Zurich Habilitar IA

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

fluxo de trabalho do agentic....6

Habilitar experiências de IA....7

Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform®....13

Serviço Now LLM atualizações....14

Escrever instruções para modelos de linguagem grandes....17

Now Assist....22

Explorando Now Assist....26

Configurando Now Assist configurações e recursos....154

Analisando Now Assist desempenho....196

Referência do Now Assist....270

Gráfico de conhecimento....276

Controlador de IA generativa....307

Now Assist Agentes de IA....358

Explorar....360

Configurar....421

Crie um agente de IA....437

Criar um fluxo de trabalho agentivo....487

Implante agentes de IA para serviços de voz....504
[store-future: BEGIN review]
[End]

Avaliar um fluxo de trabalho do agente....532

Exemplos de uso de agentes de IA....542

Referência....543

Cliente do Model Context Protocol....563

Web Agents....580
[store-future: BEGIN review]
[End]

Menu de contexto do Now Assist....599
[store-future: BEGIN review]
[End]

Kit de dados do Now Assist....601

Explorando Kit de dados do Now Assist....603

Configurando Kit de dados do Now Assist....605

Como usar o Kit de dados do Now Assist....605

Kit de dados do Now Assist referência....619

Kit de habilidades do Now Assist....621

Explorando Kit de habilidades do Now Assist....624

Configuração da Kit de habilidades do Now Assist....635

Como usar o Kit de habilidades do Now Assist....641

Referência do Kit de habilidades do Now Assist....664

Torre de controle de IA....668

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Torre de controle de IA 670
Configurando Torre de controle de IA fluxos de trabalho 755
Como usar o Torre de controle de IA 760
Torre de controle de IA Referências 785
Compreensão da linguagem natural 807
Explorando Compreensão da linguagem natural 811
Gestão de modelo 825
Gestão de modelos multilíngue 922
Virtual Agent e. Workbench de NLU integração 938
NLU Workbench - Recursos avançados 940
Natural Language Query 987
Explorar consulta de linguagem natural 988
Como usar o Natural Language Query 990
Configurando o NLQ 991
Natural Language Query Referências 998
Inteligência preditiva 1001
Explore a Inteligência preditiva 1002
Instalar Inteligência preditiva 1005
Como configurar o Inteligência preditiva 1007
Criação e treinamento de soluções 1042
Como usar o Inteligência preditiva 1083
referências de Inteligência preditiva 1121
Inteligência para documentos 1126
Explorar 1128
Configurar 1131
Integrar 1154
Uso 1160
Monitoramento 1181
Referência 1186
Now Assist em Inteligência para documentos 1216
Explorar 1219
Configurar 1226
Uso 1237
Referência 1239
Inteligência para tarefas 1253
Explorando Inteligência para tarefas 1254
Como configurar o Inteligência para tarefas 1257
Gerencie modelos de aprendizado de máquina com Inteligência para tarefas 1258
referências de Inteligência para tarefas 1263
Informações da conversa 1265
Explorar informações da conversa 1267
Instale as Informações da conversa 1269

Tradução automática

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

Referência de Insights da conversa....1270
Now Assist E Glossário do Agentic AI....1271
agentes....1271
IA Agentic....1272
conversa com agente....1272
sistema agentic....1272
fluxo de trabalho do agentic....1272
Agentes de IA....1272
Conformidade com IA....1272
Torre de controle de IA....1272
Governança de IA....1273
Administrador de IA....1273
Citação....1273
habilidade personalizada....1273
tradução dinâmica....1273
Conectores de conteúdo externo....1273
IA generativa....1273
Controlador de IA generativa....1274
guardrail....1274
Gráfico de conhecimento....1274
Modelo de linguagem grande (LLM)....1274
ordenação de catálogo de vários turnos....1274
tradução nativa....1274
Now Assist....1274
Administração do Now Assist console....1274
Análise do Now Assist....1274
Now Assist menu de contexto....1275
Guardião do Now Assist....1275
Painel do Now Assist....1275
Now Assist habilidade....1275
Serviço Now LLM....1275
detecção de conteúdo ofensivo....1275
Orquestrador....1275
detecção de injeção de prompt....1275
Resultado do Genius de perguntas e Respostas....1275
Geração aumentada por recuperação....1275
Recursos adicionais para produtos e soluções de IA....1276
Servidor do Model Context Protocol....1281
Explorar....1283
Configurar....1284
Referência....1288

Tradução automática

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

fluxo de trabalho do agentic

Um fluxo de trabalho do agente é uma sequência estruturada de tarefas executadas por um ou mais agentes de IA com intervenção humana mínima para cumprir um objetivo de negócios. Você pode criar e gerenciar esses fluxos de trabalho no Estúdio de agentes de IA usando gatilhos, ferramentas e planos de avaliação e implante em ITSM, RH e CSM casos 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.

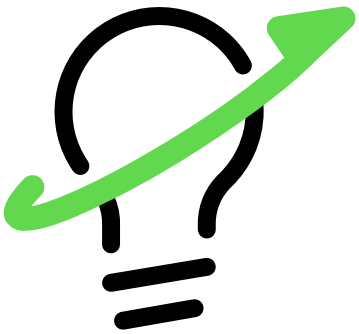
Habilitar experiências de IA

Aproveite as ferramentas baseadas em inteligência artificial para priorizar e automatizar tarefas de rotina,#detectar incidentes graves e exibir informações.

Iniciar

Escolha um desses blocos para começar.

Modelos de linguagem grandes (LLMs)



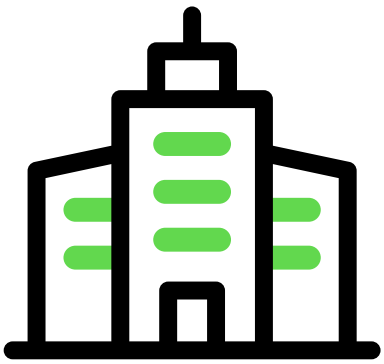
Escolha Serviço Now LLM Ou Modelos de IA de terceiros compatíveis para habilidades e agentes.

Now Assist



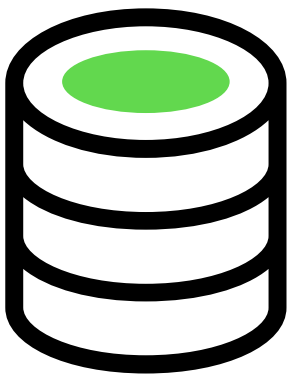
Use um assistente de IA generativa personalizado e habilidades para aprimorar seu trabalho no ServiceNow AI Platform.

Now Assist **Agentes de IA**



Crie e monte casos de uso que impulsionam resultados de negócios

Kit de dados do Now Assist



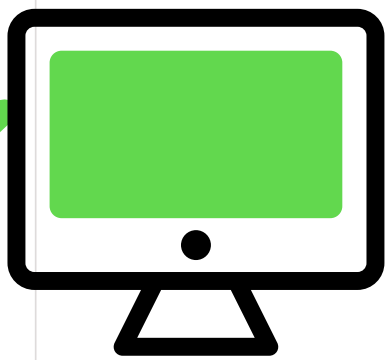
Adicione conjuntos de dados a um catálogo de dados.

Kit de habilidades do Now Assist



Crie habilidades personalizadas e prompts para seu Now Assist experiência.

Torre de controle de **IA**



Monitore, gerencie e controle ativos de IA no ServiceNow AI Platform.

Tradução automática

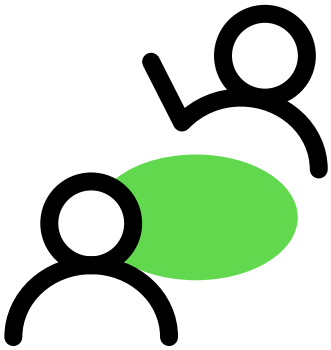
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Compreensão da linguagem natural



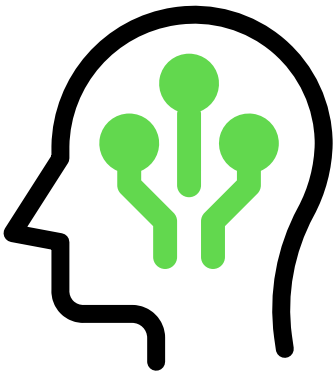
Usar Compreensão da linguagem natural (NLU) para ajudar seu sistema a trabalhar com expressão e intenção humanas naturais.

Natural Language Query



Obtenha dados da sua instância usando solicitações de linguagem simples com este serviço no ServiceNow AI Platform.

Inteligência preditiva



Desenvolva soluções baseadas EM ML usando Inteligência preditiva para criar experiências de trabalho aprimoradas em sua instância.

Inteligência para documentos



Automatize o processo de extração de dados para seus documentos e acelere seu fluxo de trabalho com uma poderosa solução baseada em IA.

Now Assist em Inteligência para documentos



Use a IA generativa para analisar e extrair informações de documentos

Inteligência para tarefas



Crie soluções DE ML com esta ferramenta de IA e rastreie o impacto sobre as demandas e resultados 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.

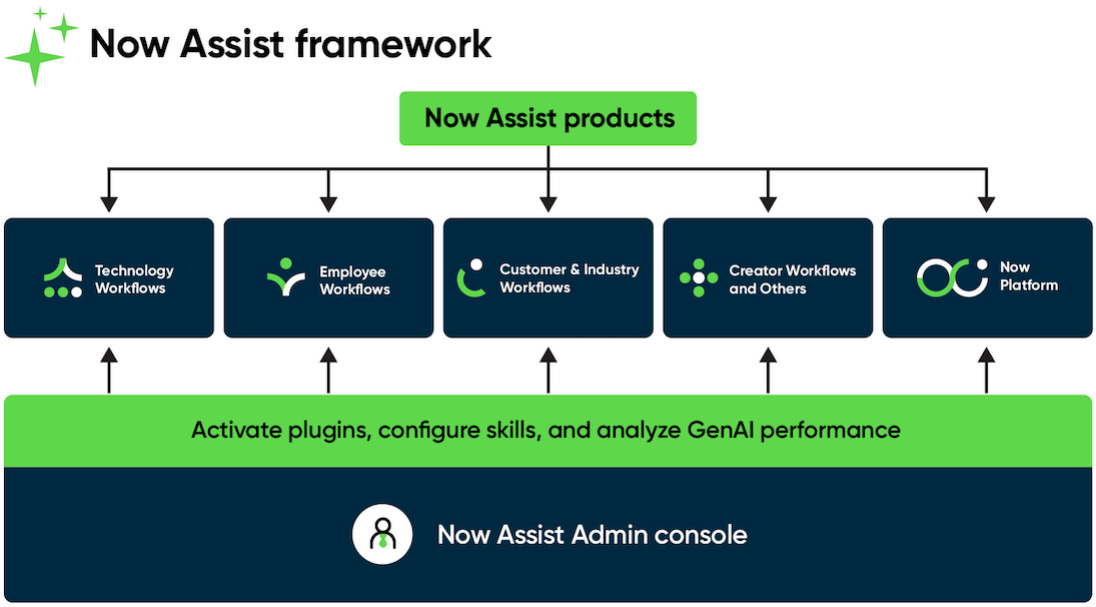
Recursos Adicionais



Atualize sua experiência
com IA para o próximo nível

Now Assist

Habilitar recursos de IA generativa no ServiceNow AI Platform usando Now Assist aplicações. A IA generativa pode ajudar seus agentes e desenvolvedores a trabalhar mais rápido e serem mais produtivos.



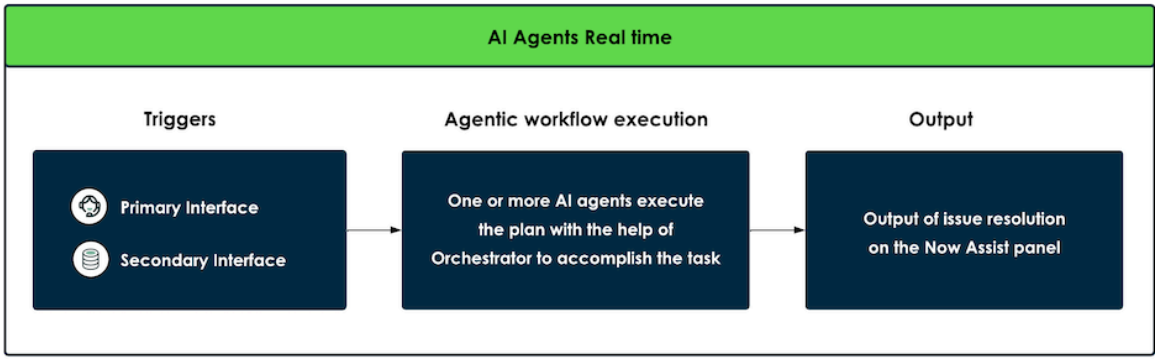
Now Assist Agentes de IA

ServiceNow Os agentes de IA podem resolver desafios essenciais de negócios de forma autônoma, acelerando os resultados e capacitando as pessoas com uma força de trabalho digital qualificada sem limites, para que elas possam se concentrar em seu melhor trabalho.

Usar Estúdio de agentes de IA Para criar, gerenciar e testar agentes de IA e casos de uso em um só lugar. A página Visão geral principal tem três seções que fornecem o que você precisa para entender, começar e continuar a desenvolver agentes de IA e casos de uso.

Tradução automática

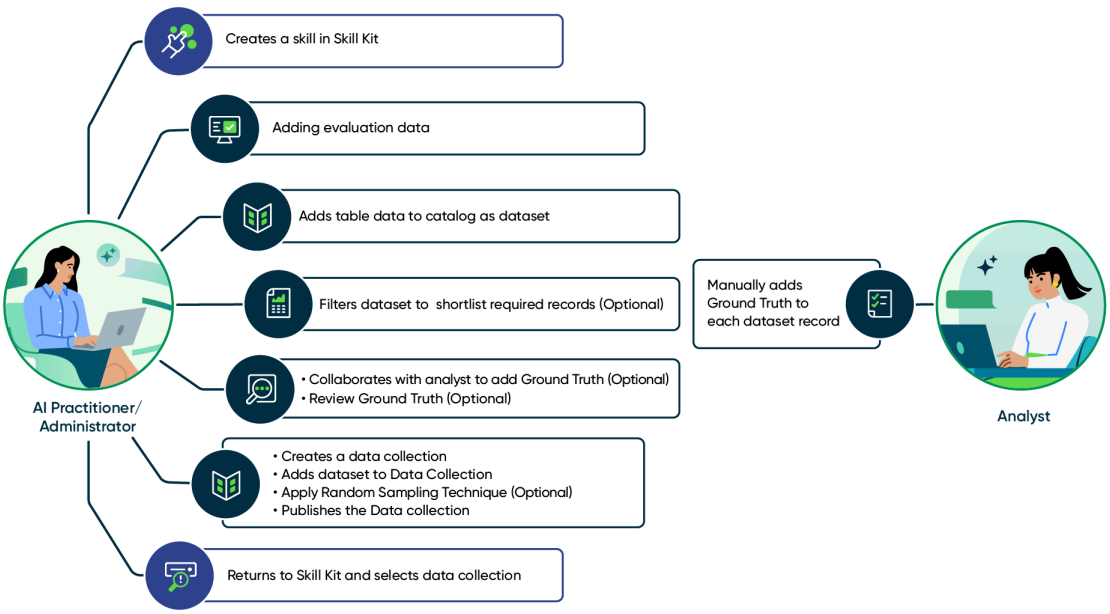
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Kit de dados do Now Assist

Se o sistema de base Now Assist as habilidades não atendem às suas necessidades, você pode usar Kit de dados do Now Assist para criar conjuntos de dados personalizados e coleções de dados que podem ser usados em Kit de habilidades do Now Assist para avaliação.

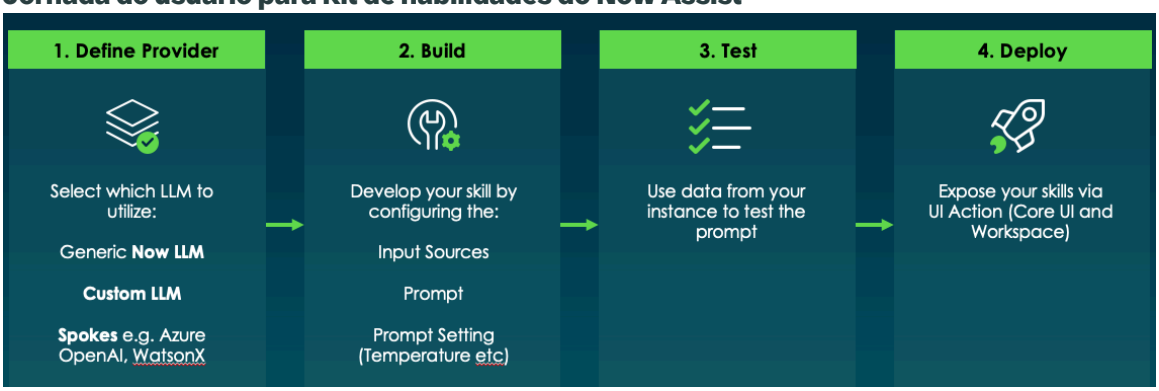
Jornada do usuário para Kit de dados do Now Assist



Kit de habilidades do Now Assist

Usar Kit de habilidades do Now Assist para criar habilidades personalizadas. Essas habilidades personalizadas oferecem maior flexibilidade no Now Assist ambiente.

Jornada do usuário para Kit de habilidades do Now Assist



Tradução automática

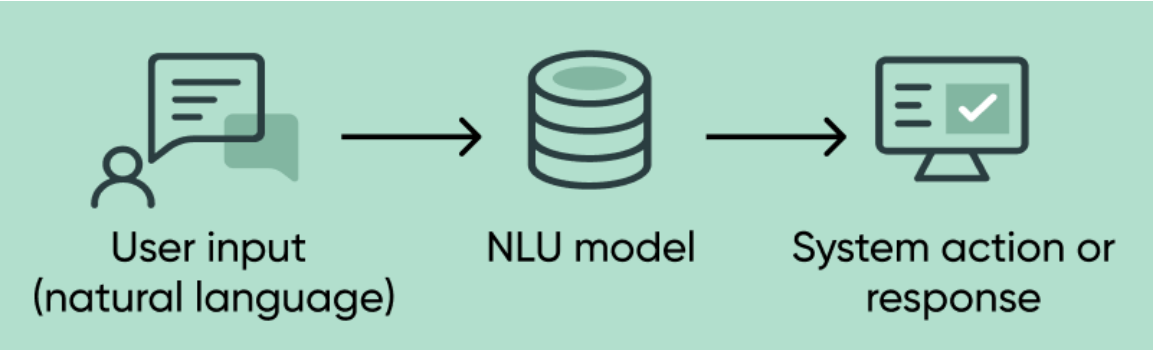
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Torre de controle de IA

Torre de controle de IA Pode ajudar as organizações a monitorar, gerenciar e controlar ativos de IA no ServiceNow AI Platform. Um Torre de controle de IA A estrutura é um conjunto de princípios, práticas e protocolos que orientam o desenvolvimento, o uso e a implantação de sistemas de IA. . Torre de controle de IA A estrutura ajuda as organizações a entregar IA consistente com seus próprios princípios de IA responsável.

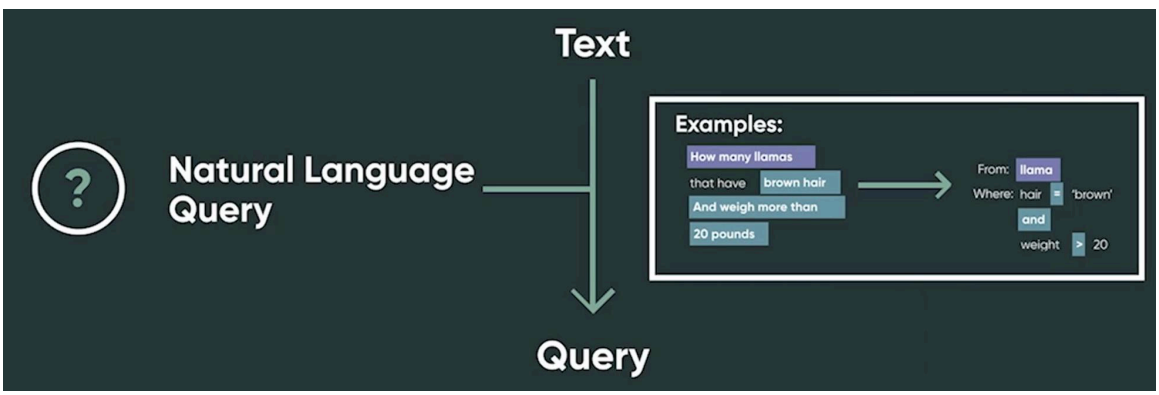
Compreensão da linguagem natural

Ajude os usuários a se comunicarem com seu sistema em um idioma expresso naturalmente, usando Compreensão da linguagem natural. NLU permite que seu sistema execute ações inteligentes em resposta à entrada de idioma humano em 17 idiomas compatíveis. Comece a partir dos modelos pré-criados fornecidos e expanda-os ainda mais ou crie seus próprios modelos do zero.



