

Configure quais tipos de tarefas podem ser criadas a partir dos itens da check-list do Visual Task Board

Uma propriedade do sistema controla quais tipos de tarefas você pode criar a partir de um item de check-list do Visual Task Board.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

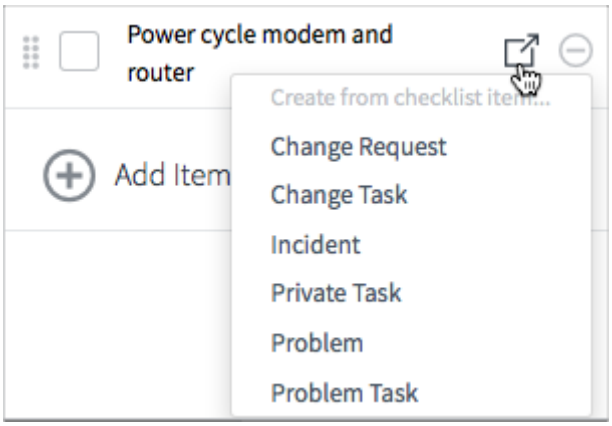
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar tabelas personalizadas ou remover tabelas que não usa.

Procedimento
1. Navegue até sys_properties.list.
2. Localize a propriedade *glide.ui.create_task_type_option_list*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Edite o **Valor** para adicionar ou remover tabelas.
   Você pode adicionar qualquer tabela que estenda a Tarefa [task]. Use o nome da tabela, não o rótulo. Por exemplo, você deve inserir `change_requeste` não Solicitação de mudança. Certifique-se de que as tabelas listadas estejam separadas por vírgulas, sem espaços.
   O valor da propriedade preenche a lista de seleção de tipo de tarefa da qual os usuários escolhem quando criam uma tarefa a partir de um item da check-list. Observe que os usuários só podem ver os tipos de tarefa para os quais têm as funções de acesso apropriadas.



Referência do Visual Task Boards

As seções a seguir descrevem os componentes instalados e as propriedades para Visual Task Boards, junto com a separação de domínio e as informações do navegador compatível.

Domain Separation e Visual Task Boards

Domain Separation é compatível com o aplicativo Visual Task Boards. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Visual Task Boards

Os Visual Task Boards que são "orientados por dados" mostram os dados de tabelas que são como tabelas de tarefas. Os dados separados por domínio também são compatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Critérios baseados em condição são usados para filtrar esses dados. Os VTBs de forma livre usam tarefas privadas (vtb_task), que oferecem suporte à separação de domínio como uma extensão da tarefa e herdam a lógica de separação de domínio como resultado.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Navegadores compatíveis para o Visual Task Boards

O sistema é compatível com o Visual Task Boards na maioria dos navegadores modernos.

Navegadores compatíveis

- A versão pública mais recente do Firefox ou Firefox ESR
- A versão pública mais recente do Chrome
- Versão 12 do Safari
- Acesse Visual Task Boards no seu dispositivo móvel usando um navegador ou o aplicativo para celular nativo. Para obter mais informações, consulte Tested devices and supported versions for ServiceNow mobile apps .

Para obter mais informações, consulte Navegadores compatíveis.

Suporte a scripts

Os quadros de tarefas visuais não interagem com client scripts. Em vez disso, use uma política de IU ou uma política de dados.

Instalado com Visual Task Boards

Vários tipos de componentes são instalados com o Visual Task Boards.

Tabelas instaladas com Visual Task Boards

As tabelas são adicionadas à sua instância quando você ativa Visual Task Boards.

Tabela	Descrição
Membro da diretoria [vtb_board_member]	Armazena um registro para cada membro de cada quadro de tarefas.
Tarefa privada [vtb_task]	Armazena um registro para cada tarefa pessoal em cada quadro de forma livre.
Visual Task Board [vtb_board]	Armazena um registro para cada quadro de tarefas.
Cartão do Visual Task Board [vtb_card]	Armazena um registro para cada cartão de tarefa em cada quadro de tarefas.
Histórico do cartão do Visual Task Board	Armazena registros de determinadas mudanças de cartão de tarefa, como mudanças de raia ou de designado. Cada registro indica o valor anterior e o novo valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[vtb_card_history]	
Raia do Visual Task Board [vtb_lane]	Armazena um registro para cada raia em cada quadro de tarefas.

Propriedades instaladas com o Visual Task Boards

As propriedades são adicionadas à sua instância quando você ativa Visual Task Boards.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedade do sistema [sys_properties], navegue até* Todose *insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedade	Descrição
vtb.board.upload_limit	Define o tamanho máximo de arquivo em megabytes permitido para cada anexo de cartão de tarefa. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 10 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]

Inclusões de script instaladas com Visual Task Boards

As inclusões de script são adicionadas à sua instância quando você ativa Visual Task Boards.

Inclusão de script	Descrição
VisualTaskBoards	Fornece utilitários gerais para Visual Task Boards.
VTBBoardSecurity	Fornece utilitários de segurança para controlar o acesso ao quadro.
VTBGetBoardsByUser	Fornece um método que recupera todos os quadros que um usuário especificado possui ou dos quais é membro.
VTBTaskSecurity	Fornece utilitários de segurança para controlar o acesso à tarefa.

Client scripts instalados com Visual Task Boards

Client scripts são adicionados à sua instância quando você ativa Visual Task Boards.

Client script	Tabela	Descrição
Adicionar opção Kanban	Visual Task Board [vtb_board]	Adiciona a opção **-- Quadro Kanban --** ao campo **de campo Raia**. Esta opção indica que o quadro de tarefas é um quadro flexível.

Regras de negócios instaladas com Visual Task Boards

Regras de negócio são adicionadas à sua instância quando você ativa Visual Task Boards.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Adicionar membros ao grupo em tempo real	Membro da diretoria [vtb_board_member]	Se uma conversa do Bate-papo do Connect for criada para um quadro de tarefas, esta regra de negócio adicionará os membros do quadro como membros da conversa.
Remover membro do grupo em tempo real	Membro da diretoria [vtb_board_member]	Se houver uma conversa do Bate-papo do Connect para um quadro de tarefas e um usuário for removido dos membros do quadro, esta regra de negócio removerá o usuário dos membros da conversa.
Remover membro do VTB	Membro do grupo em tempo real [live_group_member]	Se houver uma conversa do Bate-papo do Connect para um quadro de tarefas e um usuário for removido dos membros da conversa, esta regra de negócio removerá o usuário dos membros do quadro de tarefas.
Sincronizar o nome do quadro com o Connect	Visual Task Board [vtb_board]	Se houver uma conversa do Bate-papo do Connect para um quadro de tarefas e alguém atualizar o nome do quadro, esta regra de negócio atualizará o nome da conversa.
Sincronizar o nome do bate-papo com o quadro do VTB	Perfil do Grupo em Tempo Real [live_group_profile]	Se houver uma conversa do Bate-papo do Connect para um quadro de tarefas e alguém atualizar o nome da conversa, esta regra de negócio atualizará o nome do quadro.
Sincronizar membros com o VTB	Membro do grupo em tempo real [live_group_member]	Se houver uma conversa do Bate-papo do Connect para um quadro de tarefas e um usuário for adicionado aos membros da conversa, esta regra de negócios adicionará o usuário como membro do quadro.
Atualizar quadro na mudança de cartão	Cartão do Visual Task Board [vtb_card]	Aciona o sistema para atualizar o quadro de tarefas quando ocorrem mudanças nos cartões.
Atualizar quadro na mudança de raia	Raia do Visual Task Board [vtb_lane]	Aciona o sistema para atualizar o quadro de tarefas quando ocorrem mudanças nas raias.
atualizar quadro na mudança de raia	Membro da diretoria [vtb_board_member]	Aciona o sistema para atualizar o quadro de tarefas quando ocorrem mudanças nos membros do quadro.
Atribuídos adicionais anteriores do VTB	Tarefa privada [vtb_task]	Aciona o sistema para enviar uma notificação por e-mail aos usuários quando eles são designados como designados adicionais para cartões.

Tópicos relacionados

Bate-papo do Connect

Notificações instaladas com Visual Task Boards

As notificações são adicionadas à sua instância quando você ativa Visual Task Boards.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação	Descrição
Notificação de adição de membro do VTB	Envia uma notificação por e-mail ao membro sobre sua adição ao quadro.
Notificação de exclusão de membro do VTB	Envia uma notificação por e-mail ao membro sobre sua remoção do quadro.
Notificação de designado adicional do VTB	Envia uma notificação por e-mail aos usuários quando eles são designados como designados adicionais para tarefas.
Notificação de designado do VTB	Envia uma notificação por e-mail aos usuários quando eles são designados como responsáveis primários para tarefas pessoais.
Notificação de mudança de raia do VTB	Envia uma notificação por e-mail aos designados de uma tarefa quando a tarefa muda de raia.
Limite de raias do VTB atingido	Envia uma notificação por e-mail ao membro do quadro de que o número de tarefas na raia atingiu o limite definido.
Limite de raias do VTB excedido	Envia uma notificação por e-mail ao membro do quadro de que o número de tarefas na raia excedeu o limite de raia definido.
Movimento do cartão VTB em raias verticais e raias horizontais	Envia uma notificação por e-mail ao membro do quadro com os detalhes do cartão movido e do membro que moveu o cartão.

Visualizações da linha do tempo

Uma visualização da linha do tempo é uma representação das atividades de uma organização ao longo do tempo.

Normalmente, as visualizações da linha do tempo são úteis para avaliar rapidamente o impacto de futuras atividades estratégicas e operacionais, como solicitações de mudança e projetos. As visualizações da linha do tempo vêm em duas variedades: uma exibição bidimensional (2D) em que as atividades são agrupadas por mês e uma exibição tridimensional (3D) em que as atividades são agrupadas em raias. Ambas as exibições são interativas e a exibição em 2D pode ser impressa.

Os administradores da linha do tempo, usuários com a função timeline_admin, podem configurar visualizações para representar atividades relacionadas ao ITSM, como incidentes, problemas, mudanças e projetos. Administradores de linha do tempo ou usuários com a função timeline_user podem personalizar suas visualizações de linha do tempo no painel Configurações na visualização.

A visualização da linha do tempo do roadmap do CIO mostra os projetos da sua organização agrupados por portfólios. Os líderes organizacionais podem usar o CIO Roadmap para monitorar e avaliar o status dos projetos atuais e futuros.

Nota:
A ativação de visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Termos-chave para visualizações da linha do tempo

Raia

Um agrupamento lógico de itens na visualização da linha do tempo em 3D. Por exemplo, uma raia pode mostrar projetos pendentes, enquanto outra raia mostra projetos abertos.

Painel

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um bloco que representa um registro de item em uma visualização da linha do tempo 2D ou um bloco que representa um ou mais registros de item em uma visualização da linha do tempo 3D.