Natural Language Query

Transforme perguntas de linguagem natural em consultas formais de banco de dados com Natural Language Query(NLQ). Obtenha dados da sua instância usando solicitações de idioma simples nos idiomas compatíveis: Inglês americano, francês, francês canadense, alemão, japonês, e espanhol. NLQÉ consumido por vários outros aplicativos e recursos, incluindo Análise, emissão de relatórios e CMDB (o inglês é o único idioma compatível com o CMDB).



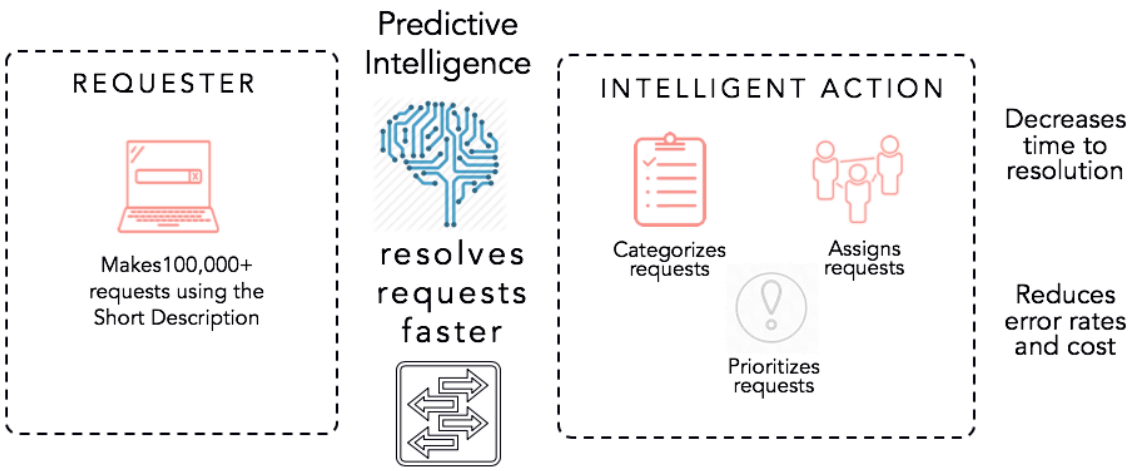
Inteligência preditiva

Treine seu sistema para resolver solicitações rapidamente com o. Workbench de inteligência preditiva. Há quatro estruturas de aprendizado de máquina separadas que oferecem suporte a todos os idiomas NLQ, além de holandês, italiano e português do Brasil. Essas estruturas ajudam sua IA a lidar com uma série de desafios de negócios. Reduza os tempos de manipulação de tarefas e as contagens de interações ou erros, resolva problemas compartilhados entre registros semelhantes, descubra padrões e endereços de registros

Tradução automática

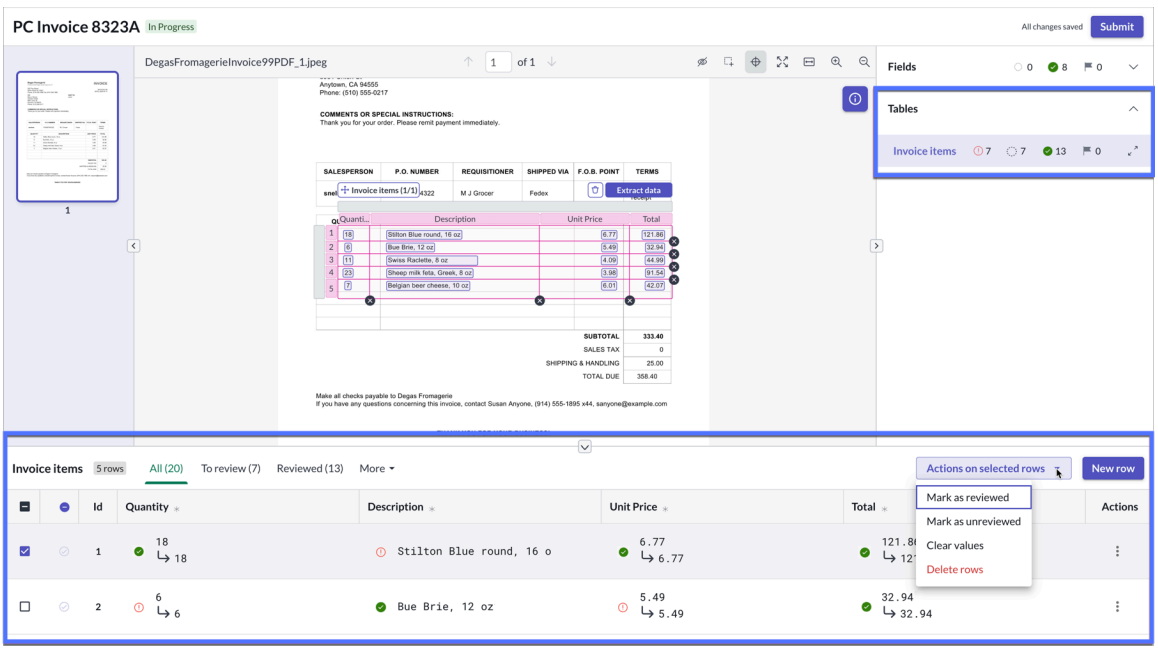
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

coletivamente, preveja saídas numéricas com base em análise de regressão e treine várias outras soluções de ML.



Inteligência para documentos

Obtenha dados claros e concisos de seus registros rapidamente e integre-os onde você mais precisa. Inteligência para documentos pode processar documentos de uma ou várias páginas em vários formatos populares. Esta ferramenta usa reconhecimento ótico de caracteres (OCR) e uma IA de aprendizado contínuo para identificar e extrair texto e dados. A Inteligência de documentos funciona sem código, permitindo a configuração, o uso e a integração fáceis de dados em fluxos de trabalho.



Você pode usar Now Assist em Inteligência para documentos habilidades para extrair informações e encontrar respostas para perguntas sobre documentos.

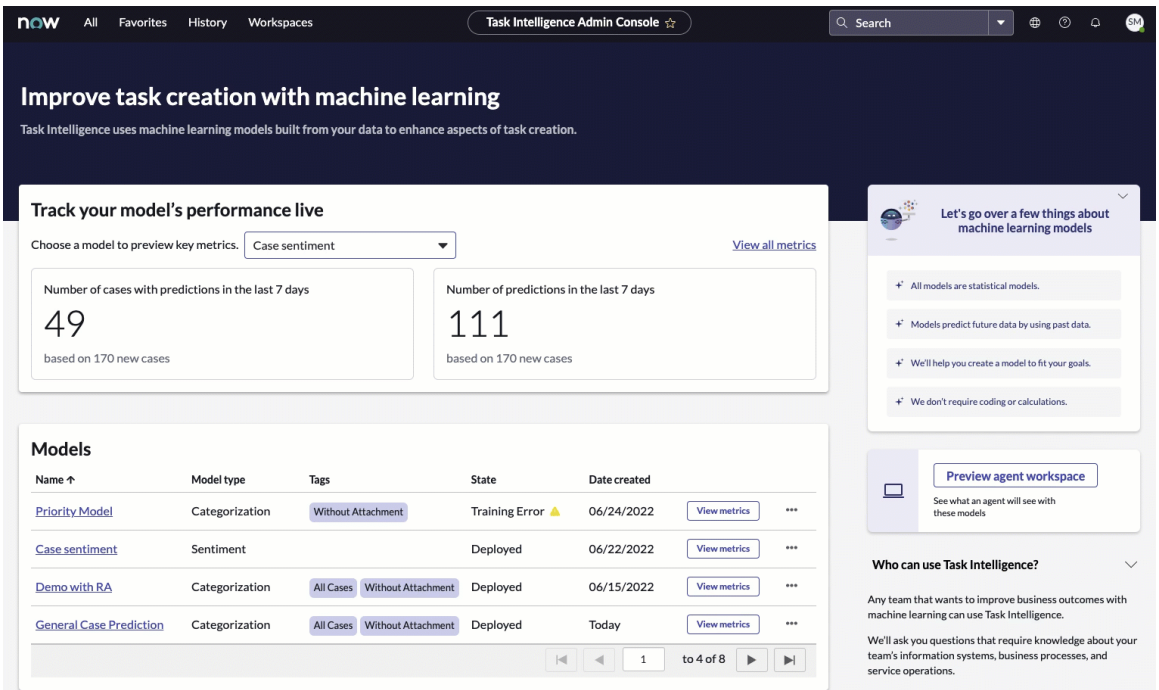
Inteligência para tarefas

Obtenha tempos de resposta e resolução de tarefas mais rápidos para seus agentes usando Inteligência para tarefas. Esta ferramenta permite projetar soluções DE ML que manipulam dados e rastreiam a eficácia dessas soluções. Crie, treine, edite e treine novamente modelos de aprendizado de máquina no Console do administrador e exporte-os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uso no ServiceNow AI Platform. Acompanhe com Análise painel, onde você pode rastrear o desempenho e os efeitos dos seus modelos em seus negócios e determinar quais previsões são melhores para reutilização futura.



Aplicações e recursos

- Compreensão da linguagem natural (NLU)
- Consulta de linguagem natural (NLQ)
- Inteligência preditiva
- Task Intelligence
- Document Intelligence

Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform®

ServiceNow AI Platform® Utiliza modelos de linguagem grande (LLM) para funcionalidade de IA generativa e IA agencial. Você pode escolher ServiceNow® LLM ou modelos de terceiros compatíveis. Os LLMs trazem o. Aplicação de IA generativa compreender e gerar linguagem humana e processar uma grande quantidade de dados.

Provedores de modelo de terceiros

ServiceNow® Oferece suporte a provedores de modelo de IA de terceiros, o que significa que a persona do administrador pode selecionar um idioma grande de terceiros ou um provedor de modelo de IA para Now Assist habilidades disponíveis prontas para uso. . Serviço Now LLMÉ o LLM padrão. Encontre os provedores de modelo compatíveis, os serviços de LLM e a 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.

Provedores de modelo de IA de terceiros

Provedor de modelos	Modelo de idioma grande	Versão	Política de implantação
ServiceNow®	Serviço Now LLM	Atualização mais recente da sua instância	Padrão
Microsoft Azure	Azure OpenAI	OpenAI GPT-4,1 e GPT-4,1-mini	https://learn.microsoft.com/en-us/azure/ai-services/openai/how-to/deployment-types#global-standard

Nota:
Alguns fluxos de trabalho de habilidades, agentes e agentes prontos para uso não são compatíveis com Serviço Now LLM ou provedores de modelo de terceiros. Para saber mais sobre as exceções ao serviço LLM e ao suporte de provedores de modelo de terceiros, consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB2222333

Seleção de modelo de idioma grande

Esta seleção é compatível com vários níveis, como habilidade, grupo de habilidades e níveis de instância. No entanto, os controles que definem o mapeamento de LLMs para diferentes habilidades, permitidos em vários locais globais, são configurados e aprovados em Torre de controle de IA Pelo administrador de IA. As opções do provedor de modelo para habilidades personalizadas criadas em Now Assist kit de habilidades e. Estúdio de agentes de IA também são configurados em Torre de controle de IA. Consulte para saber mais.

. **Gerencie modelos de idioma grandes** o recurso permite que a persona de administrador execute ações adicionais, como:

- Edite o provedor de modelo na instância, grupo de habilidades e níveis de habilidade
- Desative habilidades ativas que não estão em conformidade com fallback como **Não** . Consulte Provedores de modelos de IA para saber mais.
- Exiba o histórico de auditoria sobre atualizações de política pelo administrador de IA em Torre de controle de IA
- Selecione Provedores de modelo permitidos em instâncias separadas por domínio.

Consulte Gerenciar provedores de modelos para saber mais sobre como gerenciar.

Para obter mais informações sobre como selecionar e atualizar provedores de modelo, consulte Editar provedores de modelo.

Serviço Now LLM atualizações

. Serviço Now LLM Fornece acesso a modelos de linguagem grande especializados (LLMs) desenvolvidos pela ServiceNow. Ele também fornece acesso a LLMs de código aberto que são selecionados, configurados ou aprimorados pela ServiceNow, da comunidade da ServiceNow e de parceiros. Revise esses materiais de referência e os cartões de modelo para obter informações adicionais sobre Serviço Now LLM e sobre os modelos usados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelo

Modelos de linguagem grandes (LLMs) são modelos complexos de aprendizado de máquina treinados em grandes conjuntos de dados, como sites e documentação, para executar tarefas relacionadas ao idioma, como geração de texto para resumos de casos e anotações de resolução.

Os cartões de modelo explicam o contexto específico do modelo, o uso pretendido, os dados de treinamento, as limitações e outras informações importantes.

Esses cartões de modelo são para habilidades que usam Serviço Now LLM. Existem certas habilidades, como Now Assist Ordenação de catálogo de vários turnos, que usam o Azure OpenAI. Para ver o que LLM uma habilidade está usando, você pode verificar a lista de habilidades em Administração do Now Assist Console e revise a coluna de serviço LLM.

Modelo de cartão para ServiceNow modelo de idioma grande

Modelo usado para soluções orientadas por IA para oferecer suporte à compreensão da linguagem natural, à automação e ao suporte à decisão.

Este modelo de cartão está disponível no patch Yokohama 1 e posterior.

Modelo de cartão para ServiceNow modelo de idioma pequeno

Modelo usado para aplicações de IA empresarial, aprimorando a automação baseada em texto e a geração de conteúdo nos fluxos de trabalho da ServiceNow.

Este modelo de cartão está disponível no patch Yokohama 1 e posterior.

Modelo de cartão para ServiceNow modelo de idioma grande de terceiros

Modelo usado para soluções orientadas por IA para geração de texto, resumo e IA conversacional.

Este modelo de cartão está disponível no patch Yokohama 1 e posterior.

Modelo de cartão para ServiceNow CSAT inferido e modelo de linguagem grande de fatores

Este modelo foi projetado para ingerir uma conversa e prever uma pontuação de CSAT, bem como fatores que explicam a pontuação prevista.

Maio de 2025

Um modelo de linguagem pequena (SLM) de uso geral avançado 12B com uma arquitetura singular e de alto desempenho que oferece suporte a uma ampla variedade de tarefas no contexto da ServiceNow foi lançado. Ajustado no Mistral-Nemo-12B-Instruct, este modelo foi projetado e otimizado para tarefas como Assistência do agente, Texto para fluxo, Texto para criptografia, Segurança e moderação de conteúdo e Texto para código.

Principais melhorias:

- Adesão de instrução aprimorada: Melhorou a capacidade do modelo de interpretar e seguir com precisão as instruções do usuário, garantindo que o modelo possa entender e executar melhor comandos complexos. Levando a resultados mais precisos e confiáveis do que as versões anteriores.
- Janela de contexto aumentada: Janela de contexto aumentada de 16K para 32K, permitindo que o modelo entenda melhor as entradas de formato longo, mantenha a coerência nas interações estendidas e ofereça suporte a tarefas mais complexas com uma conscientização contextual mais rica.

Tradução automática

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

- Proficiência multilíngue aprimorada: Desempenho aprimorado em todos os idiomas em comparação com as versões anteriores, com melhorias notáveis no processamento japonês.
- Otimizado para recursos relacionados ao fluxo de trabalho da ServiceNow: Cobertura de suporte estendida para Text-to-Flow e melhoria do desempenho de Text-to-Code, Text-to-Cypher etc.
- Consolidação de implantação de modelo continuamente aprimorada: Integra tarefas relacionadas à ServiceNow em um único modelo, reduzindo a complexidade do sistema ao mesmo tempo e aumentando o desempenho geral.

Março de 2025

Um poderoso modelo de linguagem pequena (SLM) de uso geral 12B projetado para aprimorar uma ampla variedade de aplicações, incluindo casos de uso de texto para código e agente foi lançado. Ajustado no Mistral-Nemo-12B, ele simplifica a implantação e consolida várias funcionalidades em uma arquitetura única.

Principais melhorias:

- Otimizado para atender a casos de uso: Aprimora o resumo de casos, o resumo de bate-papo, as anotações de resolução e a geração da base de conhecimento em idiomas compatíveis, incluindo melhorias na qualidade do japonês.
- Desempenho superior de texto para código e texto para cifra: Oferece grandes avanços na edição e geração de JavaScript Glide e JavaScript genérico, além de maior precisão na geração e execução de consultas para bancos de dados estruturados.
- Moderação e segurança de conteúdo robustas: Fornece proteção mais forte contra avisos adversários, tentativas de invasão de cadeia e geração de conteúdo prejudicial, garantindo uma implantação mais segura com filtragem de conteúdo integrada.
- Implantação de modelo unificado: Integra tarefas relacionadas à ServiceNow em um único modelo, reduzindo a complexidade do sistema e aumentando o desempenho geral.
- Melhoria na adesão à instrução: Oferece melhor acompanhamento de instrução e consistência em vários níveis de aviso e rigor de instrução do que o NowLLM de texto para texto atual.

Novembro de 2024

Várias melhorias importantes foram adicionadas ao Serviço Now LLM que visam melhorar o desempenho e a qualidade.

- Suporte multilíngue: Serviço Now LLM o oferece suporte a 8 idiomas adicionais, permitindo que as equipes globais usem o modelo em seus idiomas nativos.

  Os idiomas compatíveis são: Inglês, alemão, francês, japonês, holandês, francês canadense, espanhol, português do Brasil e italiano.

- Suporte ao formato JSON: O modelo agora fornece saída no formato JSON, facilitando para os desenvolvedores a integração com várias aplicações e a automação de fluxos de trabalho perfeitamente.

Tradução automática

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

- Respostas determinísticas: O modo JSON garante uma saída estruturada e consistente, o que melhora a previsão e a confiabilidade ao integrar com aplicações.
- Redução de erros: Ao contrário do modo de texto de forma livre, as respostas JSON são menos propensas a erros de formatação ou caracteres perdidos, minimizando problemas de integração.
- Menor consumo de token: A estrutura fixa do JSON pode reduzir o uso de token, tornando-o mais eficiente e econômico para aplicações com alta frequência de resposta.

- Melhorias na instrução a seguir: O modelo foi ajustado para entender e seguir as instruções com mais precisão. Isso permite que o modelo forneça respostas mais diretas e acionáveis, ajudando os usuários a obter as informações de que precisam com mais rapidez e eficiência.

Diretrizes gerais para escrever instruções para modelos de linguagem grande (LLMs) da IA generativa

Ao usar Now Assist Produtos e habilidades, você pode ter a opção de dar instruções específicas ou outras orientações para o LLM. Escrever instruções de IA generativa é diferente de conduzir uma pesquisa de palavra-chave. Use as seguintes diretrizes gerais ao elaborar suas instruções.

Escrever instruções para IA generativa é muito diferente de usar palavras-chave de pesquisa. Palavras-chave são as palavras que você pode esperar que apareçam em seus resultados. Por exemplo, se você pesquisar "gatos bobtail cinza", poderá esperar que os resultados da pesquisa retornem com tópicos ou mídias que sejam sobre gatos cinza, gatos bobtail ou até mesmo gatos em geral. Mas, com a IA generativa, você está solicitando que o LLM execute uma tarefa para você. "Gatos bobtail cinza" não inclui um verbo para dizer ao LLM o que fazer. E esses gatos cinza? Ele deve localizar tudo o que há para saber sobre eles? Deve encontrar gatos bobtail cinza para adotar? Deve criar uma imagem de um gato bobtail cinza? Deve ser uma imagem realista, ou mais de um desenho de linha? A IA generativa precisa de mais do que apenas palavras-chave.

Instruções gerais do LLM

Use instruções ou perguntas para dizer ao LLM o que você deseja. Eles podem incluir quatro partes:

Objetivo

Que tipo de resultado você deseja do LLM?

Exemplo: Quero uma lista de 3-5 marcadores para me preparar...

Contexto

Por que você precisa dele e quem está envolvido?

Exemplo: ... Para uma próxima reunião com [cliente], com foco em seu estado atual e no que eles estão procurando alcançar com sua campanha de marca "Fase 3 ou mais".

Expectativas

Como o LLM deve atender melhor à sua solicitação?

Exemplo: Por favor, use uma linguagem simples para que eu possa me atualizar rapidamente.

Tradução automática

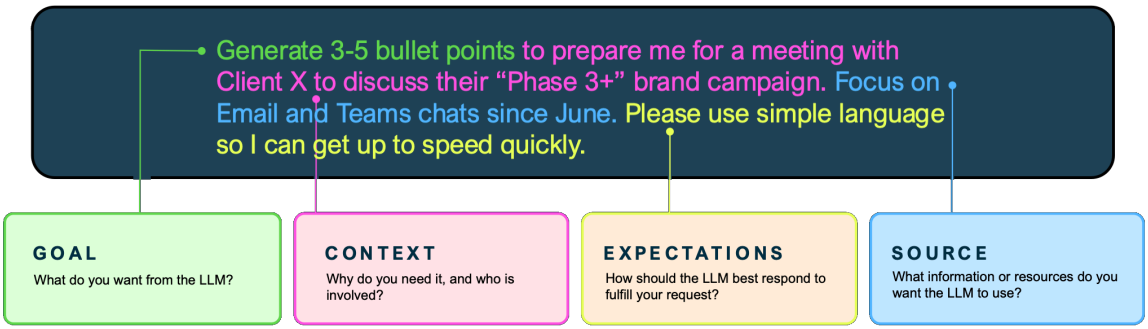
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Origem

Que informações ou outros recursos você deseja que o LLM use?

Exemplo: Concentre-se nos bate-papos por e-mail e no Teams com [pessoas] desde junho.

Instruções de LLM de amostra



Teste e refine continuamente suas instruções. Criar boas instruções de LLM é um processo iterativo e, conforme o modelo de LLM aprende, você pode querer modificar suas instruções ao longo do tempo.

Declarar seu objetivo

Ao criar uma descrição ou instrução do LLM, considere estas diretrizes básicas.

- Lidere com verbos de ação. Use o formulário imperativo ou comandos diretos.
- Seja direto e use frases simples em vez de complexas.
- Seja específico.
- Não use jargões ou gírias.
- Evite referências a terceiros ou pronomes. Remover o assunto ou quaisquer identificadores geralmente evita que o LLM personifique ou identifique incorretamente o usuário final.
- Suas palavras instruem a lógica que a IA generativa usará. Instruções detalhadas de cadeia de pensamento funcionam bem para isso.

As instruções também devem ser adaptadas ao tipo de tarefa. A tabela a seguir descreve os diferentes tipos de tarefas e o tipo de instruções que você pode escrever para cada circunstância.

Tipos de tarefas de IA generativa e instruções de exemplo

Tipo de tarefa	Descrição	Exemplo de instrução
Pesquisa simples	Pesquisa simples de uma resposta.	Quando é o próximo feriado da empresa?
Resposta	Reúna informações de várias fontes e forneça uma resposta resumida.	Quais foram os principais problemas de suporte ao cliente nos últimos 30 dias?
Bate-papo	Uma conversa de ida e volta na qual o LLM está obtendo	Tenho um novo telefone e agora não consigo acessar Okta.

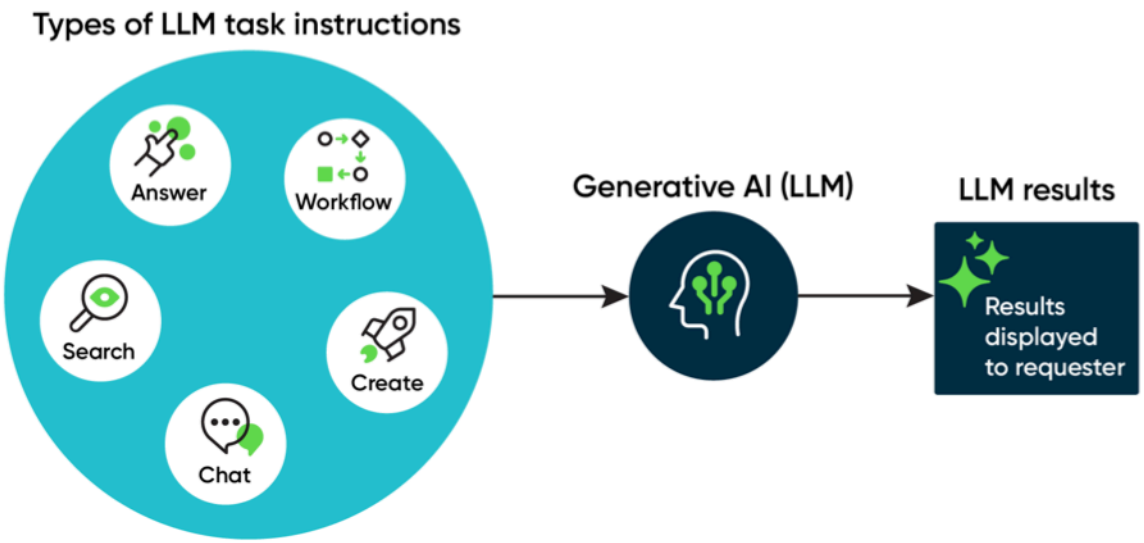
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tarefas de IA generativa e instruções de exemplo

Tipo de tarefa	Descrição	Exemplo de instrução
	informações adicionais do solicitante.	
Criar	Criar um novo ServiceNow componente.	Escreva uma nova base de conhecimento sobre motivos comuns para a execução lenta da consulta e como corrigi-la, com base em problemas criados nos últimos 12 meses.
Fluxo de trabalho	Aproveite os fluxos de trabalho existentes e crie conversas a partir deles.	Redefinir meu Okta senha.

Fluxo de trabalho de instrução do LLM



Fornecer contexto em suas instruções

Fornecer contexto para o LLM pode parecer que você está afirmando o óbvio. Por exemplo, talvez você precise explicar por que o usuário deseja executar a tarefa ou explicar mais sobre o que se trata a tarefa. Se você estiver usando uma linguagem que pode ter significados alternativos, convém definir seus termos. Por exemplo, se suas instruções forem sobre Microsoft Teams, Talvez você precise dizer algo como "Equipes se refere a. Microsoft Teams uma aplicação que os funcionários de uma empresa podem usar para se comunicar individualmente ou em grupos."

Ao fornecer contexto, pense no público-alvo da tarefa. Isso ajudará você a escrever instruções melhores. Mencionar para quem a tarefa se destina também ajuda o LLM a realizar a tarefa.

Tipos de usuários a serem considerados:

Administradores

Os administradores configuram habilidades no Administração do Now Assist console. Eles trabalham com responsáveis pela plataforma e responsáveis pelo produto para tarefas e requisitos. Os especialistas no assunto verificam a precisão dos resultados da IA generativa. Os conselhos ou comitês de governança podem supervisionar a aprovação final da habilidade.

Construtores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 construtores criam ativos, como aplicações e fluxos de trabalho. Seu nível de habilidade pode variar de sem código, low-code, mid-skill ou high-skill. Eles interagem uns com os outros e com os administradores.

Agentes

Os agentes fornecem assistência técnica, suporte ao cliente ou outra ajuda para resolver problemas para usuários de um produto, serviço ou organização. Os agentes trabalham com seus colegas e oferecem suporte a muitos tipos de solicitantes.

Solicitantes

Os solicitantes podem incluir funcionários, parceiros ou clientes da sua organização. Os solicitantes encontram a IA generativa principalmente em um contexto de autoatendimento. A IA generativa oferece aos solicitantes a oportunidade de resolver o problema por conta própria antes de recorrer à solicitação de ajuda a um agente.

Pode ser necessário "instruir" o LLM como chegar ao tipo de resposta que você deseja. Instruções detalhadas de cadeia de pensamento têm mais probabilidade de produzir os resultados que você está procurando. Se você fizer suposições em suas instruções, seus resultados podem variar muito.

Tradução automática

Exemplo de instruções de cadeia de pensamento

Instruções padrão	Instruções de cadeia de pensamento
Q: Comece com 5 bolas de tênis. Mais 2 latas de bolas de tênis. Cada lata tem 3 bolas de ténis. Quantas bolas de tênis existem agora? A: A resposta é 11. Q: O refeitório tinha 23 maçãs. Se a cafeteria usou 20 para fazer o almoço e comprou mais 6, quantas maçãs a cafeteria tem?	Q: Comece com 5 bolas de tênis. Mais 2 latas de bolas de tênis. Cada lata tem 3 bolas de ténis. Quantas bolas de tênis existem agora? Há 5 bolas. 2 latas de 3 bolas de tênis cada é 6 bolas de tênis. 6 a 11 5. A resposta é 11. Q: O refeitório tinha 23 maçãs. Se a cafeteria usou 20 para fazer o almoço e comprou mais 6, quantas maçãs a cafeteria tem?
Resultados do LLM (incorretos!)	Resultados do LLM (corretos!)
A: A resposta é 27.	Originalmente, o refeitório tinha 23 maçãs. Eles usaram 20 para fazer o almoço. Então eles tinham 23-20-3. Eles compraram mais 6 maçãs, então eles têm 3 e 6 9. A resposta é 9.

Expectativas

Você pode especificar como deseja que os resultados soem e fiquem. Por exemplo, você pode dizer ao LLM que tipo de tom você deseja que ele use.

Modificando o tom dos resultados do LLM

Instrução	Resultado do LLM	Avaliação do resultado
Cumprimente o usuário com um tom casual e descontraído.	Olá! (: Bem-vindo a 22 de maio de 2024, uma quarta-feira. Relaxe e tenha um ótimo dia!	Muito casual!

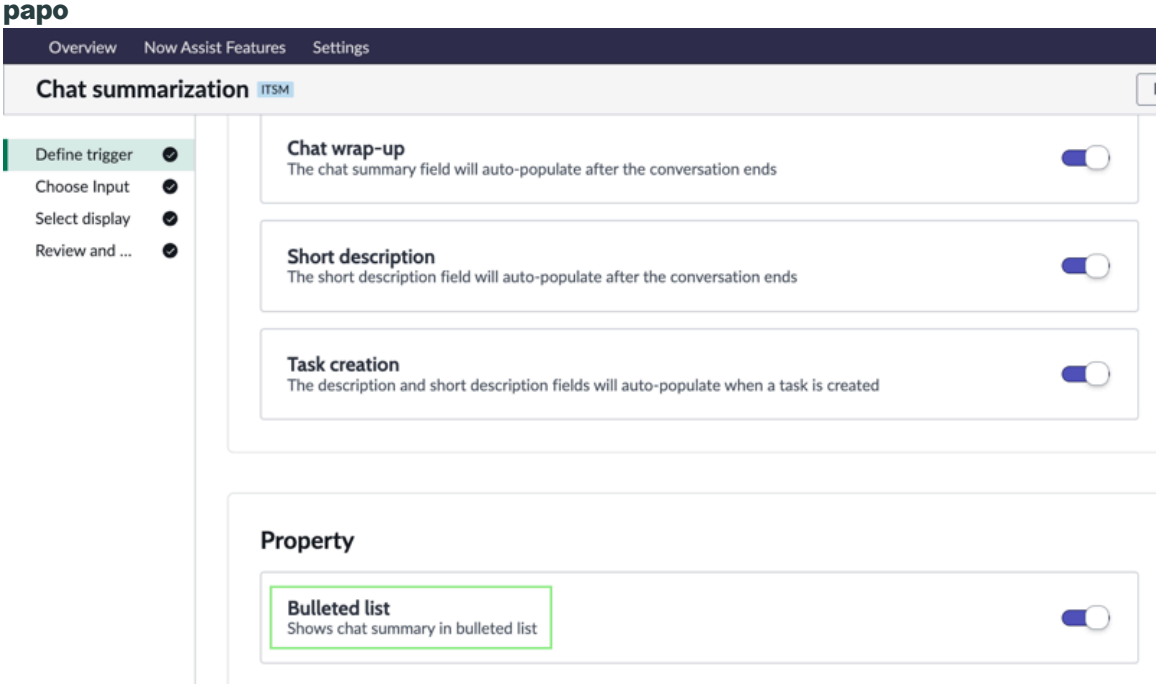
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Modificando o tom dos resultados do LLM

Instrução	Resultado do LLM	Avaliação do resultado
Cumprimente o usuário com um tom profissional e comercial.	Bom dia, bem-vindo ao nosso negócio. Como posso ajudá-lo hoje?	Um pouco formal demais.
Cumprimente o usuário com um tom profissional, mas amigável.	Olá! Estou feliz em ajudá-lo hoje, 22 de maio de 2024. Como posso ajudar você?	Ótimo, mas eu não quero a data.
Cumprimente o usuário com um tom profissional, mas amigável. Não inclua a data.	Olá! Estou aqui para ajudar. Como posso ajudá-lo hoje?	Perfeito.
Instrução	Resultado do LLM	Avaliação do resultado

Em alguns Now Assist aplicações, você pode ter a opção de especificar a formatação. Nesses casos, você pode dizer ao LLM para fornecer respostas em uma lista com marcadores, por exemplo. Listas com marcadores geralmente são mais fáceis de ler.

Habilitar resultados de lista com marcadores na habilidade de resumo de bate-papo



Origem

Você pode sugerir uma variedade de fontes que o LLM deve usar para encontrar respostas, incluindo Microsoft Teams conversas, Microsoft SharePoint Online incidentes e casos e artigos de conhecimento interno. Para que um agente ou habilidade acesse todas essas origens, um administrador deve configurar o acesso na instância.

Para desenvolvedores, as fontes que uma habilidade ou agente de IA pode acessar podem variar dependendo do resultado desejado. Por exemplo, a habilidade de resumo de incidentes usa a tabela Incidente como origem. Os agentes de IA usam diferentes ferramentas e fontes de conhecimento, personalizadas para a tarefa que executam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configurar origens para uso de agente de IA ou habilidade, consulte as seguintes áreas de tópico:

- AI Search
- Now Assist in AI Search
- External Content Connectors
- Administração do Now Assist console
- Now Assist Agentes de IA

Diretrizes adicionais para Now Assist habilidades e ferramentas

Recursos para escrever instruções de LLM para Now Assist habilidades

Habilidade	Referência
Geração de aplicações	General guidelines for using Now Assist for app generation in ServiceNow Studio
Geração de análise	Guidelines and example questions
Geração de item do catálogo	Suggestions to describe catalog items
Geração de código	General guidelines for code generation
Geração de fluxo	Exploring flow generation
Habilidade do tópico do LLM para Virtual Agent	LLM description and instruction guidelines for Virtual Agent topics
Kit de habilidades do Now Assist	Diretrizes gerais para Kit de habilidades do Now Assist
Geração de bot de APR	Diretrizes gerais para geração de bot de RPA
Geração de teste	Design considerations for prompting
Geração de IU	General guidelines UI generation

Now Assist

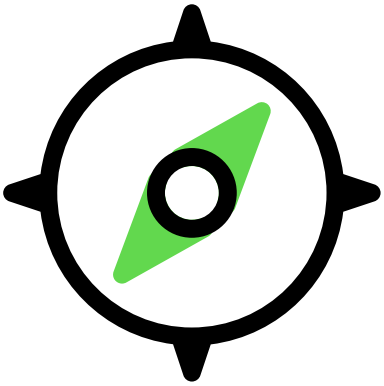
ServiceNow® Now Assist Usa IA generativa projetada para melhorar a produtividade e a eficiência do usuário por meio de conversas e experiências proativas.

Tradução automática

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

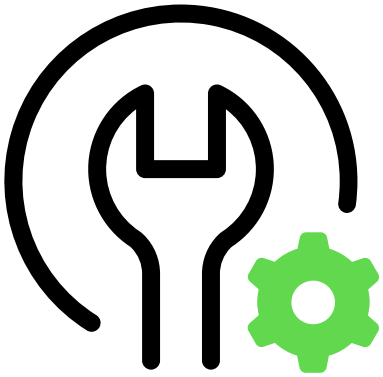
Iniciar

Explorar



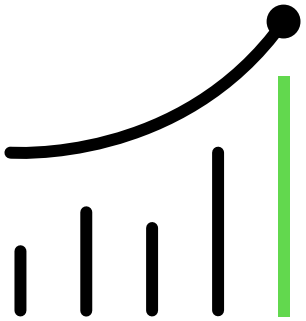
Saiba mais sobre Now Assist em ServiceNow AI Platform.

Configurar



Explore, configure, use e analise recursos e habilidades da Inteligência artificial (IA) generativa.

Analisar



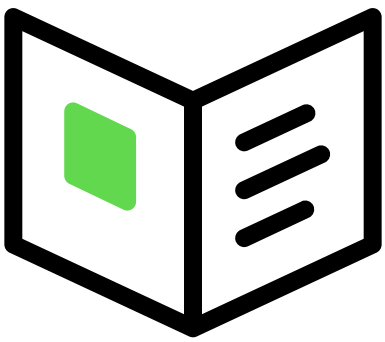
Analisar e monitorar Now Assist desempenho.

Serviço Now LLM atualizações do modelo



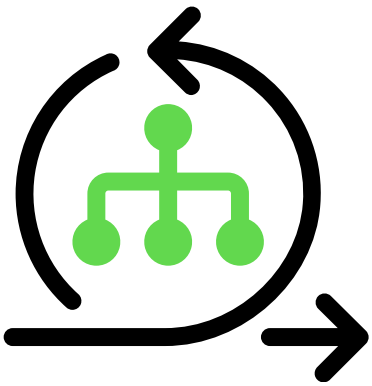
Saiba mais sobre Serviço Now LLM modelos.

Referência



Saiba mais sobre funções de usuário, política de uso de dados e separação de domínio em Now Assist.

Controlador de IA generativa



Personalize sua experiência de IA generativa no ServiceNow AI Platform com Controlador de IA generativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Now Assist produtos e habilidades

. Now Assist a estrutura é compatível com ServiceNow AI Platform. Para usar Now Assist ativar um ou mais dos seguintes Now Assist produtos.

Now Assist produtos

Fluxo de trabalho	Áreas de negócios	Produtos disponíveis
Tecnologia	O fluxo de trabalho de tecnologia inclui aplicações DE TI, como serviços e operações DE TI, gerenciamento de sua estratégia para entregar produtos e serviços e segurança da plataforma.	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Hardware Asset Management (HAM) • Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for Security Incident Response • Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Now Assist for Vulnerability Response

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist produtos

Fluxo de trabalho	Áreas de negócios	Produtos disponíveis
Cliente	O fluxo de trabalho do Cliente inclui aplicações que oferecem suporte ao atendimento ao cliente, incluindo serviço de campo, serviços financeiros, telecomunicações e mídia e o setor de serviço público.	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) • Now Assist for Sales and Order Management (SOM) • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Funcionário	O fluxo de trabalho do funcionário oferece suporte Prestação de serviços de RH e. Experiência do funcionário recursos.	• Now Assist for Employee Experience • Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)
Criador	O fluxo de trabalho do Criador é compatível com uma variedade de ferramentas e construtores da plataforma, incluindo o seguinte: • App Engine Studio • ServiceNow AI Platform script • Análise da plataforma • Catálogo de serviços • Workflow Studio • Central de APR • Mineração de processos	Now Assist for Creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist produtos

Fluxo de trabalho	Áreas de negócios	Produtos disponíveis
Finanças e cadeia de suprimentos	O fluxo de trabalho Finanças e Cadeia de suprimentos oferece suporte a requisições de compra, solicitações de fornecimento e solicitação de produtos ou serviços.	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Para obter uma lista completa de Now Assist e seus fluxos de trabalho, consulte Now Assist habilidades.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta de dados futura a qualquer momento, conforme descrito em Now Assist Página de recusa.