Exibição de resumo

Uma janela pop-up que aparece quando um usuário clica em um painel na visualização da linha do tempo em 2D ou 3D. A exibição de resumo contém informações adicionais sobre o registro. Os administradores da linha do tempo configuram as informações que aparecem na exibição resumida.

Marcador

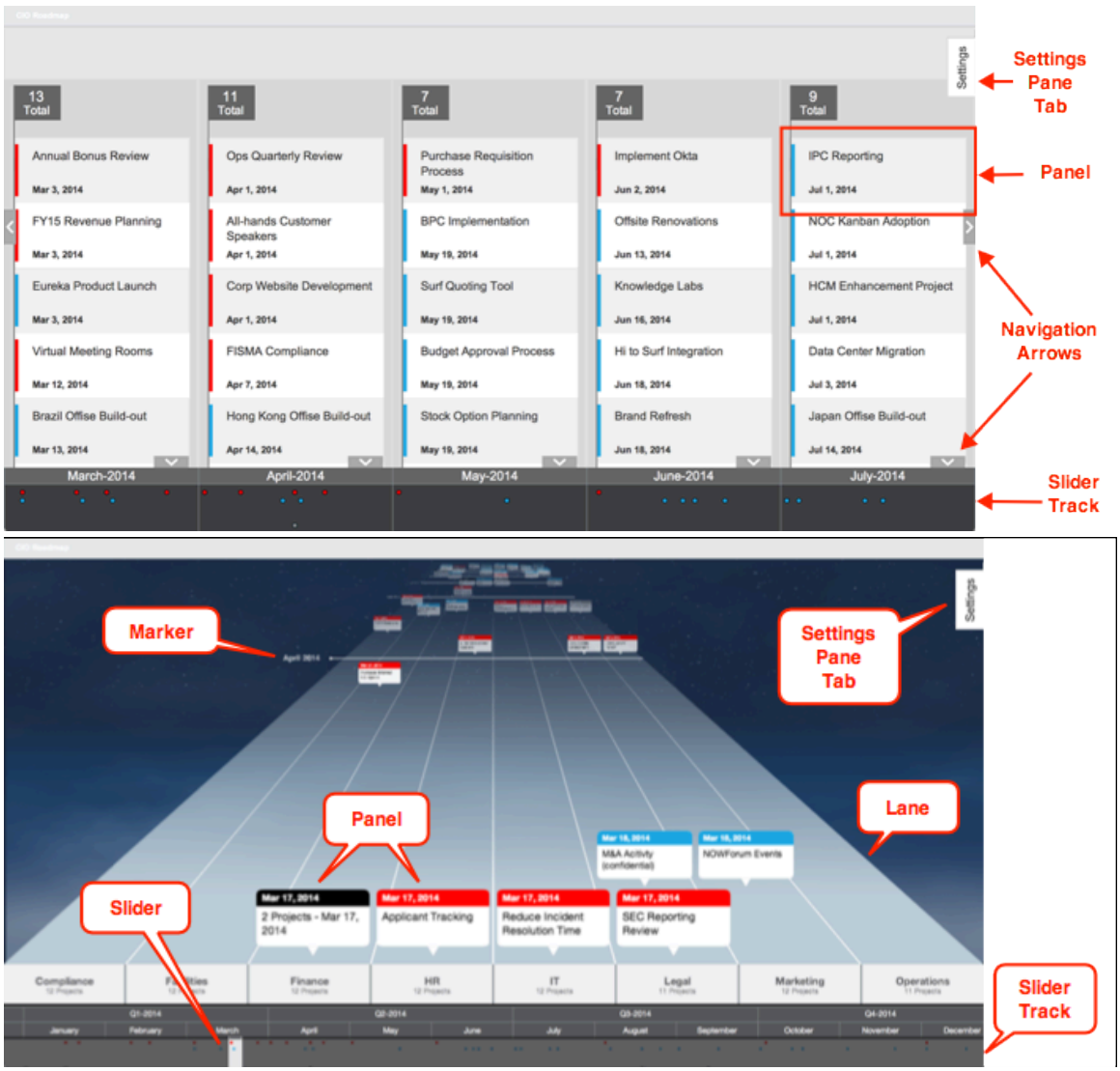
Uma barra que indica o início de um mês em uma visualização da linha do tempo em 3D.

Controle deslizante

Uma ferramenta usada para controlar o período de tempo visto em uma visualização 3D.

Faixa do controle deslizante

Uma exibição alternativa dos painéis exibidos na visualização da linha do tempo em 2D e 3D.



Ativar visualização da linha do tempo

Um administrador pode ativar o plug-in Visualização da linha do tempo (com.snc.timeline_visualization) para acessar a funcionalidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para usar o roadmap do CIO com visualização da linha do tempo, você deve ativar o plug-in Project Portfolio Management (com.snc.financial_planning_pmo).

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

Instalado com visualizações da linha do tempo
Vários componentes são instalados com visualizações da linha do tempo.

Tabelas
A visualização da linha do tempo adiciona a tabela a seguir.

Tabela	Descrição
Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Armazena todas as visualizações da linha do tempo disponíveis.
Personalizar linha do tempo [roadmap_user_page]	Armazena configurações de personalização da linha do tempo para todas as visualizações da linha do tempo.

Políticas de IU
A visualização da linha do tempo adiciona a seguinte política de IU.

Nome	Tabela	Descrição
Página de configuração de visualização da linha do tempo de controle para habilitar/desabilitar determinados campos	Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Script que oculta campos no formulário de Visualização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela	Descrição
		da linha do tempo quando o formulário é carregado.