Explorando Now Assist

Saiba como Now Assist Traz recursos de IA generativa para ServiceNow AI Platform. Com Now Assist, você pode melhorar a produtividade e a eficiência em sua organização, oferecer um autoatendimento melhor, recomendar ações e fornecer respostas e capacitar seus usuários a pesquisar com mais eficácia.

Tradução automática

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

Visão geral Now Assist

Now Assist É uma família crescente entre plataformas de recursos de IA generativa, que são tarefas que um modelo de linguagem grande (LLM) pode executar. Os recursos de IA generativa são baseados no treinamento e na arquitetura iniciais.

. *habilidade* entrega um recurso mais o caso de uso para o usuário. Um exemplo de habilidade é resumo do bate-papo em um espaço do cliente. Now Assist os produtos fornecem recursos e habilidades personalizados para atender às necessidades dos usuários em diferentes fluxos de trabalho.

Estrutura de Now Assist

. Now Assist a estrutura é compatível com ServiceNow AI Platform. Para usar Now Assist ativar um ou mais dos seguintes Now Assist produtos.

Now Assist produtos

Fluxo de trabalho	Áreas de negócios	Produtos disponíveis
Tecnologia	O fluxo de trabalho de tecnologia inclui aplicações DE TI, como serviços e operações DE TI, gerenciamento de sua estratégia para entregar produtos e serviços e segurança da plataforma.	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Hardware Asset Management (HAM) • Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for Security Incident Response • Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Now Assist for Vulnerability Response
Cliente	O fluxo de trabalho do Cliente inclui aplicações que oferecem suporte ao atendimento ao cliente, incluindo serviço de campo, serviços financeiros, telecomunicações e mídia e o setor de serviço público.	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist produtos

Fluxo de trabalho	Áreas de negócios	Produtos disponíveis
		• Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) • Now Assist for Sales and Order Management (SOM) • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Funcionário	O fluxo de trabalho do funcionário oferece suporte Prestação de serviços de RH e. Experiência do funcionário recursos.	• Now Assist for Employee Experience • Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)
Criador	O fluxo de trabalho do Criador é compatível com uma variedade de ferramentas e construtores da plataforma, incluindo o seguinte: • App Engine Studio • ServiceNow AI Platform script • Análise da plataforma • Catálogo de serviços • Workflow Studio • Central de APR • Mineração de processos	Now Assist for Creator
Finanças e cadeia de suprimentos	O fluxo de trabalho Finanças e Cadeia de suprimentos oferece suporte a requisições de compra, solicitações de fornecimento e solicitação de produtos ou serviços.	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Tradução automática

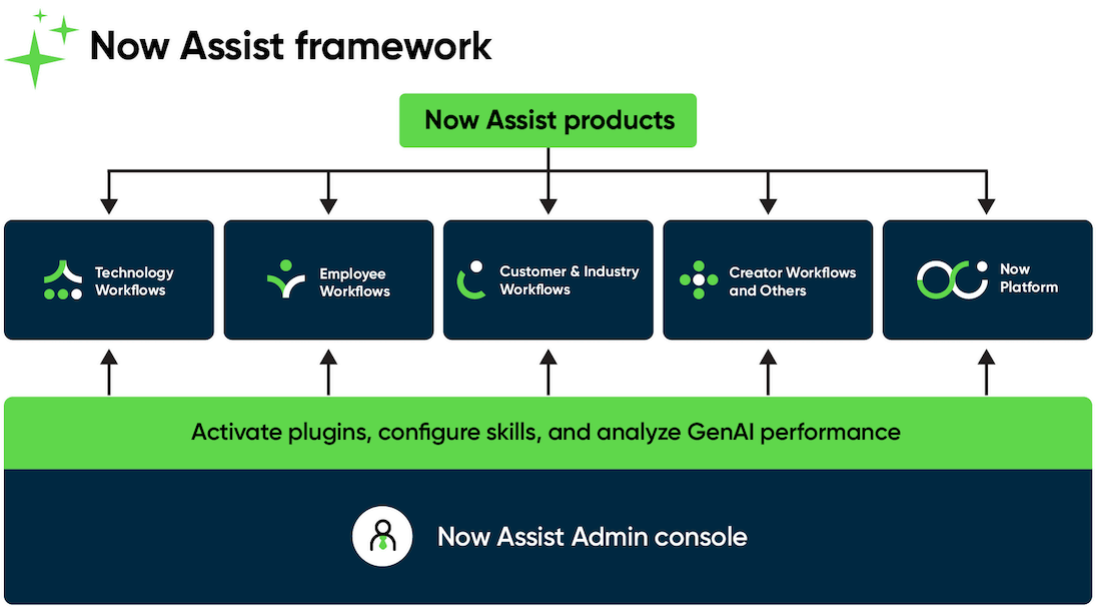
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Now Assist os produtos incluem algumas ou todas as seguintes ferramentas básicas da plataforma para Now Assist. Para obter mais informações, consulte Now Assist Fluxo de trabalho de habilidades no Platform.

- Os administradores instalam plug-ins, gerenciam habilidades e analisam o uso e o desempenho com o. Administração do Now Assist console.
- Os usuários podem aproveitar Now Assist usando o. Painel do Now Assist na instância .
- Usar Now Assist in AI Search para gerar respostas para Pesquisa com IA.
- Usar Now Assist for Mobile Para executar habilidades de IA generativa em um ambiente móvel.
- Usar Now Assist in Virtual Agent Criar experiências de catálogo conversacional e tópicos de autor que usam a descoberta de tópicos do LLM.
- Os desenvolvedores podem usar Controlador de IA generativa Integrar recursos de IA generativa em fluxos e conversas personalizados usando suas próprias licenças de modelo de linguagem grande (LLM) de terceiros.

O diagrama a seguir mostra o que está disponível no Now Assist estrutura.

Estrutura de Now Assist



Benefícios do Now Assist

Benefício	Recurso	Usuários
Aproveite o poder da pesquisa com o modelo de IA generativa Now LLM para responder a perguntas em pesquisas do usuário com resumos acionáveis gerados por IA de artigos de conhecimento relevantes.	Now Assist in AI Search	Todos
Instalar e configurar Now Assist e as habilidades que eles fornecem.	Console do administrador do Now Assist	Administradores
Escolha quais habilidades habilitar e quais usuários podem acessá-las.	Console do administrador do Now Assist	Administradores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Recurso	Usuários
Monitore o uso e o desempenho dos recursos e capacidades da IA generativa oferecidos em Now Assist.	Now Assist Analytics	Administradores
Acesse habilidades de IA generativa em contexto por meio de uma interface amigável.	Painel do Now Assist	Todos
Usar Now Assist habilidades em dispositivos móveis.	Now Assist for Mobile	Todos
Personalize seus fluxos de trabalho e use sua própria licença de LLM de terceiros.	Controlador de IA generativa	Administradores ou desenvolvedores
Usar Now Assist em outros recursos da plataforma.	Now Assist Fluxo de trabalho de habilidades no Platform	Administradores ou desenvolvedores
Monitor Now Assist consumo em sua instância.	Monitoring Now Assist usage in Subscription Management	Administradores

Administração do Now Assist console

. Administração do Now Assist o console fornece acesso rápido e sem esforço às informações importantes que você precisa configurar e monitorar Now Assist aplicações e recursos.

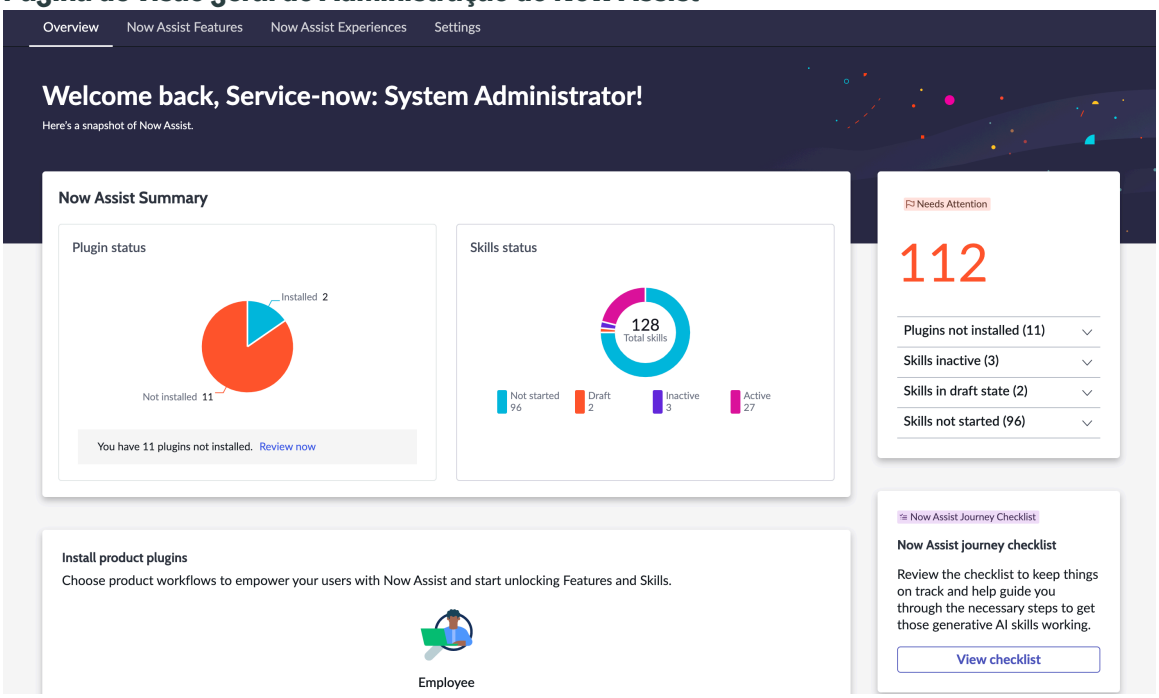
Introdução ao Now Assist Console do administrador.

Visão geral Administração do Now Assist

Comece sua exploração do Now Assist recursos e habilidades no Administração do Now Assist console. Este console contém tudo o que você precisa para instalar, configurar e aprender mais sobre os diferentes recursos de IA generativa no ServiceNow AI Platform.

O exemplo a seguir mostra o. Administração do Now Assist Página Visão geral.

Página de visão geral do Administração 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.

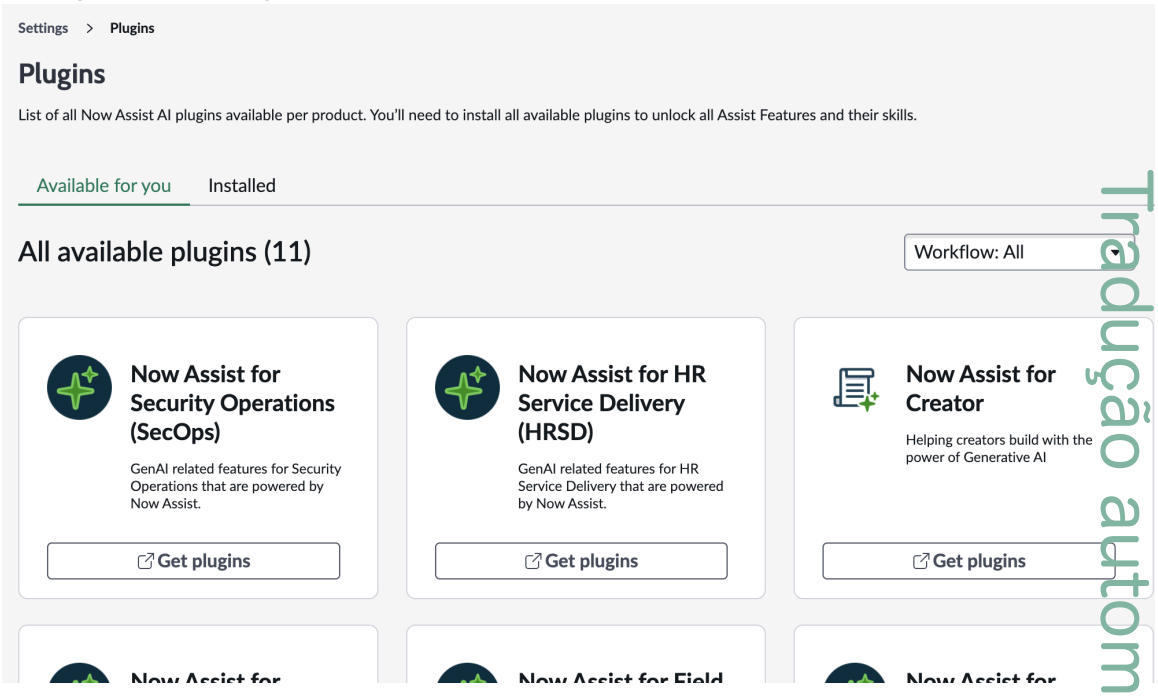
Fluxo de trabalho do Administração do Now Assist

Siga cinco etapas para começar a usar Administração do Now Assist console.

1. **Instale plug-ins.**

   Em **Disponível para você** Da página Configurações, você pode revisar os plug-ins disponíveis e instalar aqueles que são relevantes para suas necessidades de negócios. Cada plug-in contém as habilidades que você pode ativar para habilitar recursos de IA generativa em sua instância. O diagrama a seguir mostra o. **Disponível para você** guia.

   Guia Disponível para você no Administração do Now Assist Página Configurações > Plug-ins



2. **(Opcional) Ative o. Now Assist painel.**

   . Now Assist o painel integra o. Now Assist habilidades em Next Experience IU. Ativando o. Now Assist painel diretamente do Administração do Now Assist, você permite que os agentes acessem habilidades de qualquer lugar no ServiceNow AI Platform.

   Para obter mais informações sobre Now Assist painel, consulte Now Assist visão geral do painel.

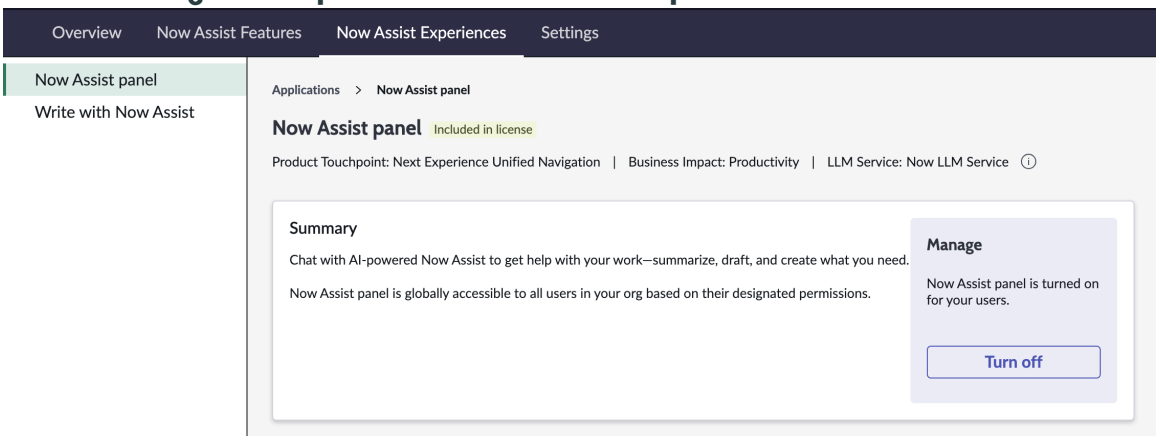
   Esta etapa é opcional porque as habilidades também podem ser exibidas no produto na IU principal e nos espaços de trabalho.

   Você pode girar Now Assist painel em Now Assist Página Experiências do Console do 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.

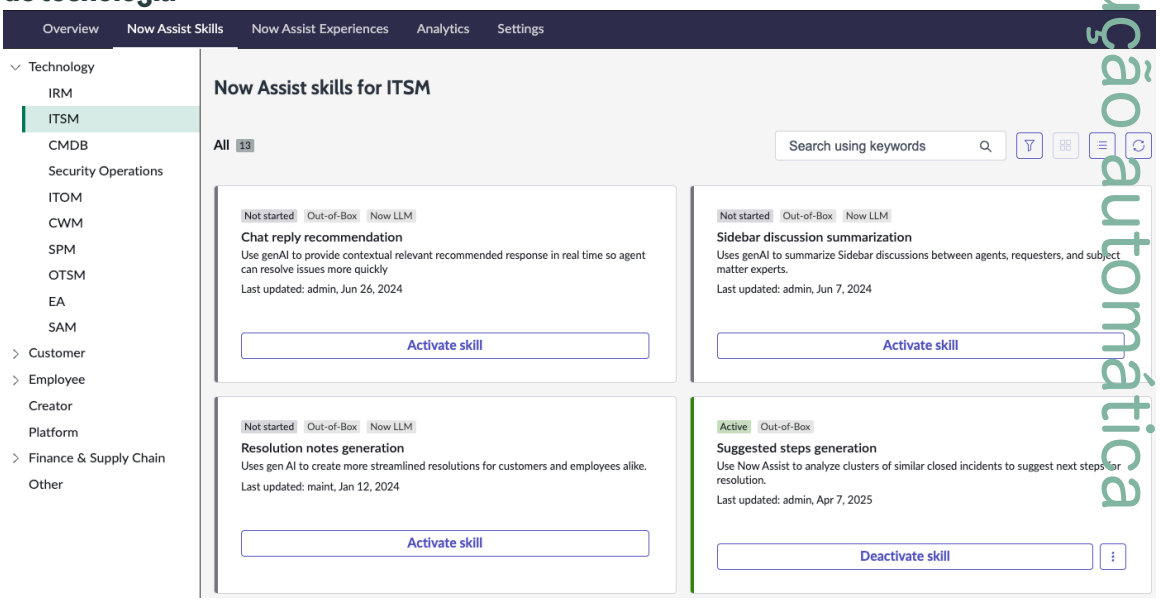
Now Assist Página de experiências com Now Assist painel



3. Ative habilidades.

Habilidades são recursos criados para um caso de uso específico em um Now Assist aplicação. Use Now Assist Página Habilidades para explorar as habilidades disponíveis com os plug-ins instalados. O diagrama a seguir mostra os recursos e habilidades disponíveis no fluxo de trabalho de tecnologia.

Disponível Now Assist Recursos e habilidades no fluxo de trabalho de tecnologia



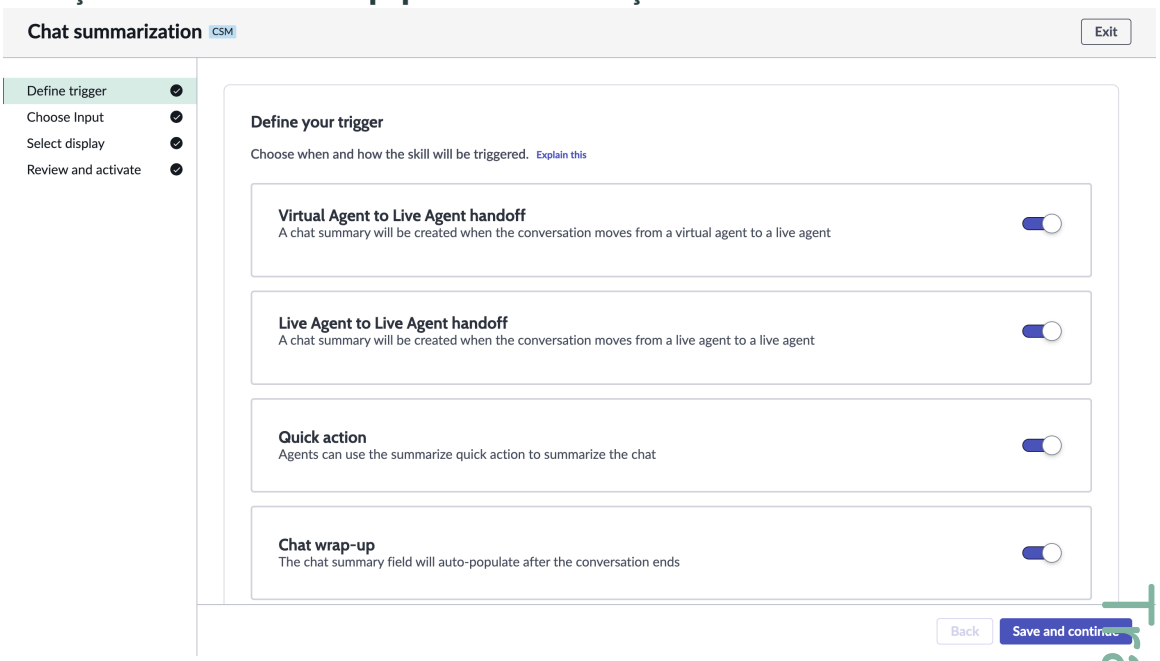
Depois de decidir quais habilidades melhor atendem às suas necessidades de negócios, você pode ativá-las no console. Algumas habilidades exigem configuração para que você possa personalizar a habilidade de acordo com suas necessidades, como determinar as entradas de habilidade e gatilhos. Você pode selecionar as habilidades que deseja configurar no Administração do Now Assist Página Recursos.

O exemplo a seguir mostra uma etapa na configuração assistida do processo de ativação de habilidade, que é escolher onde exibir a habilidade. As habilidades podem ser exibidas no produto, incluindo a IU principal e os espaços de trabalho, ou no Now Assist painel. Você pode escolher um ou ambos os locais. O diagrama a seguir mostra o processo de ativação do resumo de bate-papo em Administração 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.

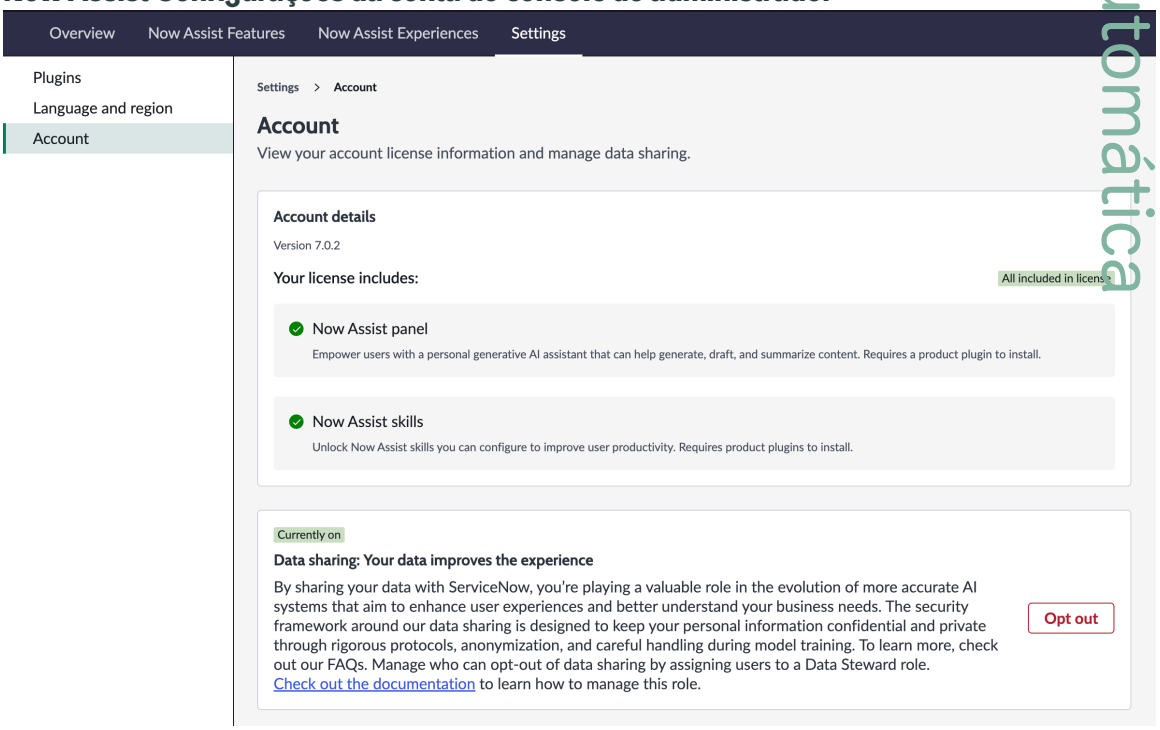
Ativação de resumo de bate-papo em Administração do Now Assist



4. Revise seu Now Assist configurações da conta.

. Now Assist A página Configurações do console do administrador permite que você configure o suporte a idiomas, se a Tradução dinâmica estiver habilitada em sua instância, e revise os detalhes da sua conta. Obtenha informações atualizadas sobre quais plug-ins estão disponíveis para você e o status do compartilhamento de dados em sua instância.

Now Assist Configurações da conta do console do administrador



5. Monitorar e analisar o desempenho das habilidades.

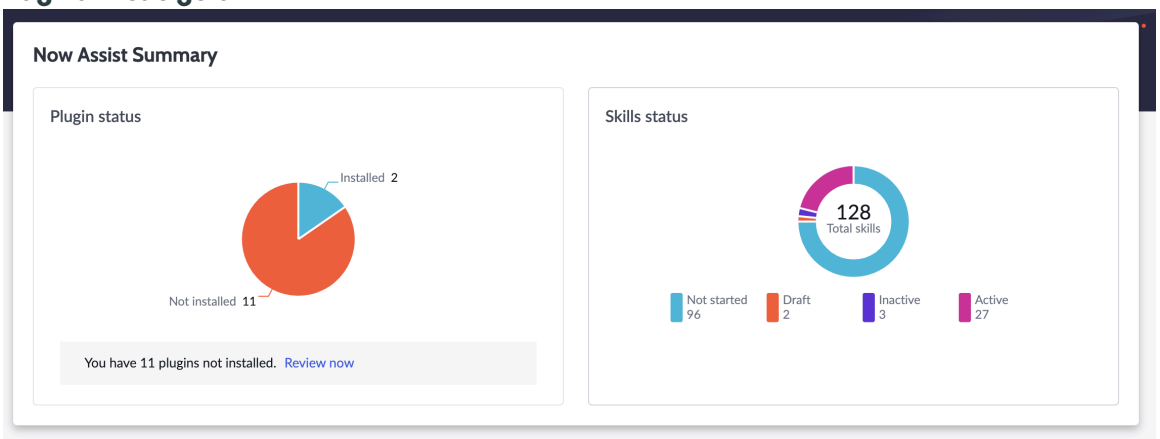
Use as métricas disponíveis na página Visão geral para revisar os resumos, as informações de desempenho e os problemas que precisam de sua atenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o status atual do plug-in, bem como o número de habilidades ativas.

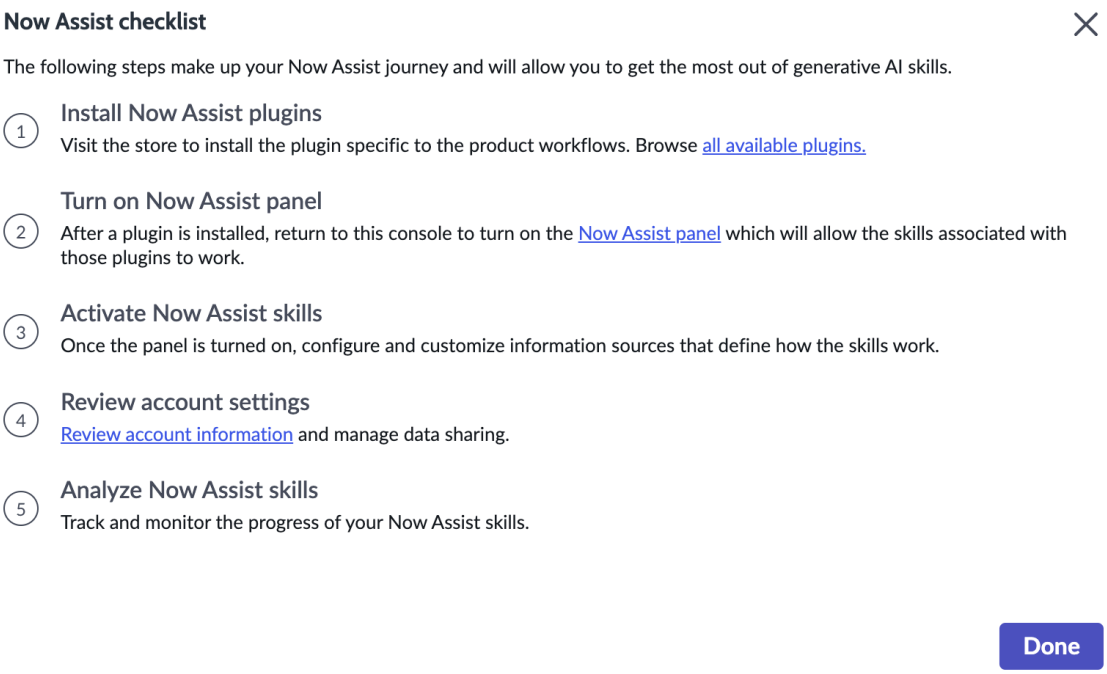
Plug-in e status de habilidades no Administração do Now Assist Página Visão geral



. Administração do Now Assist o console contém **Check-list da jornada do Now Assist** com instruções adicionais para implementação Now Assist em sua instância.

Now Assist check-list da jornada

Você pode consultar a seguinte check-list no Administração do Now Assist Página Visão geral do console a qualquer momento para orientar sua implementação do Now Assist aplicações, recursos e habilidades.



Saiba mais sobre Now Assist jornada

- Obtenha uma visão geral de o Now Assist estrutura.
- Descubra o. Now Assist painel.
- Explore o. Now Assist habilidades 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.

- Ativar e configurar um Now Assist habilidade usando o. Administração do Now Assist console.
- Analisar e monitorar Now Assist uso de habilidades e desempenho.

Painel do Now Assist

Com Now Assist, você pode obter assistência de experiências de IA generativa para resolver problemas do cliente com mais rapidez. Use esta interface conversacional para resumir um bate-papo, caso ou incidente, obter ajuda ou gerar anotações de resolução para que você possa obter o contexto dessas informações mais rapidamente.

Nota:
Next Experience deve estar habilitado para usar Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte Considerations for activating Next Experience .

Há duas versões do Now Assist painel:

- Bate-papo padrão - fornece assistência de suporte conversacional em uma janela de bate-papo estática padrão.
- Bate-papo aprimorado - fornece assistência de suporte conversacional dentro de uma janela dinâmica que proporciona uma experiência mais intuitiva e personalizada. . Now Assist a instância deve ser configurada para usar o bate-papo aprimorado para ver Now Assist bate-papo aprimorado.

Bate-papo padrão

Com Now Assist Painel de bate-papo padrão, você pode obter assistência de experiências de IA generativa para resolver problemas do cliente mais rapidamente. Use esta interface conversacional para resumir um bate-papo, caso ou incidente, obter ajuda ou gerar anotações de resolução para que você possa obter o contexto dessas informações mais rapidamente.

Nota:
Next Experience deve estar habilitado para usar Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte Considerations for activating Next Experience .

Now Assist visão geral do painel

Os agentes podem usar Now Assist Painel para interagir e obter assistência da IA generativa. Em Now Assist, você pode aumentar sua produtividade e eficiência usando a experiência de IA generativa para resumir um bate-papo, caso, incidente ou gerar anotações de resolução.

Aspectos conversacionais do Now Assist o painel, como detecção de habilidades, é alimentado por Serviço Now LLM.

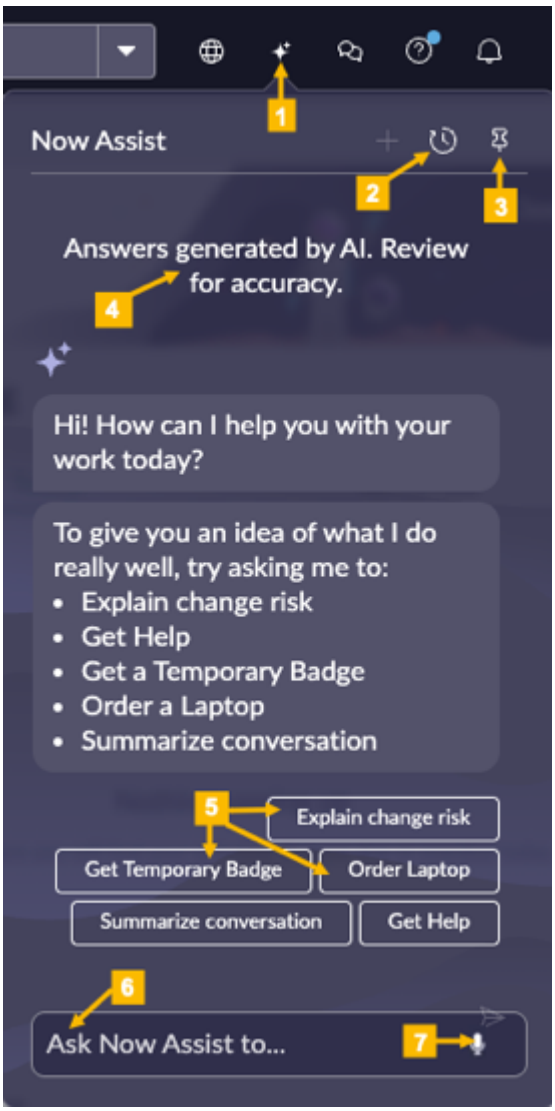
Nota:
Now Assist as habilidades devem estar habilitadas para aparecer no Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte Now Assist habilidades.

Vamos começar selecionando Now Assistícone para exibir o. Now Assist painel.

Tradução automática

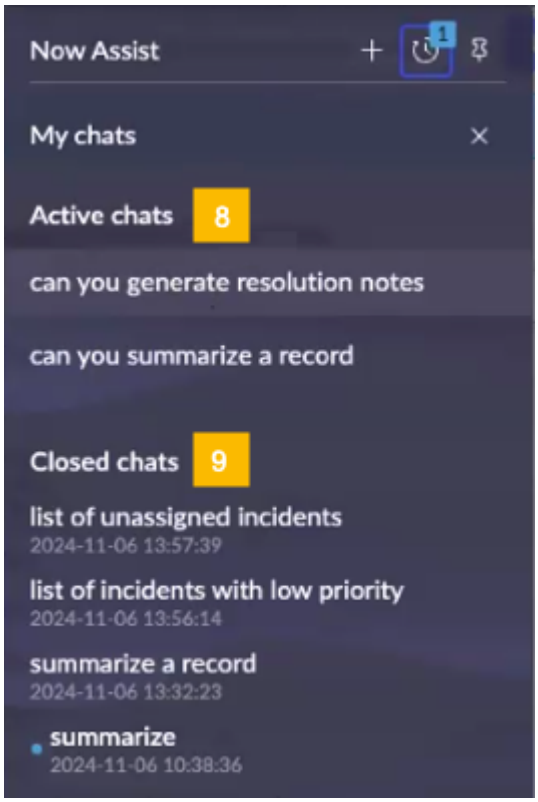
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Painel 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.



. Now Assist o painel inclui:

Número do item	Descrição
1 - ✦	Exibe o. Now Assist painel. Se um número em um quadrado for exibido, isso indica quantas mensagens você perdeu quando Now Assist o painel foi encerrado.
2 -	Exibe a lista de conversas. Se um número for exibido, ele indica quantas conversas têm mensagens não lidas.
3 -	Posições, ou pinos, o Now Assist painel para a tela.
4 - Now Assist mensagem	Indica que as respostas são geradas pela IA.
5 - Botões de opção	Exibe as opções disponíveis.
6 - Peça ao Now Assist para... campo	Insira ações.
7 - Entrada de voz	Se Entrada de voz estiver ativado, selecione o ícone de microfone ou o atalho do teclado

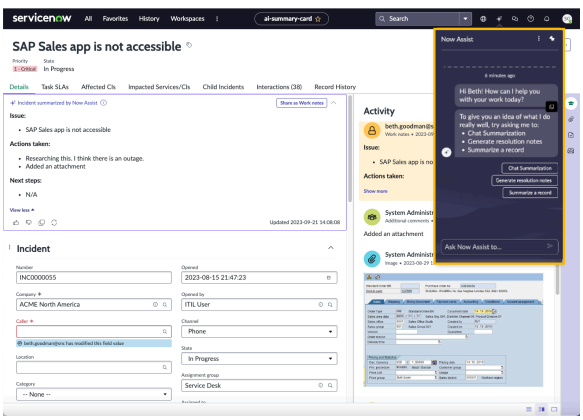
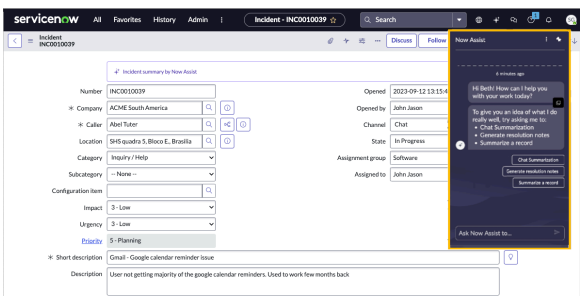
Tradução automática

© 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.

Número do item	Descrição
	para usar sua voz para interagir com o. Now Assist painel. Depois de falar, há uma pausa enquanto o sistema transcreve o texto e o exibe na tela. Consulte Habilitar entrada de voz para Now Assist painel para obter informações sobre como habilitar Entrada de voz. Consulte Next Experience keyboard shortcuts para Now Assist menu (Entrada de voz(modo) para Microsoft e. macOS.
8 - Bate-papos ativos	Todos os bate-papos ativos são exibidos na seção Bate-papos ativos. Na seção Bate-papos ativos do Now Assist. Você pode criar bate-papos adicionais selecionando o ícone de mais no título.
9 - Bate-papos encerrados	Exibe todos os bate-papos encerrados. Se você selecionar um dos bate-papos encerrados, poderá ver o histórico desse bate-papo.

Now Assist o painel está disponível em Next Experience E ServiceNow Studio. As capturas de tela a seguir mostram Now Assist em um espaço e em IU principal telas em Next Experience.

Painel do Now Assist

Next Experience	IU principal
	

Navegando a partir do Now Assist painel

Navegue a partir de Now Assist sem sair da conversa atual inserindo uma solicitação de navegação no **Peça ao Now Assist para...** campo. Se você inserir "Navegue até incidentes ativos", Now Assist exibe um botão que permite exibir os incidentes ativos.

Tradução automática

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

Resumo do bate-papo

Aprenda rapidamente os detalhes de um bate-papo lendo um resumo de bate-papo. O resumo do bate-papo fornece detalhes suficientes sobre o bate-papo para que o solicitante não precise repetir as mesmas informações para você.

Para gerar um resumo de bate-papo do Now Assist painel, selecione **Resumo do bate-papo** ou insira `resumir o bate-papo` em **Peça ao Now Assist para** campo.

Nota:
Você também pode gerar um resumo de bate-papo usando `/resumir` ação rápida em Bate-papo do agente.

Para obter mais informações sobre o resumo do bate-papo, consulte Resumo do bate-papo.

Resumo de caso ou incidente

Aprenda rapidamente os detalhes de um caso ou incidente lendo um resumo de caso. O resumo fornece detalhes suficientes sobre a interação para que o solicitante não precise repetir as mesmas informações para você.

Você pode gerar um resumo de caso ou incidente do Now Assist painel para Now Assist para CSM, Now Assist para HRSD ou Now Assist para ITSM:

- Para Now Assist para CSM, selecione **Resumir o registro** ou insira `resumir um registro` em **Peça ao Now Assist para** campo.
- Para Now Assist para HRSD, selecione **Resumir o registro** ou insira `resumir um registro` em **Peça ao Now Assist para** campo.
- Para Now Assist para ITSM, selecione **Resumir o incidente** ou insira `resumir um incidente` em **Peça ao Now Assist para** campo.

Para obter mais informações sobre o resumo do caso ou incidente, consulte Resumo do registro.

Ajuda da conversa

Obtenha respostas específicas e precisas para suas consultas usando a opção de habilidade Obter ajuda no Now Assist painel. Esta habilidade está disponível para todos os que têm direito Now Assist.

Para obter mais informações sobre Now Assist Habilidade de Ajuda conversacional que representa como Obter ajuda no Now Assist painel, consulte Now Assist Conversa Ajuda.

Geração de anotações de resolução

Aprenda rapidamente os detalhes de como uma interação foi resolvida gerando e lendo anotações de resolução.

Para gerar anotações de resolução do Now Assist painel, selecione **Gerar anotações de resoluções** ou insira `gerar anotações de resoluções` em **Peça ao Now Assist para** campo.

Para obter mais informações sobre como gerar anotações de resolução, consulte Geração de anotações de resolução.