Inclusões de script

A visualização da linha do tempo adiciona as seguintes inclusões de script.

Nome	Descrição
Roadmap2DUtil	Visualização da linha do tempo - API 2D para gerar dados para raias e painéis.
RoadmapCommonUtil	Utilitário comum de visualização da linha do tempo para lidar com funções genéricas.
RoadmapConfig	Utilitário de visualização da linha do tempo que permite a configuração por meio da tabela Visualização da linha do tempo [roadmap_page].
RoadmapItems	Utilitário de visualização da linha do tempo para obter itens da raia.
RoadmapUtil	API para gerar dados para raias e painéis.

Scripts de cliente

A visualização da linha do tempo adiciona os scripts de cliente a seguir.

Nome	Tabela	Descrição
Opção de cor do roadmap	Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Define valores de cor para os campos de opção de cor na página de configuração de visualização da linha do tempo.
Tabela de itens do roadmap	Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Permite alterar os campos de cor do item_color_key sempre que houver uma mudança na tabela do painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela	Descrição
Roadmap ao carregar	Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Carrega a versão personalizada do roadmap/ visualização.
Mudança na tabela do painel do roadmap	Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Permite mudar o nome do campo para item_color_key sempre que houver uma mudança no painel/tabela de visualização.

Regras de negócio

A visualização da linha do tempo adiciona a seguinte regra de negócio.

Nome	Tabela	Descrição
Marque apenas um padrão	Visualização da linha do tempo [roadmap_page]	Verifica se outra visualização já está definida como padrão quando o usuário define uma nova visualização como padrão.

Funções de visualizações da linha do tempo

As visualizações da linha do tempo fornecem duas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de linha do tempo [timeline_admin]

Crie e edite páginas de visualização da linha do tempo e exiba visualizações da linha do tempo.

Contém funções

O administrador da linha do tempo contém a função Usuário da linha do tempo [timeline_user].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário da linha do tempo [timeline_user]

Exibir visualizações da linha do tempo. O acesso de usuário à linha do tempo também é concedido a usuários com as funções `project_manager` e `project_user`.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Criar uma visualização da linha do tempo

Configure visualizações da linha do tempo para os líderes da organização criando uma linha do tempo que forneça representações visuais das atividades operacionais e estratégicas da organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: timeline_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Além disso, crie exibições de visualização da linha do tempo para definir quais dados aparecem na janela de resumo quando um usuário clica em um painel na linha do tempo.

Nota:
Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Procedimento

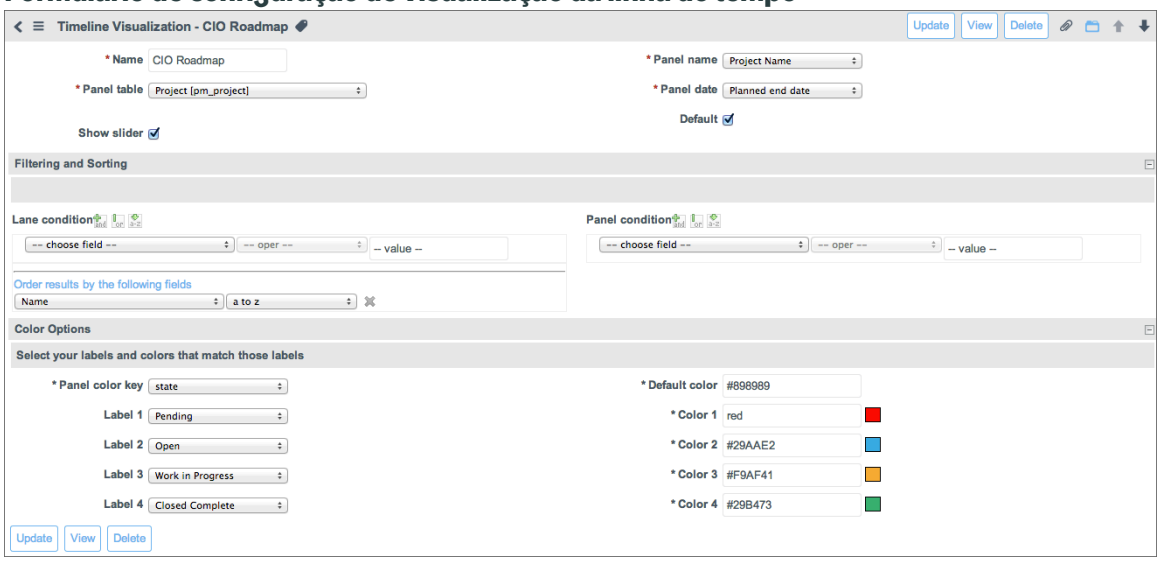
Navegar até **Visualização da linha do tempo** > **Criar novo** e crie um novo registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example

Formulário de configuração de visualização da linha do tempo



Descrições dos campos do formulário de configuração de visualização da linha do tempo

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a visualização.
Tabela do painel	Tabela que fornece os registros exibidos como raias e painéis na linha do tempo. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da visualização.
Campo de relacionamento	Campo na tabela que contém valores exibidos como títulos de raia. Normalmente, este campo é um campo de referência ou um campo que contém um intervalo limitado de valores. **Nota:** A visualização da linha do tempo do roadmap do CIO é uma visualização personalizada da ServiceNow para a aplicação Projeto que não usa o campo Relacionamento.
Mostrar controle deslizante	Caixa de seleção que habilita (selecionada) ou desabilita (desmarcada) a exibição do controle deslizante da linha do tempo que os usuários movem para mudar as datas mostradas.
Nome do painel	Campo da tabela Painel que contém os valores exibidos no corpo do painel .
Data do painel	Campo da tabela Painel que contém os valores de data exibidos no cabeçalho do painel na exibição 3D e no corpo do painel na exibição 2D. Essas datas também determinam o posicionamento de painéis em uma raia. Somente os campos de data e data/hora estão disponíveis na lista de seleção.
Padrão	Caixa de seleção que define (selecionada) ou remove (desmarcada) o status padrão de uma visualização quando você tem mais de uma definida para uma tabela específica. As aplicações que incluem uma visualização usam a visualização padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Máximo de itens por raia	Número máximo de itens exibidos em uma raia na exibição 3D. O valor padrão é 500. **Nota:** O campo não está visível no formulário por padrão. Configure o formulário para adicionar este campo.
Máximo de itens por raia 2d	Número máximo de itens exibidos em uma raia na exibição 2D. O valor padrão é 99. **Nota:** O campo não está visível no formulário por padrão. Configure o formulário para adicionar este campo.

Configuração de visualização da linha do tempo, filtragem e classificação de descrições de campos de formulário

Campo	Descrição
Condição da raia	Construtor de condições usado para criar filtros e aplicar classificação a valores que são usados como raias em visualizações de exibição 3D. Por exemplo, se você definir **[Nome] [não é] [TI]** como uma condição de raia para o Roadmap do CIO, a TI não aparecerá mais como uma raia no roadmap nem como uma opção de raia no painel Configurações. A remoção do filtro restaura a raia de TI para a visualização e para as opções de raia no painel Configurações. Para ordenar os resultados, especifique a classificação com base nos nomes de campos relevantes. Por exemplo, para ordenar os nomes do portfólio para que eles apareçam em ordem alfabética reversa no roadmap do CIO, defina os campos de classificação como **[Name] [z to a]**.
Condição do painel	Construtor de condições usado para criar filtros e aplicar classificação a valores que são usados como painéis em visualizações de exibição 2D e 3D. Por exemplo, se você definir **[State] [is one of] [Pendente, Open, Work in Progress]** como a condição do painel para o roadmap do CIO, somente os projetos que estão em um desses estados serão exibidos no roadmap.

Opções de cor do formulário de configurações de visualização da linha do tempo Descrições dos campos do formulário

Campo	Descrição
Chave de cor do painel	Campo da tabela do painel que contém valores usados para codificação de cores das informações exibidas. O campo selecionado aqui determina os valores que estão disponíveis nos campos **Rótulo** no formulário. O roadmap do CIO usa **State**, que é um campo na tabela Projeto. Os painéis no roadmap do CIO são codificados por cores de acordo com o estado do projeto, que pode ser *Pendente*, *Aberto*, *Trabalho em andamento*, *Encerrado concluído*, *Encerrado incompleto*e *Ignorado*. **Nota:** Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Exemplos de outros campos adequados para esta seleção incluem **Prioridade**, **Risco**e **Aprovação**.
Rótulo 1 Rótulo 2 Rótulo 3 Rótulo 4	Valores a serem codificados por cores. Os valores disponíveis são determinados pelo campo **Chave de cor do painel**. Por exemplo, o roadmap do CIO é baseado na tabela Projeto e tem a **chave de cor do painel** definida para o campo **Estado**, que contém os valores *Pendente*, *Aberto*, *Trabalho em andamento*, *Encerrado concluído*, *Encerrado incompleto*e *Encerrado ignorado*. Você pode definir cores específicas para até quatro valores do campo selecionado. Outros valores são mostrados na **cor Padrão**.
Cor padrão	Cor aplicada a valores que não estão selecionados para rótulos. Por exemplo, o Roadmap CIO codifica cores e cria rótulos para os valores *Pendente*, *Aberto*, *Trabalho em andamento*e *Encerrado concluído*. Os valores adicionais, *Encerrado incompleto* e *Encerrado ignorado*, usam a cor padrão.
Cor 1 Cor 2 Cor 3 Cor 4	Cores que correspondem a cada um dos valores do campo **Rótulo**. Por exemplo, se **o Rótulo 1** for o estado *Pendente* e **a Cor 1** for *vermelho*, os painéis dos projetos no estado pendente serão vermelhos.

Criar uma exibição de visualização da linha do tempo

A exibição de visualização da linha do tempo determina quais detalhes do registro aparecem na janela de resumo pop-up quando um usuário clica em um painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma exibição de visualização da linha do tempo por tabela. Por exemplo, se sua exibição mostrar registros de incidentes, você poderá criar uma exibição na tabela Incidente para mostrar somente determinadas informações, como o número do incidente, a prioridade e a descrição resumida.

Se não houver nenhuma exibição de Visualização da linha do tempo, todos os painéis usarão a exibição padrão que mostra todos os campos que aparecem atualmente na exibição padrão do formulário para essa tabela. Depois de criar uma exibição de Visualização da Linha do tempo para uma tabela, todos os painéis usam essa exibição.

Por exemplo, para criar uma exibição de Visualização da Linha do tempo usando o formulário de Incidente:

Procedimento

1. Navegar até **Incidente** > **Tudo**.
2. Abra um incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do Formulário**.
4. Em **Exibição e seção de formulário**, vá para o campo **Nome de exibição** e selecione **Novo**.
5. Insira **a visualização da linha do tempo** no campo Nome de **exibição**.
6. Clique em **Ok** para criar a exibição de visualização da linha do tempo.
7. Adicione campos ou remova itens da exibição de visualização da linha do tempo usando as colunas **Disponível** e **Selecionado**.
8. Clique em **Salvar**.