Tradução automática

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

Fluxo de respostas

Depois de inserir uma pergunta ou solicitação no Now Assist painel, Now Assist Reúne informações de artigos da Base de conhecimento, conteúdo externo, documentação do produto, itens do catálogo e fluxos de trabalho e as combina em uma resposta resumida e abrangente. Em vez de aguardar a renderização da mensagem inteira, a resposta sintetizada flui em tempo real e interrompe o fluxo depois que a mensagem inteira é entregue. Um ícone de brilho animado (✦ aparece enquanto a resposta é gerada e muda para o ícone de brilho estático depois que a resposta é totalmente carregada.

Bate-papo aprimorado

Now Assist o bate-papo aprimorado do painel é uma experiência de suporte conversacional em uma janela dinâmica que também inclui a capacidade de ter várias conversas ativas e recursos de pesquisa superiores. Usar Now Assist Painel aprimorado bate-papo para melhorar sua produtividade e eficiência, aproveitando a IA generativa para executar tarefas como resumir um bate-papo, caso ou incidente, solicitar ajuda, gerar anotações de resolução, entre outros.

Nota:
Next Experience deve estar habilitado para usar Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte Considerations for activating Next Experience .

Os agentes podem usar Now Assist Bate-papo aprimorado do painel para interagir e obter assistência da IA generativa. Você pode mover a janela de bate-papo selecionando o cabeçalho e arrastando a janela de bate-papo para o local desejado. Você pode redimensionar a janela de bate-papo usando as bordas da janela para redimensionar para o tamanho desejado ou usar os ícones da barra de ferramentas.

Aspectos conversacionais do Now Assist o painel, como detecção de habilidades, é alimentado por Serviço Now LLM.

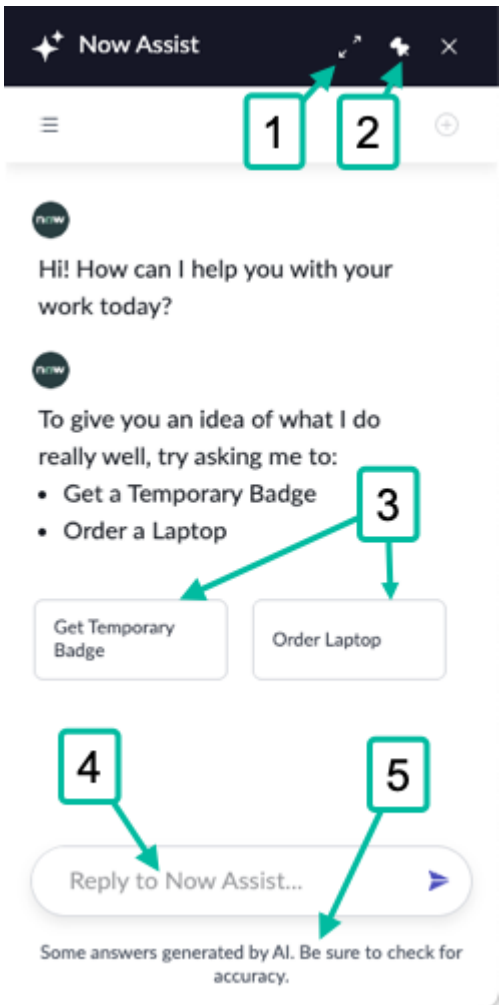
Nota:
Now Assist as habilidades devem estar habilitadas para aparecer no Now Assist painel. Para obter mais informações, consulte Now Assist habilidades.

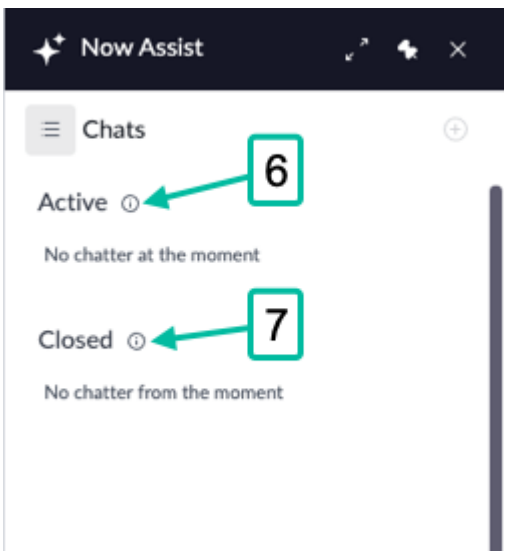
Vamos começar selecionando Now Assistícone ✦ para exibir o. Now Assist painel.

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.

Painel do Now Assist





. Now Assist o painel inclui:

Número do item	Descrição
1 -	Expande o bate-papo em uma janela de tamanho de tela de 90%. A janela de tamanho de tela de 90% não pode ser redimensionada ou movida. Selecionar o

Tradução automática

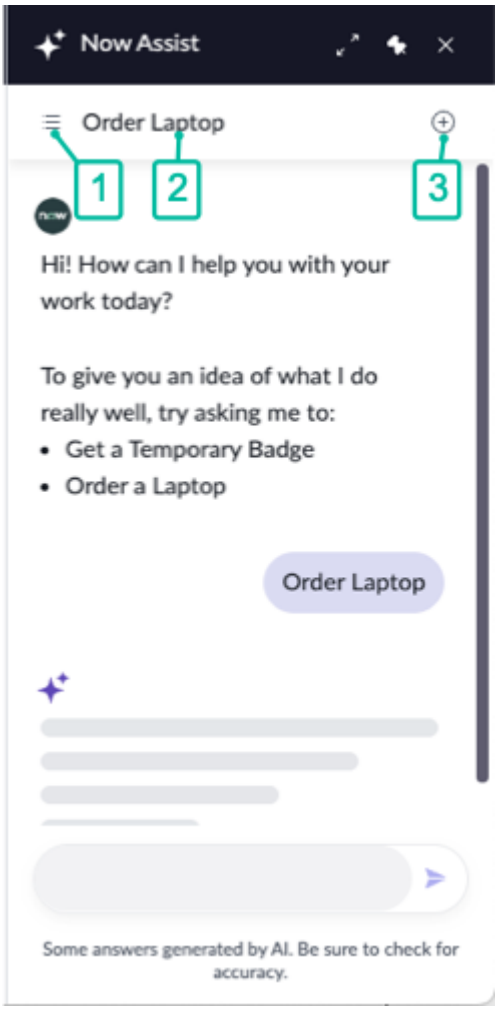
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Número do item	Descrição
	ícone novamente redimensiona o bate-papo de volta para a janela flutuante.
2 - 	Posições, ou pinos, o Now Assist painel para a tela.
3 - Botões de opção	Exibe as opções disponíveis.
4 - Responder ao Now Assist...	Insira ações.
5 - Now Assist mensagem	Indica que as respostas são geradas pela IA.
6 - Bate-papos ativos	Todos os bate-papos ativos são exibidos na seção Bate-papos ativos. Na seção Bate-papos ativos do Now Assist. Você pode criar bate-papos adicionais selecionando o ícone de mais no título.
7 - Bate-papos encerrados	Exibe todos os bate-papos encerrados. Se você selecionar um bate-papo encerrado, o histórico do bate-papo será exibido.

. Now Assist o subcabeçalho consiste nestes elementos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 subcabeçalho do Now Assist

Elemento	Descrição
1. Bate-papos ( )	Todos os bate-papos são exibidos. Os bate-papos são organizados com as conversas mais recentes na parte superior. Selecionar um bate-papo abre o bate-papo na área de conversa. Se houver bate-papos ou notificações não lidos, um número de selo será exibido no ícone Bate-papos ( ). Qualquer bate-papo ou notificação não lida aparece com um ponto vermelho ao lado dele e o título do bate-papo aparece em negrito. Além disso, se você alternar para um novo bate-papo enquanto outro bate-papo ativo estiver em andamento, uma mensagem pop-up no ícone Bate-papos ( ) aparece: Seu bate-papo anterior foi salvo. Você pode rever todos os seus bate-papos anteriores e continuar os que ainda estão ativos. A lista a seguir inclui as 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.

Elementos do subcabeçalho do Now Assist

Elemento	Descrição
	de bate-papo que você pode ver na área de bate-papos. • Ativo: Bate-papos em que você pode continuar a conversa. Se aplicável, os bate-papos ativos são movidos para a seção Bate-papos encerrados após duas horas de inatividade. Este limite de tempo de 2 horas pode ser configurado na tabela Canais de envio de mensagens (sys_cs_channel.list). Para alterar o limite de tempo de inatividade, na tabela Canais de envio de mensagens sys_cs_channel.list, selecione **NASS** registre e preencha **Tempo limite de ociosidade da conversa** campo com seu limite de tempo de bate-papo ativo preferencial. Se você não tiver bate-papos ativos, Nenhuma conversa no momento é exibido. Se mais de 12 bate-papos ativos estiverem em execução, um **Mostrar mais** o link aparece para exibir mais bate-papos. Selecionando **Mostrar mais** exibe 10 bate-papos adicionais. • Atualizações: As atualizações de notificações e lembretes importantes podem ser configuradas para exibição. Quando *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*está definido como verdadeiro (o padrão), simples (não acionável) Now Assist as notificações do painel aparecem na página inicial do portal. Depois de selecionar uma notificação, você será redirecionado para esta seção Atualizações. Se você não tiver atualizações, Vocês estão todos em atraso é exibido. Se mais de quatro atualizações estiverem disponíveis, um **Mostrar mais** o link aparece para exibir mais atualizações. Selecionando **Mostrar mais** exibe 10 atualizações adicionais. **Nota:** Se *sn_nowassist_va.nass_notification_enabled*está definido como falso , A seção Atualizações não aparece. • Encerrado: Bate-papos encerrados podem ser configurados para exibição. Uma mensagem é fechada 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.

Elementos do subcabeçalho do Now Assist

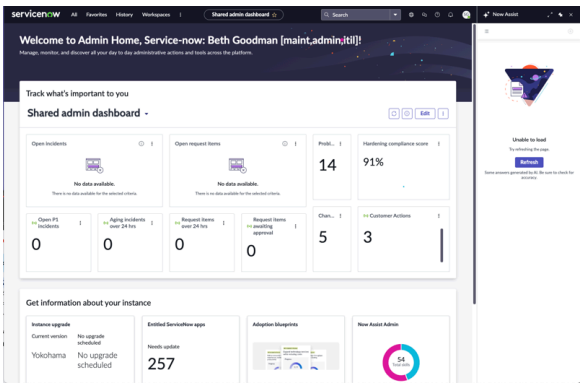
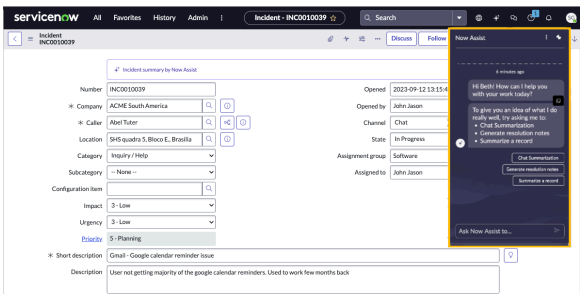
Elemento	Descrição
	o tempo designado passa (2 horas de inatividade) ou você recebe a seguinte resposta no bate-papo: Parece que você terminou este bate-papo, então vou fechá-lo. Selecione os bate-papos encerrados **Mostrar bate-papos encerrados** caixa de seleção em **Interfaces conversacionais** > **Assistentes** > **[Nome do assistente selecionado]** > **Experiência de bate-papo** > **Bate-papos encerrados**. Depois de ativados, os bate-papos encerrados são exibidos enquanto estiverem disponíveis na tabela Conversas (sys_cs_conversation). Os bate-papos encerrados aparecem no modo somente leitura e não podem se tornar ativos novamente. Se mais de quatro bate-papos encerrados estiverem disponíveis, um **Mostrar mais** o link aparece para exibir mais bate-papos encerrados. Selecionando **Mostrar mais** exibe 10 bate-papos encerrados adicionais. Depois que uma conversa é encerrada, você não pode reabri-la.Passar o mouse sobre um bate-papo encerrado exibe o ícone de exclusão ( ). Confirmar a exclusão do bate-papo em Excluir este bate-papo? modal para excluir permanentemente o bate-papo da interface.
2. [Nome do bate-papo]	O nome da conversa. Se você selecionar um ativo promovido ou consulta, o título desse ativo aparecerá como o nome do bate-papo. Em vez disso, se você inserir um enunciado no **Responda ao Now Assist** seu enunciado inicial se torna o nome do bate-papo. O nome do bate-papo aparece em ambos Now Assist subcabeçalho e. **Lista de bate-papos** > **Ativo** seção.
3. Novo bate-papo ( )	Uma nova conversa começa. Você pode receber uma mensagem de saudação junto com quaisquer ativos de conversa promovidos, como tópicos, subfluxos e/ou ações ou consultas sugeridas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist o painel está disponível em Next Experience E ServiceNow Studio. As capturas de tela a seguir mostram Now Assist em um espaço e em IU principal telas em Next Experience.

Painel do Now Assist

Next Experience	IU principal
	

Quando você faz uma pergunta ao Now Assist bate-papo aprimorado do painel, o agente entende a consulta e inicia um fluxo. A TI pode justificar, planejar e executar entre agentes de IA, Now Assist tópicos do painel, ações de conversa e subfluxos, catálogos, Base de conhecimento artigos, habilidades personalizadas e qualquer um Now Assist habilidades compatíveis para ajudá-lo. Você recebe mensagens na tela para informar onde o agente está no fluxo de processamento do agente antes de receber a resposta. Você pode interromper o fluxo de processamento do agente a qualquer momento selecionando o ícone Encerrar fluxo. Uma ação é iniciada, ela não pode ser interrompida. Selecionar o ícone Encerrar fluxo interrompe somente as etapas de processamento em andamento.

Conversas do Agentic

Nota:
Primeiro, os administradores devem habilitar os agentes de IA antes que os usuários finais possam experimentar conversas com agentes.

Quando você faz uma pergunta no Now Assist bate-papo aprimorado do painel, o agente entende a consulta e inicia um fluxo. A TI pode justificar, planejar e executar agentes de IA, ações de conversa e subfluxos, catálogos, Base de conhecimento e habilidades personalizadas para ajudá-lo. Você recebe mensagens na tela para informar onde o agente está no fluxo de processamento do agente antes de receber a resposta. Você pode interromper o fluxo de processamento agentic a qualquer momento selecionando o ícone Término de fluxo ( ). Uma ação é iniciada, ela não pode ser interrompida. Selecionar o ícone Encerrar fluxo (somente interrompe as etapas de processamento em andamento.

Navegando a partir do Now Assist painel

Você pode navegar a partir de Now Assist sem sair da conversa atual inserindo uma solicitação de navegação no **Peça ao Now Assist para...** campo. Se você inserir "Navegue até incidentes ativos", Now Assist exibe um botão que permite exibir os incidentes ativos.

Resumo do bate-papo

Aprenda rapidamente os detalhes de um bate-papo lendo um resumo de bate-papo. O resumo do bate-papo fornece detalhes suficientes sobre o bate-papo para que o solicitante não precise repetir as mesmas informações para 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.

Para gerar um resumo de bate-papo do Now Assist painel, selecione **Resumo do bate-papo** ou insira `resumir o bate-papo` em **Peça ao Now Assist para** campo.

Nota:
Você também pode gerar um resumo de bate-papo usando `/resumir` ação rápida em Bate-papo do agente.

Para obter mais informações sobre o resumo do bate-papo, consulte Resumo do bate-papo.

Resumo de caso ou incidente

Aprenda rapidamente os detalhes de um caso ou incidente lendo um resumo de caso. O resumo fornece detalhes suficientes sobre a interação para que o solicitante não precise repetir as mesmas informações para você.

Você pode gerar um resumo de caso ou incidente do Now Assist painel para Now Assist para CSM, Now Assist para HRSD ou Now Assist para ITSM:

- Para Now Assist para CSM, selecione **Resumir o registro** ou insira `resumir um registro` em **Peça ao Now Assist para** campo.
- Para Now Assist para HRSD, selecione **Resumir o registro** ou insira `resumir um registro` em **Peça ao Now Assist para** campo.
- Para Now Assist para ITSM, selecione **Resumir o incidente** ou insira `resumir um incidente` em **Peça ao Now Assist para** campo.

Para obter mais informações sobre o resumo do caso ou incidente, consulte Resumo do registro.

Ajuda da conversa

Obtenha respostas específicas e precisas para suas consultas usando a opção de habilidade Obter ajuda no Now Assist painel. Esta habilidade está disponível para todos os que têm direito Now Assist.

Para obter mais informações sobre Now Assist Habilidade de Ajuda conversacional que representa como Obter ajuda no Now Assist painel, consulte Now Assist Conversa Ajuda.

Geração de anotações de resolução

Aprenda rapidamente os detalhes de como uma interação foi resolvida gerando e lendo anotações de resolução.

Para gerar anotações de resolução do Now Assist painel, selecione **Gerar anotações de resoluções** ou insira `gerar anotações de resoluções` em **Peça ao Now Assist para** campo.

Para obter mais informações sobre como gerar anotações de resolução, consulte Geração de anotações de resolução.

Fluxo de respostas

Depois de inserir uma pergunta ou solicitação no Now Assist painel, Now Assist Reúne informações de artigos da Base de conhecimento, conteúdo externo, documentação do produto, itens do catálogo e fluxos de trabalho e as combina em uma resposta resumida e abrangente. Em vez de aguardar a renderização da mensagem inteira, a resposta sintetizada flui em tempo real e interrompe o fluxo depois que a mensagem inteira é

Tradução automática

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

entregue. Um ícone de brilho animado (aparece enquanto a resposta é gerada e muda para o ícone de brilho estático depois que a resposta é totalmente carregada.

Now Assist menu de contexto

. Now Assist O menu de contexto usa IA generativa para ajudar os agentes a resumir, criar e editar conteúdo escrito, simplificando assim suas tarefas de escrita.

Os agentes produzem vários tipos de conteúdo, incluindo e-mails e respostas de bate-papo. . Now Assist O menu de contexto usa IA generativa para ajudar os agentes a resumir, criar e editar e-mails e respostas de bate-papo. Os agentes podem visualizar o conteúdo gerado por IA, rolar pelo conteúdo criado anteriormente e refinar o texto usando a IA. . Now Assist o menu de contexto pode ser acionado a partir de qualquer aplicação ou campo em um ServiceNow espaço em que Now Assist o menu de contexto está habilitado.

. Now Assist O menu de contexto desbloqueia o poder da IA generativa e está disponível em Next Experience para:

- Customer Service Management (CSM)
- Recursos Humanos (RH)
- IT Service Management (ITSM)
- Gestão estratégica de portfólios (SPM)
- IT Operations Management (ITOM)

. Now Assist o menu de contexto não está disponível com IU principal.

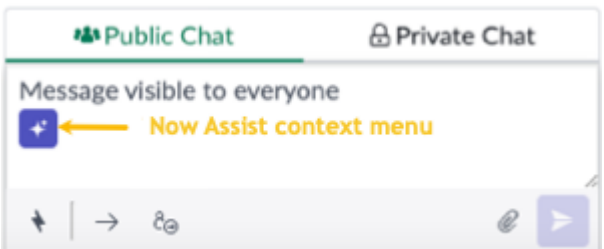
Usando o. Now Assist menu de contexto

. Now Assist o menu de contexto está disponível em qualquer campo em que o flutuante Now Assist botão ( ) aparece. Se você começar a digitar no campo, um menu será exibido com o disponível Now Assist ações do menu de contexto. . Now Assist o menu de contexto ajuda a resumir, criar ou modificar a documentação existente.

Janela de bate-papo usando Now Assist menu de contexto

Você pode usar Now Assist menu de contexto ao se comunicar com usuários em Bate-papo do agente:

Se demorar muito para gerar texto ou Serviço Now LLM não está disponível, uma mensagem de erro é exibida.