Como planejar sua visualização da linha do tempo

Antes de criar uma visualização da linha do tempo, você deve ter uma ideia clara das informações que deseja exibir.

Este processo de planejamento ajuda a identificar a tabela e os campos necessários e a determinar os requisitos de filtragem e classificação. Como os usuários podem personalizar a visualização, evite definir filtros restritivos que possam impedir os usuários de encontrar categorias que estão acostumados a ver. Você pode usar o Roadmap do CIO como ponto de partida para criar suas próprias visualizações da linha do tempo.

Nota:
Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Usar visualização da linha do tempo

A Visualização da linha do tempo fornece uma exibição de alto nível das atividades estratégicas e operacionais de uma organização ao longo do tempo.

Os tomadores de decisão organizacionais podem usar as informações em visualizações para atividades como planejamento de projetos futuros e estimativa de requisitos de recursos. Os usuários podem personalizar as informações exibidas com o painel Configurações de visualização.

Ativar a aplicação Visualização da linha do tempo não instala o Roadmap do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO. CIO Roadmap é uma visualização da linha do tempo que exibe os projetos e portfólios de TI de uma organização. As seções a seguir usam o roadmap do CIO para demonstrar recursos de visualizações da linha do tempo.

Raias, marcadores e painéis

Raias, marcadores e painéis são os elementos fundamentais de uma visualização da linha do tempo. aparecem somente na exibição 3D.

Nota:
Raias e marcadores estão disponíveis somente na exibição 3D. Um painel na exibição 2D sempre representa um único registro, enquanto os painéis na exibição 3D podem representar um ou mais registros.

Raias

Uma raia é um canal no qual as atividades são agrupadas. Uma visualização pode exibir até oito raias por vez. Ao exibir uma visualização, você pode usar o painel Configurações para mostrar ou ocultar raias individuais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O número de itens exibidos em uma raia depende das configurações **Máximo de itens por raia** e **Máximo de itens por raia 2d** no formulário Visualização da linha do tempo.

Marcadores

Marcadores são linhas horizontais que cruzam todas as raias e identificam uma transição para o próximo mês.

Painéis

Os painéis nas exibições 2D e 3D são codificados por cores de acordo com os valores que o administrador seleciona durante a configuração inicial.

Na exibição 2D, os painéis são agrupados por mês e empilhados em ordem cronológica, da data mais antiga até a mais recente. Por padrão, a exibição 2D é aberta com o mês atual exibido no lado esquerdo da visualização. Você pode imprimir visualizações da exibição 2D usando a opção de impressão do navegador. Na exibição 3D, os painéis são agrupados em raias e ordenados por data, do mais antigo ao mais recente. A data que aparece no painel determina seu posicionamento na exibição 2D e 3D. A data exibida é baseada em um valor que o administrador da linha do tempo seleciona durante a configuração inicial.

Os painéis aparecem no roadmap do CIO de acordo com a data de conclusão planejada para o projeto. Na exibição 3D, os projetos com a mesma data planejada de conclusão são consolidados em um único painel. Na exibição 2D, os projetos com a mesma data planejada de conclusão são exibidos como painéis individuais.

Os cabeçalhos do painel no roadmap do CIO são codificados por cores com base no estado do projeto. No entanto, na exibição 3D, se um painel representar mais de um projeto, o cabeçalho do painel será preto. O painel Configurações contém uma chave que mostra cada estado de projeto disponível e a cor correspondente.

Nota:
Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Para exibir informações adicionais sobre um painel:

- Clique em um painel para um único registro na exibição 2D ou 3D para abrir uma janela de resumo que contém informações adicionais. Clique no título na janela de resumo para abrir o registro completo.
- Pressione a tecla Shift e clique em um painel para abrir o registro completo.
- Clique em um painel que representa vários registros para abrir uma lista desses registros. Clique em um número de registro para abrir o registro completo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O administrador da linha do tempo pode configurar as informações que aparecem nas janelas de resumo.

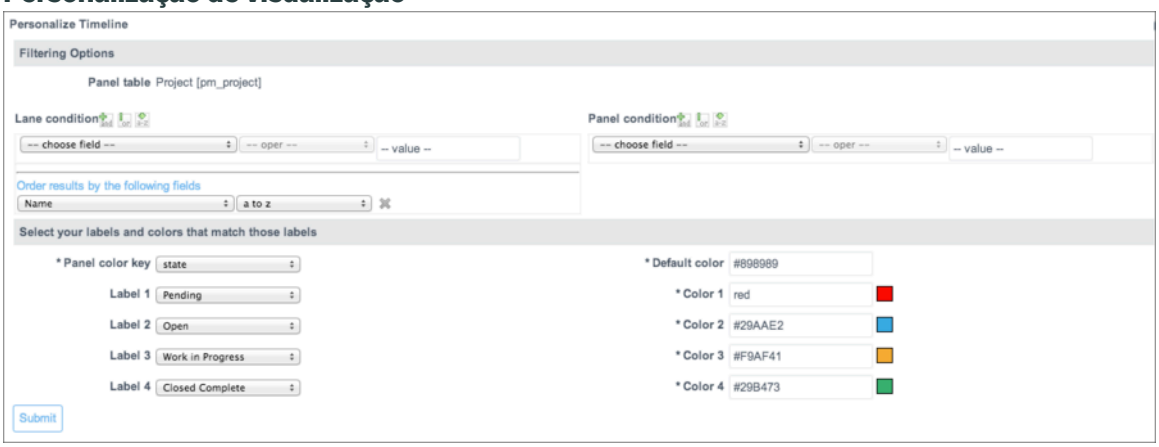
Personalizar visualizações da linha do tempo

Você pode definir configurações para visualizações da linha do tempo, como condições de raia e painel, cores e rótulos.

Personalização

Abra o painel Configurações e clique em **Configurar**. Preencha o formulário conforme apropriado (ver tabela).

Personalização de visualização



Formulário de personalização de visualização da linha do tempo

Campo	Descrição
Condições da raia	Construtor de condições usado para criar filtros e aplicar classificação a valores que são usados como raias em visualizações de exibição 3D. Por exemplo, se você definir [Nome] [não é] [TI] como uma condição de raia para o Roadmap do CIO, a TI não aparecerá mais como uma raia no roadmap nem como uma opção de raia no painel Configurações. A remoção do filtro restaura a raia de TI para a visualização e para as opções de raia no painel Configurações. Para ordenar os resultados, especifique a classificação com base nos nomes de campos relevantes. Por exemplo, para ordenar os nomes do portfólio para que eles apareçam em ordem alfabética reversa no roadmap do CIO, defina os campos de classificação como [Nome] [z a a].
Condições do painel	Construtor de condições usado para criar filtros e aplicar classificação a valores que são usados como painéis na visualização. Por exemplo, se você definir [State] [is one of] [Pendente, Open, Work in Progress] como a condição do painel para o roadmap do CIO, somente os projetos que estão em um desses estados serão exibidos no roadmap.
Chave de cor do painel	Campo da tabela do painel que contém valores usados para codificação de cores das informações exibidas. O campo selecionado aqui determina os valores que estão disponíveis nos campos Rótulo no formulário. O roadmap do CIO usa Estado, que é um campo na tabela Projeto. Os painéis no roadmap do CIO são codificados por cores de acordo com o estado do projeto, que pode ser Pendente, Aberto, Trabalho em andamento, Encerrado concluído, Encerrado incompleto e Ignorado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de personalização de visualização da linha do tempo

Campo	Descrição
	Exemplos de outros campos adequados para esta seleção incluem Prioridade, Risco e Aprovação.
Rótulo 1 Rótulo 2 Rótulo 3 Rótulo 4	Valores a serem codificados por cores. Os valores disponíveis são determinados pelo campo Chave de cor do painel. Por exemplo, o Roadmap do CIO é baseado na tabela Projeto e tem a chave de cor do painel definida para o campo Estado, que contém os valores Pendente, Aberto, Trabalho em andamento, Encerrado concluído, Encerrado incompleto e Encerrado ignorado. Você pode definir cores específicas para até quatro valores do campo selecionado. Outros valores são mostrados na cor Padrão.
Cor padrão	Cor aplicada a valores que não estão selecionados para rótulos. Por exemplo, o Roadmap do CIO codifica e cria rótulos de cores para os valores Pendente, Aberto, Trabalho em andamento e Encerrado concluído. Os valores adicionais, Encerrado incompleto e Encerrado ignorado, usam a cor padrão.
Cor 1 Cor 2 Cor 3 Cor 4	Cores que correspondem a cada um dos valores do campo Rótulo. Por exemplo, se o Rótulo 1 for o estado Pendente e a Cor 1 for vermelho, os painéis dos projetos no estado pendente serão vermelhos.

Nota:

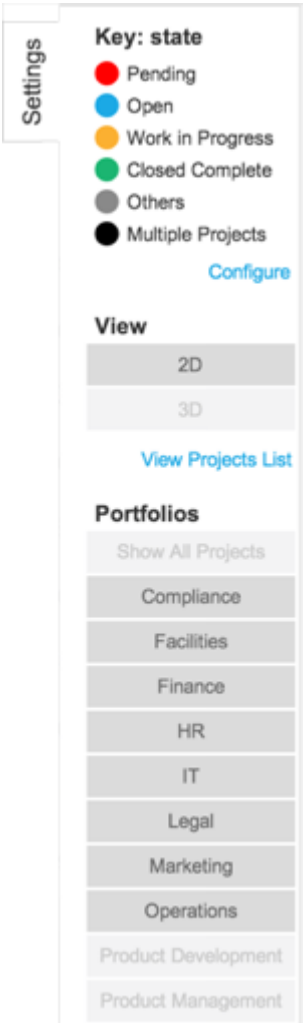
- Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.
- Se o campo **Máximo de itens por raia** estiver definido como mais de 1000, você poderá observar um atraso ao exibir os dados da linha do tempo usando o Internet Explorer (IE) como navegador.

O painel Configurações

Os nomes de elemento no painel Configurações variam de acordo com a tabela e os campos usados para criar a visualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O painel Configurações contém os seguintes elementos:

Elementos do painel de configurações

Elemento	Descrição
Chave	Identifica o tipo de informação que é codificado por cores na linha do tempo, como estado ou prioridade. Ele também lista a cor atribuída a cada valor possível, como estado pendente e estado aberto.
Configurar	Permite que você personalize uma visualização criando filtros nas informações da raia e do painel, especificando a ordem de classificação dos resultados e reatribuindo as cores do painel. Essas mudanças afetam somente a exibição da visualização.
Exibição	Permite alternar entre a exibição 2D e 3D.
Exibição <table> Lista	Abre uma guia separada do navegador que mostra a lista de registros completa da tabela associada.
Portfólio	Permite que você clique nos nomes das raias para adicioná-los ou removê-los da visualização. Enquanto a visualização estiver na exibição 2D, o painel Configurações exibirá *Mostrar tudo* <records> botão que permite substituir os filtros de raia aplicados à configuração inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar o controle deslizante e a faixa do controle deslizante

O controle deslizante e a faixa do controle deslizante são úteis para navegar rapidamente para qualquer ponto no tempo em uma visualização.