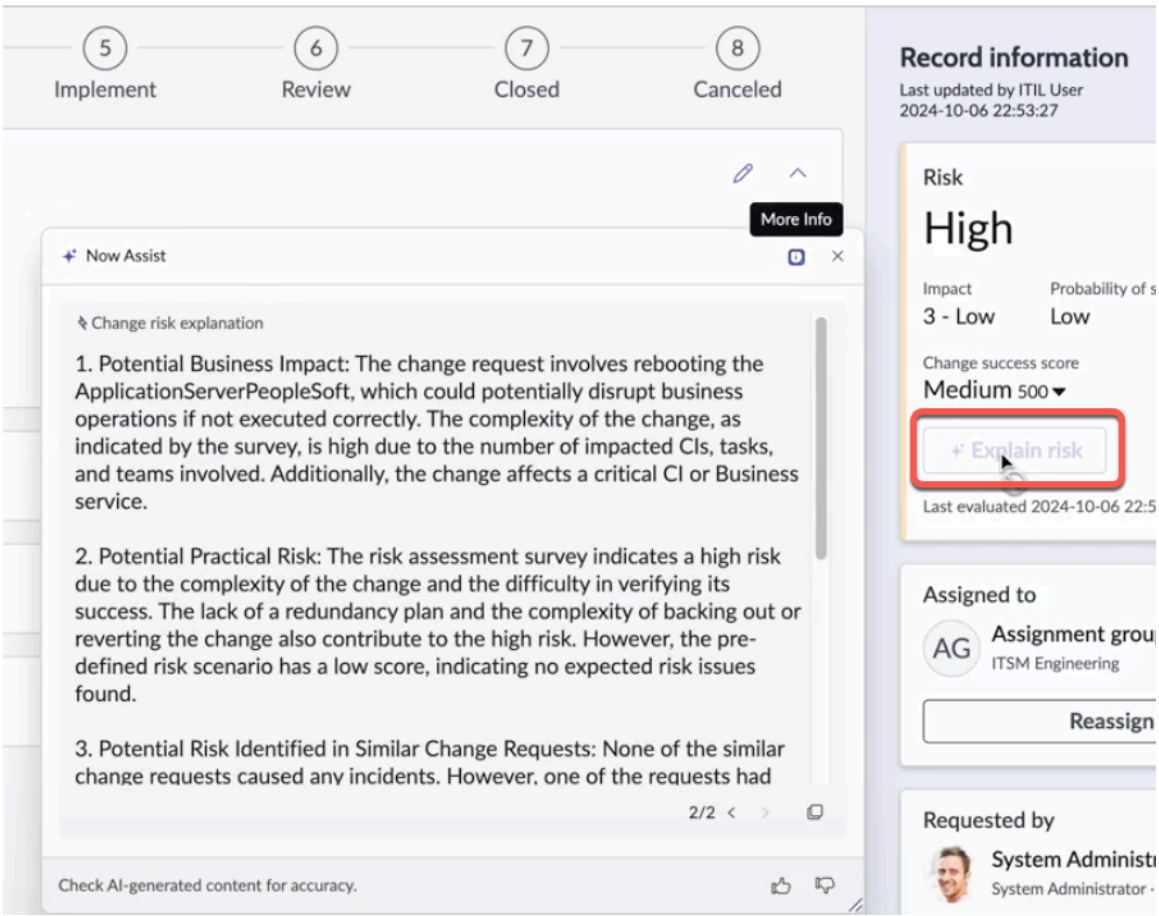
Explicação de risco da solicitação de mudança usando Now Assist menu de contexto

. Now Assist O menu de contexto disponibiliza a explicação de risco da solicitação de mudança no espaço e no UI16 após a avaliação e o cálculo.

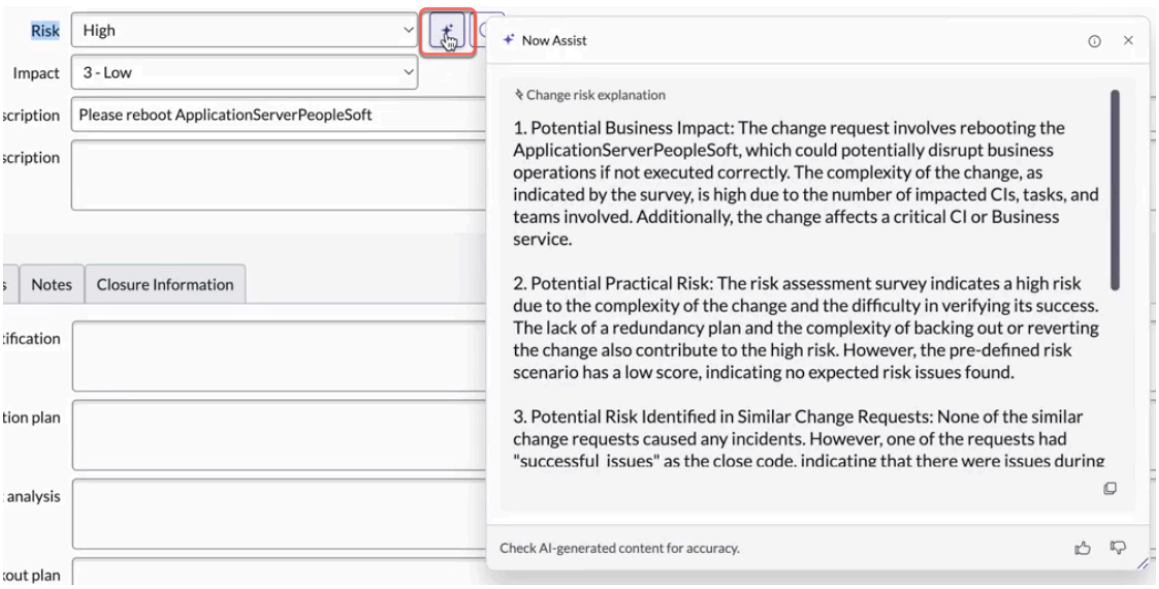
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o risco for avaliado e calculado, você verá **Explique o risco** botão com Now Assist Ícone no espaço mostrando a explicação do risco em uma caixa de diálogo na seção Informações do registro.



Quando o risco for avaliado e calculado, você verá Now Assist ícone em relação a. **Risco** Campo em UI16, mostrando a explicação do risco em uma caixa de diálogo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 explicação de risco apresentada na caixa de diálogo é avaliada e calculada no formulário de solicitação de mudança.

Para obter mais informações sobre avaliação e cálculo de risco, consulte Risk assessment .

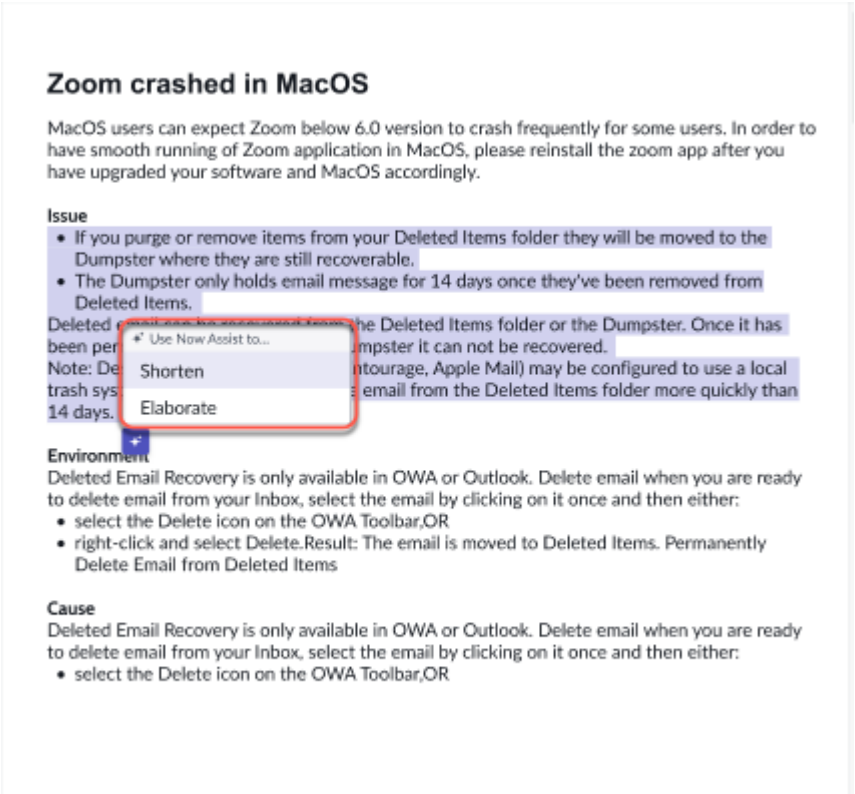
Edição de conteúdo em Base de conhecimento artigos que usam Now Assist menu de conteúdo

. Now Assist O menu de contexto habilita recursos de edição de conteúdo assistida por IA generativa para Base de conhecimento E para fornecer anotações de resolução em espaços de trabalho e UI16.

Ao abrir um artigo de conhecimento e selecionar o conteúdo nele, você verá Now Assist ícone pop-up e flutuante junto com o mouse.

Ao passar o mouse sobre Now Assist, você verá as seguintes opções de menu para ajudá-lo a editar o conteúdo:

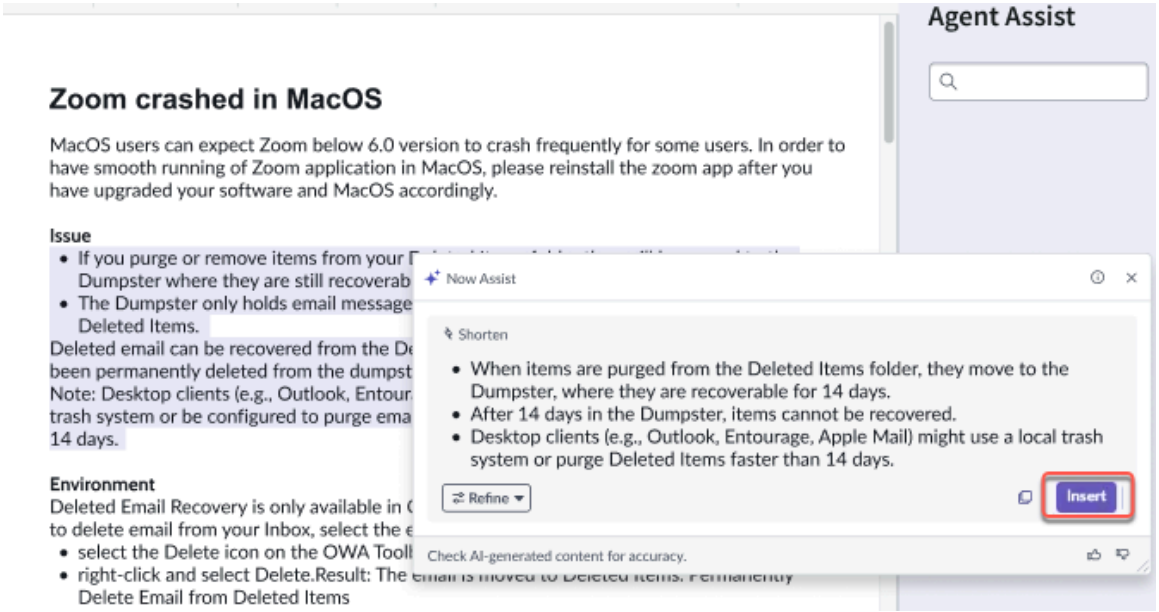
- **Elaborar** : A IA generativa detalha o texto selecionado.
- **Encurtar** : A IA generativa encurta o texto selecionado.



Você pode inserir o conteúdo elaborado ou resumido da IA generativa no Base de conhecimento artigos, usando **Inserir** e atualize ou publique-os.

Tradução automática

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



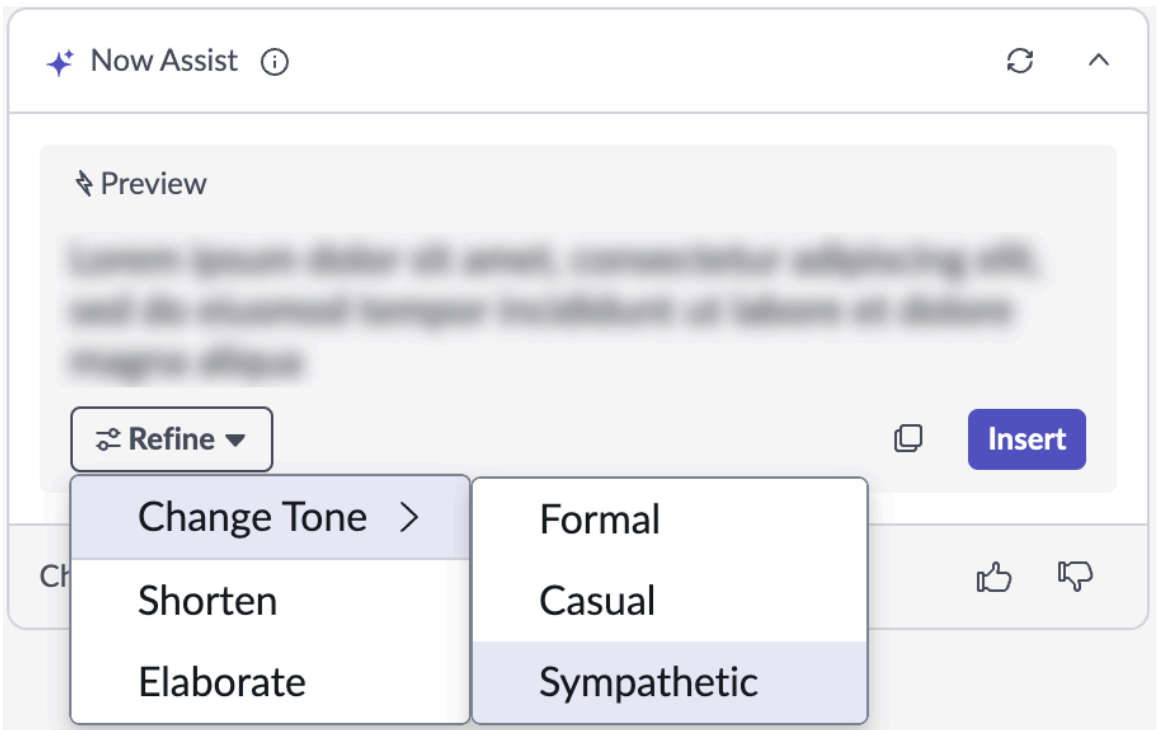
Para obter mais informações sobre como gerar Base de conhecimento artigos usando o menu de contexto do Now Assist, consulte Edit an article using the Now Assist context menu .

Mude o tom usando Now Assist menu de contexto

. Now Assist o menu de contexto permite que os usuários alterem o tom do conteúdo. Os usuários podem escolher entre tom casual, formal e simpático para aprimorar ainda mais seu conteúdo, usando os recursos de IA generativa.

Ao passar o mouse sobre Now Assist ou selecione **Refinar** menu, você vê **Tom de mudança** opção de menu.

Você pode escolher um tom preferencial e selecionar **Formal** , **Casual** e **Simpático** . Revise as mudanças e selecione **Inserir** para finalizar o novo 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.

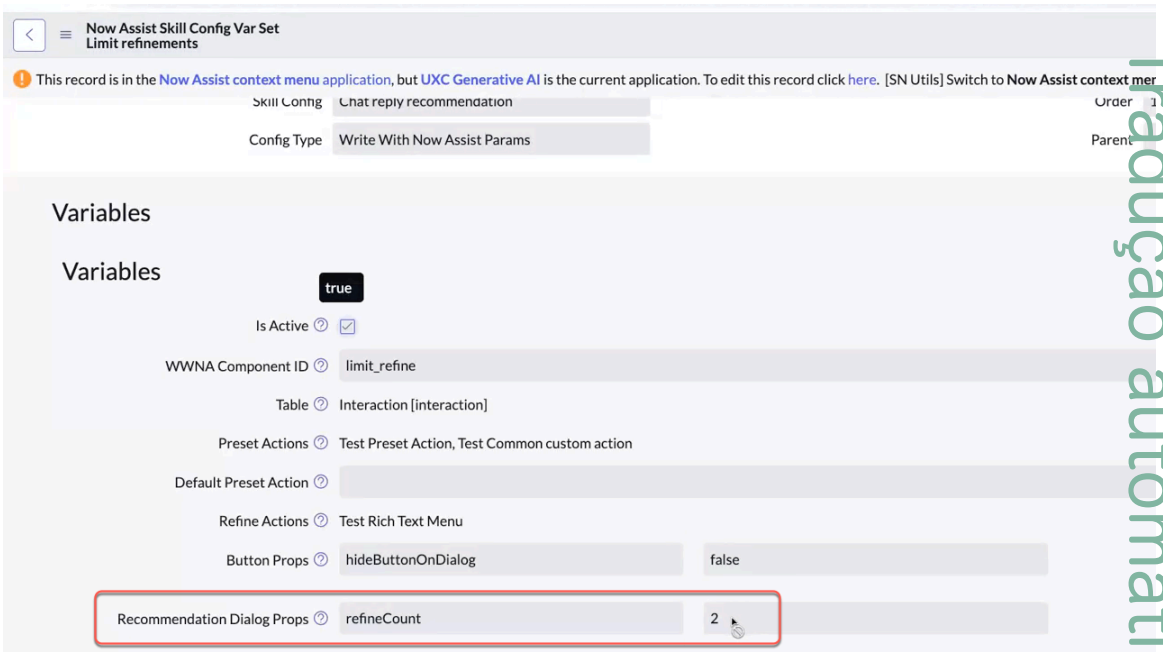
Nota:
Se você não vir a opção de tom de mudança para sua aplicação ou produto, entre em contato com ServiceNow.

Limite o número de chamadas de refinamento de conteúdo usando Now Assist menu de contexto

Configure e limite o número de refinamentos de conteúdo para a habilidade por sessão usando Now Assist menu de contexto. Por padrão, o número máximo de refinamentos não está definido e você pode configurar para limitá-lo.

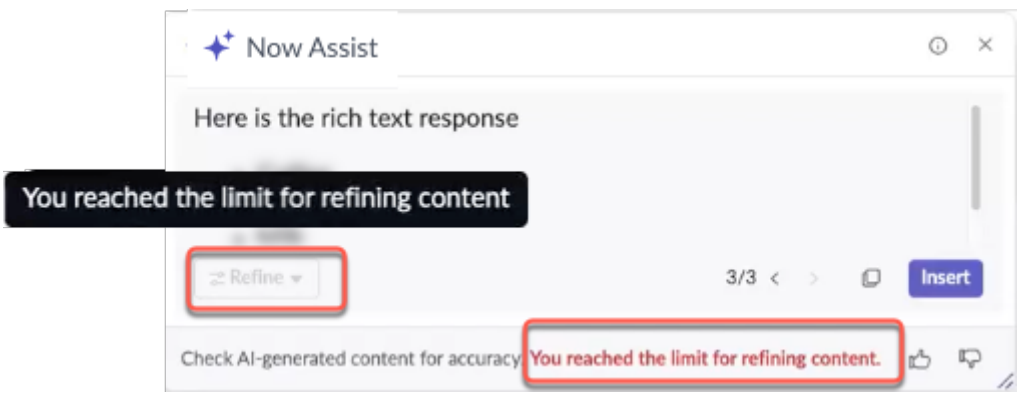
Você pode configurar a limitação de chamadas de refinamento no **Propriedades da caixa de diálogo Recomendações** . **Limitar refinamentos** registre usando `refineCount`propriedade.

Nota:
. **Limitar refinamentos** o registro está disponível em Now Assist registro do conjunto de variáveis de configuração no Now Assist Aplicação do menu de contexto de habilidade.



Você pode definir o refineCount da seguinte forma:

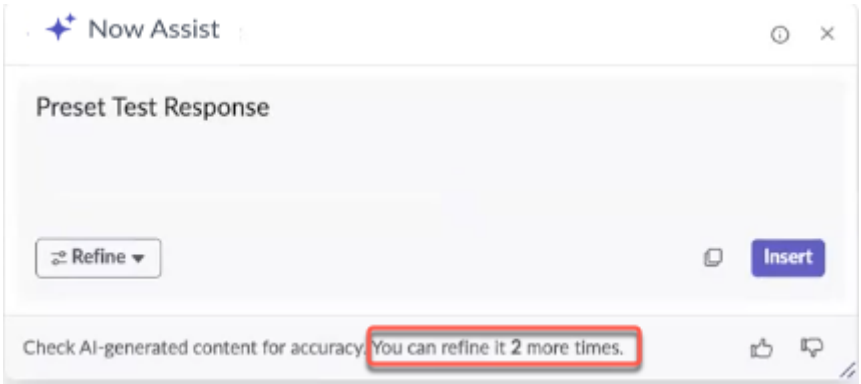
- O valor padrão da propriedade é **-1** . Se o valor for menor que 0, o número de refinamentos da habilidade será ilimitado.
- Se você fornecer 0 como o valor, o botão Refinar será desabilitado e Você atingiu o limite para refinar conteúdo. a mensagem é exibida.