Nota:
Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Para o Roadmap do CIO, a faixa do controle deslizante permite que você exiba rapidamente a distribuição de projetos ao longo do tempo e determine os estados do projeto. Na exibição 3D, clique e arraste o controle deslizante para mover a linha do tempo para frente ou para trás. Na exibição 2D, clique e arraste a faixa do controle deslizante para a direita ou para a esquerda para mover a linha do tempo para frente ou para trás.

A faixa do controle deslizante fornece uma exibição alternativa de painéis em uma visualização. Para o Roadmap do CIO, um ponto colorido na faixa do controle deslizante indica a presença de um ou mais projetos para um determinado dia. As diferentes cores dos pontos correspondem a diferentes estados do projeto. Isso permite que você verifique a faixa do controle deslizante para identificar projetos de interesse pela cor e use o controle deslizante ou a faixa do controle deslizante para navegar rapidamente até esses projetos. Por exemplo, se você estiver interessado em projetos que estão em um estado pendente, poderá usar o controle deslizante para navegar até os pontos coloridos que representam esse estado.

Nota:
Os pontos na faixa do controle deslizante não correspondem aos painéis em uma visualização. Um ponto representa a presença de um ou mais projetos em uma determinada data. Na exibição 3D, se houver mais de um projeto para um determinado dia, todos os projetos desse dia serão combinados em um único painel no roadmap. Quando a faixa do controle deslizante é preenchida, os projetos em um painel de vários projetos são analisados quanto ao estado do projeto e, em seguida, representados como pontos coloridos adequadamente na faixa do controle deslizante.

Da mesma forma, você pode usar o controle deslizante ou a faixa do controle deslizante em conjunto com o calendário para navegar rapidamente para qualquer ponto no tempo. Por exemplo, se você estiver preocupado com problemas de recursos em abril de 2014 porque vê um grande cluster de pontos durante esse tempo, arrastar o controle deslizante ou a faixa do controle deslizante para esses pontos exibirá esses projetos. Clique nos painéis individuais para exibir informações adicionais.

Exibir visualização da linha do tempo

Você pode exibir visualizações da linha do tempo de um projeto.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Projeto** > **Projetos** > **Tudo**.
2. Role até a parte inferior da lista e clique no link relacionado **Visualização da linha do tempo**.

Por padrão, o roadmap do CIO é aberto na exibição tridimensional (3D) com a data atual na linha do tempo. Você pode usar o painel Configurações para alternar entre a exibição bidimensional (2D) e 3D. Assim que você exibe uma visualização da linha do tempo, ela é considerada personalizada. Depois disso, você verá sua exibição personalizada mesmo se o administrador da linha do tempo fizer mudanças na visualização padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Ativar visualizações da linha do tempo não ativa o roadmap predefinido do CIO. Você precisa do plug-in PPM (com.snc.financial_planning_pmo) para usar o roadmap do CIO.

Os administradores da linha do tempo podem criar visualizações da linha do tempo em outras tabelas. Se você não tiver certeza de que existe uma visualização da linha do tempo para uma determinada aplicação, use o navegador de aplicações para abrir a aplicação de sua escolha e clique **em Todos**. Se houver uma visualização da linha do tempo para a tabela da aplicação, um link relacionado a Visualização da linha do tempo será exibido.

Como trabalhar com visualizações da linha do tempo

Existem várias ferramentas que permitem mover visualizações para trás e para frente no tempo, dependendo se você está na exibição 2D ou 3D.

As seguintes opções estão disponíveis para navegar entre os meses.

Exibições em 2D

Opção	Descrição
Arrastando	Mantenha o botão esquerdo do mouse pressionado e arraste a faixa do controle deslizante para a direita ou para a esquerda para exibir outros meses.
Teclas de seta para a esquerda e para a direita	Pressione as teclas de seta para a esquerda ou para a direita no teclado para mover a linha do tempo para frente ou para trás.
Botão de rolagem do mouse	Role a roda para mover a linha do tempo para frente ou para trás.
Setas de navegação para a direita e para a esquerda	Clique nas setas para mover de mês para mês. As setas não aparecem se não houver meses adicionais para exibir.

As seguintes opções estão disponíveis para navegar em painéis empilhados.

Navegando em painéis empilhados

Opção	Descrição
Arrastando	Mantenha o botão esquerdo do mouse pressionado e arraste a pilha para cima ou para baixo para exibir outros painéis.
Setas de navegação para cima e para baixo	Clique nas setas em uma pilha para exibir painéis adicionais para o mesmo mês. As setas não serão exibidas se não houver painéis adicionais para exibir.

As seguintes opções estão disponíveis para navegar na exibição 3D.

Exibição em 3D

Opção	Descrição
Arrastando	Mantenha o botão esquerdo do mouse pressionado e arraste o controle deslizante ao longo da faixa do controle deslizante para mover a linha do tempo para frente ou para trás.
Botão de rolagem do mouse	Role a roda para mover a linha do tempo para frente ou para trás.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição em 3D

Opção	Descrição
Teclas de seta para cima e para baixo	Pressione as teclas de seta para mover a linha do tempo para frente ou para trás.
Tecla Shift	Pressione a tecla Shift e clique no painel de um único registro para abrir o registro completo que contém informações adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.