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.

- Se você configurá-lo com um valor maior que 0, poderá refinar o conteúdo de acordo com o valor definido. Por exemplo, se você definir refineCount como 2, poderá refinar o conteúdo apenas duas vezes.



Recomendações de e-mail usando Now Assist menu de contexto

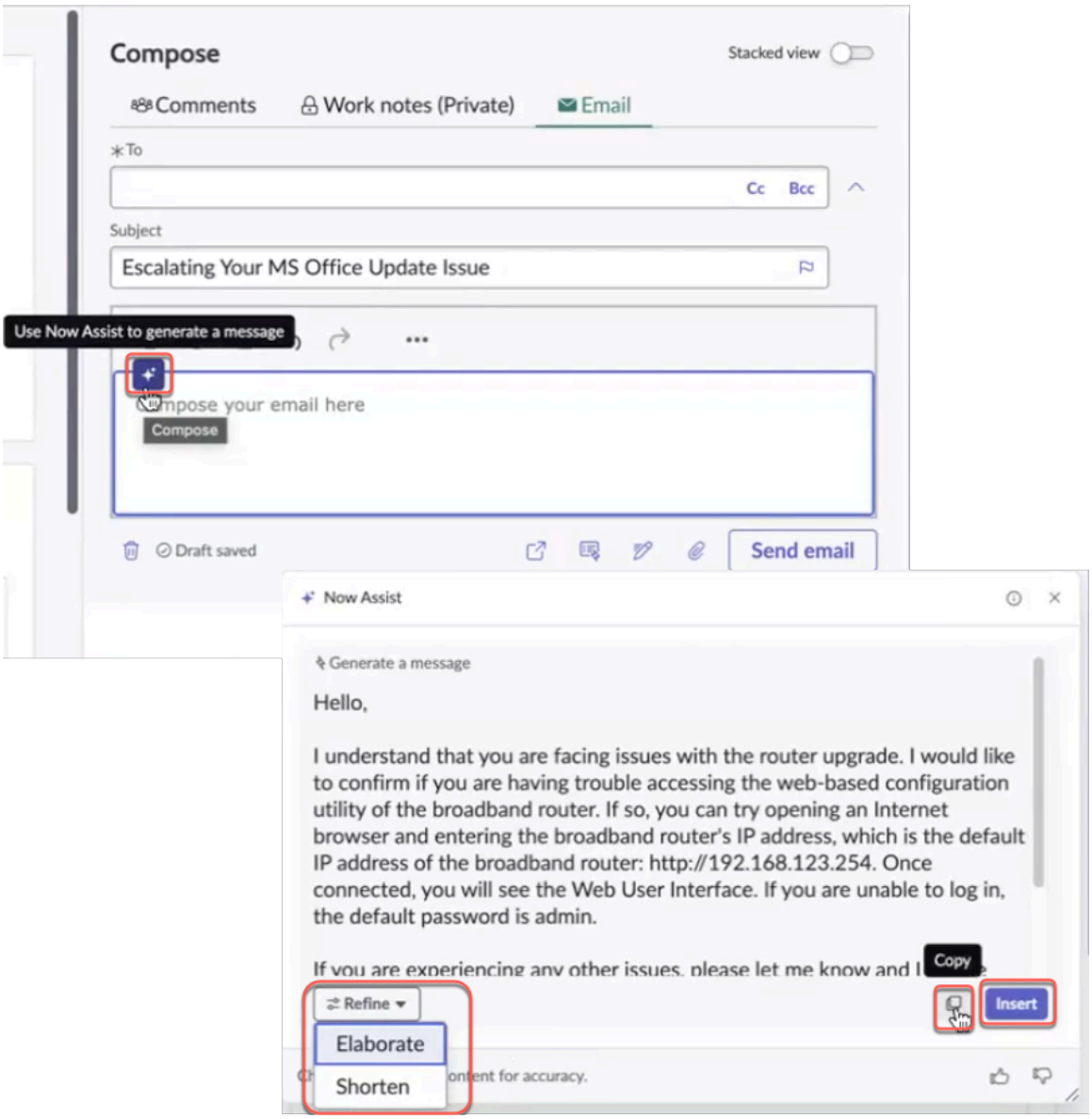
Use Now Assist menu de contexto para compor ou responder e-mails com recomendações de Now Assist Sugestões de modelo de IA generativa. . Now Assist o menu de contexto permite que os usuários gerem recomendações de resposta de e-mail em novos cenários, encaminhem, respondam ou respondam a todos os cenários.

Compor e-mail

Ao compor um novo e-mail, você verá Now Assistícone do menu de contexto ( ) que exibe a mensagem Use o Now Assist para gerar uma mensagem . Quando você seleciona o ícone, a IA generativa gera uma recomendação de 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.



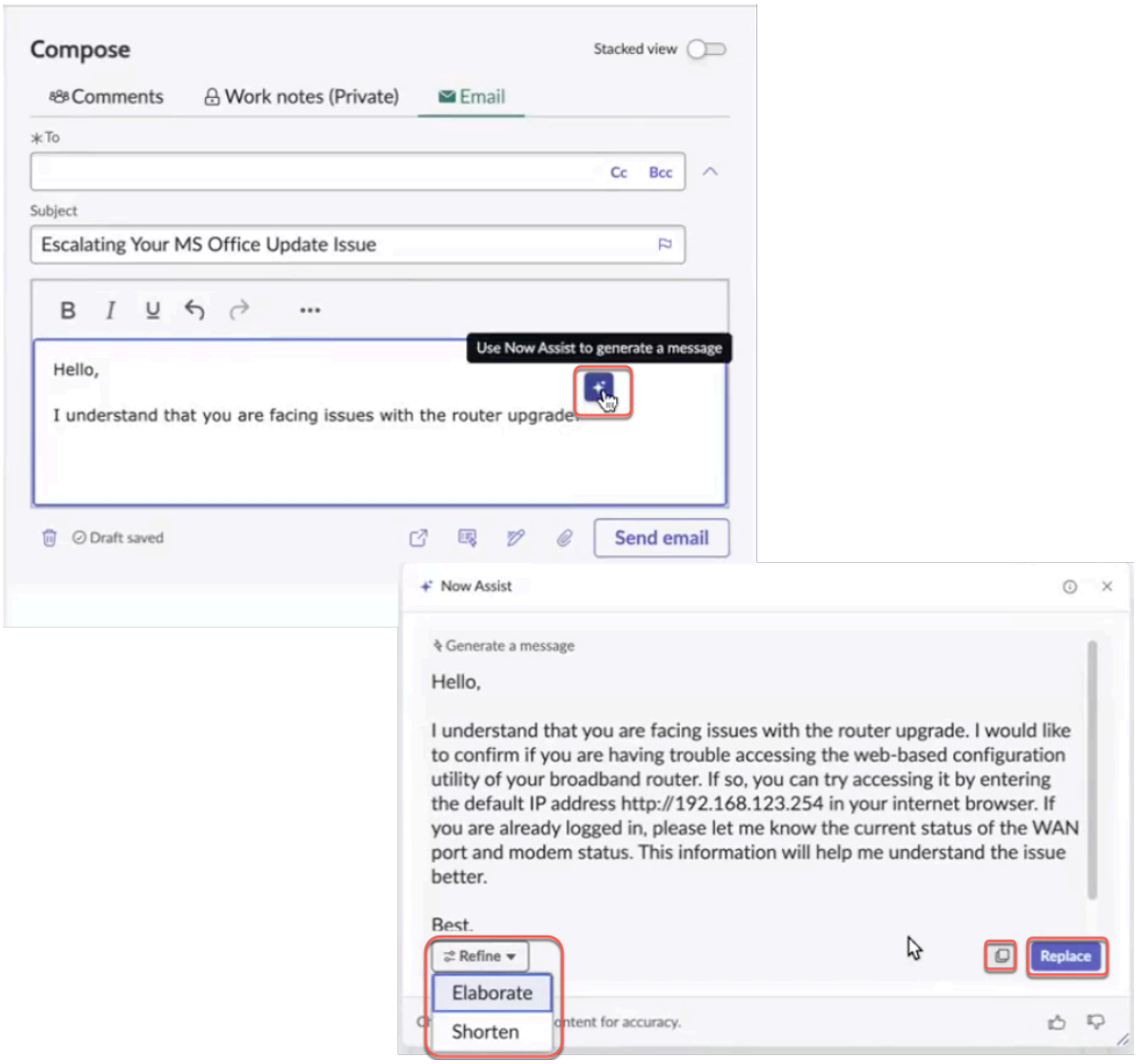
Você pode refinar o texto gerado selecionando **Elaborar** ou **Encurtar** opções do menu de contexto no Now Assist Modelo de administrador. Você também pode copiar o novo texto ou **Inserir** o texto gerado no corpo do e-mail.

E-mails de rascunho concluídos

Você pode usar Now Assist menu de contexto para concluir seus e-mails rascunhos. Você pode inserir algum texto e usar a IA generativa para ajudar você a concluir seus rascunhos selecionando Now Assistícone do menu de contexto ( ) que exibe a mensagem Use o Now Assist para gerar uma mensagem . Ao selecionar o ícone, você vê que a IA generativa está gerando a mensagem para 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.



Você pode refinar ainda mais o texto gerado selecionando **Elaborar** ou **Encurtar** opções do menu de contexto no Now Assist modelo de administrador. Você também pode copiar o novo texto ou selecionar **Substituir** para substituir o texto gerado no corpo do e-mail.

Exibir citações em linha

Você pode selecionar a resposta do LLM e exibir todas as fontes de informações relacionadas, como artigos da base de conhecimento, e-mails, registros relacionados etc.

Selecione as citações numeradas para exibir os detalhes junto com o link para a fonte. Você também pode selecionar **Mostrar origens** opção para exibir a lista de todos os links de recursos relacionados.

Selecione **Substituir** para adicionar as informações de origem no corpo do e-mail como texto sem formatação. A citação numerada e todos os links de origem não serão copiados.

Resumir registros com Now Assist menu de contexto

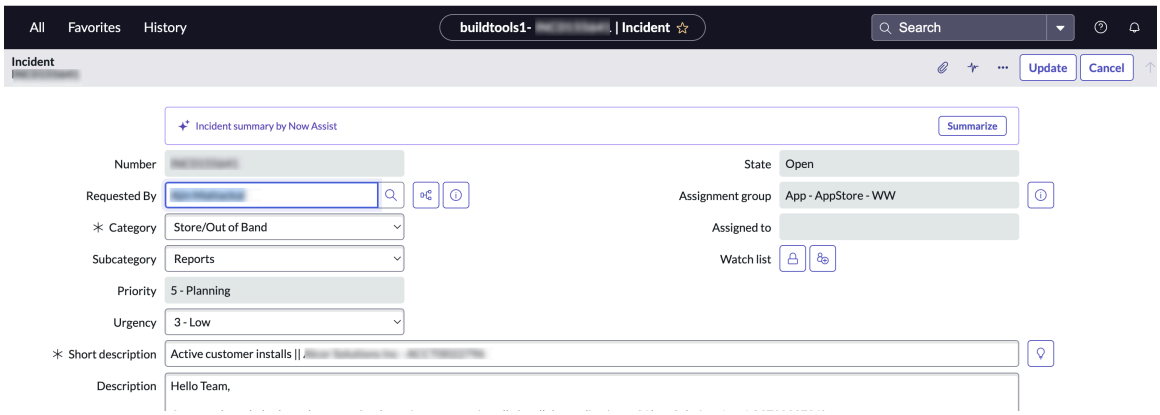
Use Now Assist menu de contexto para gerar um resumo de registro para a página, usando Aplicação de IA generativa Recursos de resumo assistido em espaços de trabalho e UI16. . Now Assist o menu de contexto pode gerar um novo resumo, expandir ou recolher o cartão de

Tradução automática

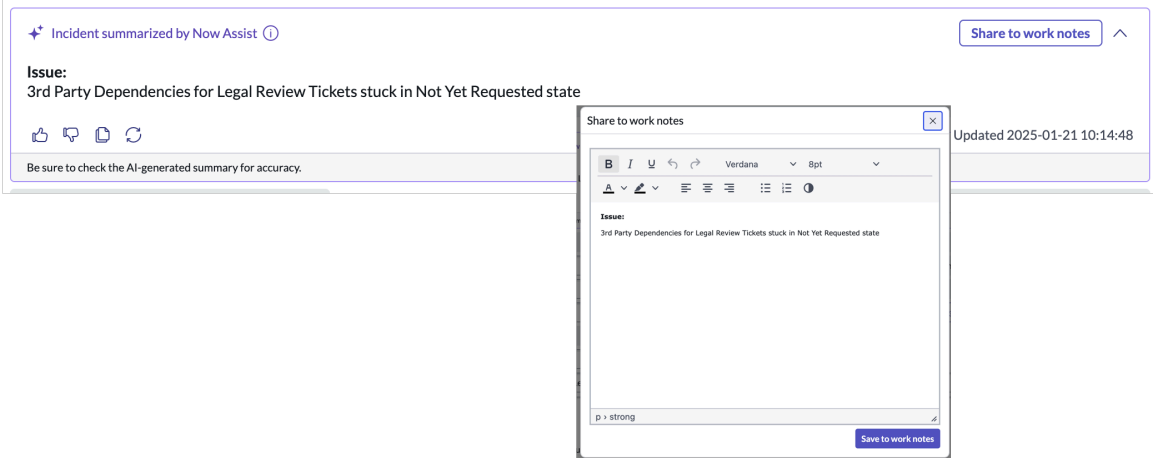
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

resumo, compartilhar o resumo em anotações de trabalho, gerar novamente ou copiar o resumo.

Vá para qualquer página de registro para acessar Now Assistícone do menu de contexto ( ) com a mensagem Resumo do incidente do Now Assist . Selecione **Resumir** Para usar a IA generativa para gerar um resumo de registro.



Você pode usar **Compartilhar em anotações de trabalho**botão para compartilhar o resumo nas anotações de trabalho. Você também pode expandir ou recolher o cartão de resumo conforme necessário.



Para fornecer feedback, use os ícones de feedback (ou (Se você não estiver satisfeito com o resumo fornecido, use o ícone Regenerar ( ) para gerar novamente o resumo. Você também pode copiar o resumo para a área de transferência usando o ícone de cópia ( )

Melhorar o conteúdo do Documentos em Gestão estratégica de portfólios com Now Assist menu de contexto

Use Now Assist Menu de contexto para iniciar conversas e gerar consultas, usando recursos de IA generativa e habilidades integradas personalizadas em Gestão estratégica de portfólios.

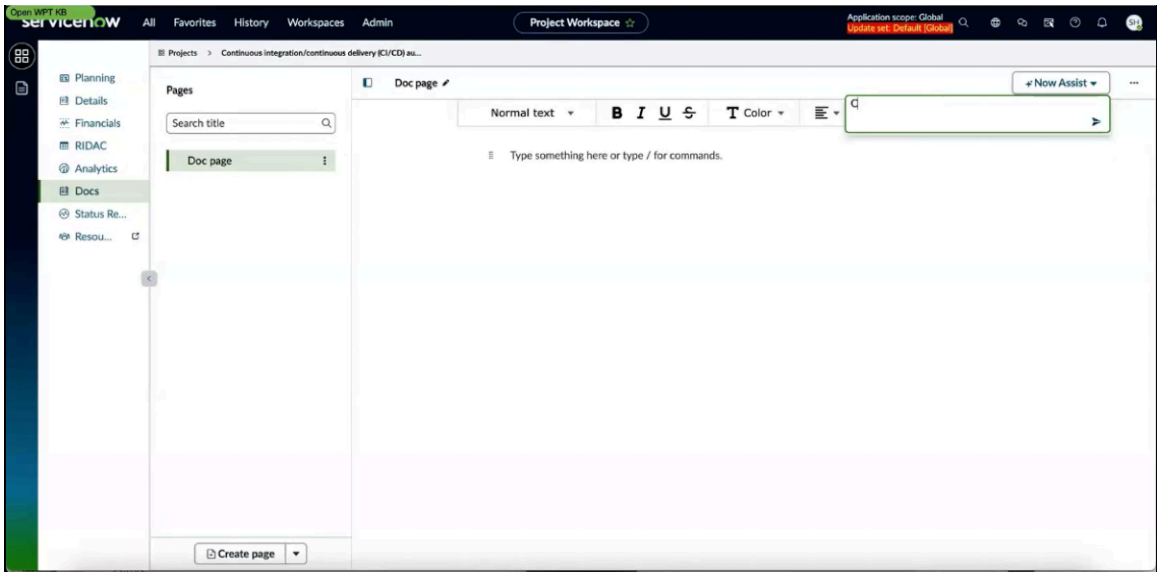
Agora você pode interagir com Now Assist diretamente da seção de documentos em Gestão estratégica de portfólios, Espaço de planejamento estratégico, Espaço de planejamento de portfólio e Espaço de projetos para fazer consultas abertas, crie novo conteúdo, adicione contexto ou melhore as seções existentes. Isso ajuda você a redigir mais rápido, refinar ideias e manter seu trabalho relevante sem sair da página.

Tradução automática

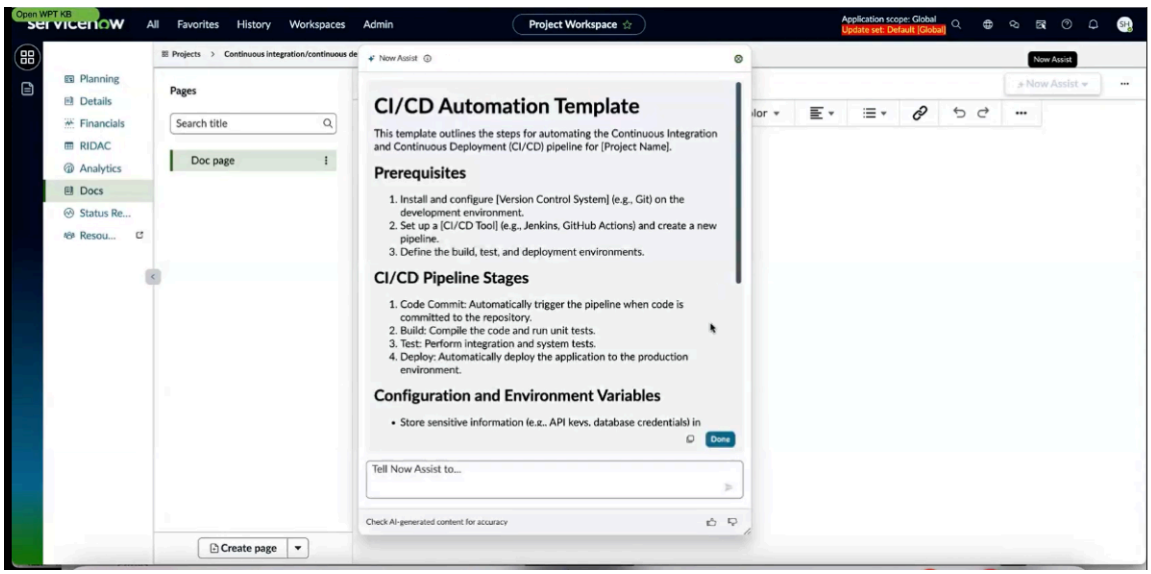
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Para acessar este recurso, acesse qualquer página de documento em Gestão estratégica de portfólios, Espaço de planejamento de portfólio ou Espaço de projetos.

Selecione Now Assistícone ( ) e insira sua consulta.



A resposta da consulta é gerada em um novo Now Assist janela. Você pode usar o campo de entrada para fornecer respostas e instruções de consulta de acompanhamento.



Você também pode selecionar Now Assistícone ( ) e use **Resumir** Opção no menu suspenso para usar a IA generativa para gerar um resumo de registro.

. Now Assistícone (junto com o campo de entrada de texto também é exibido quando você seleciona qualquer texto na página de documentos.

Você também pode ver a opção para **Resumir** , **encurtar** , **elaborar** ou **mude o tom** para o conteúdo selecionado.

Tópicos relacionados

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

Tradução automática

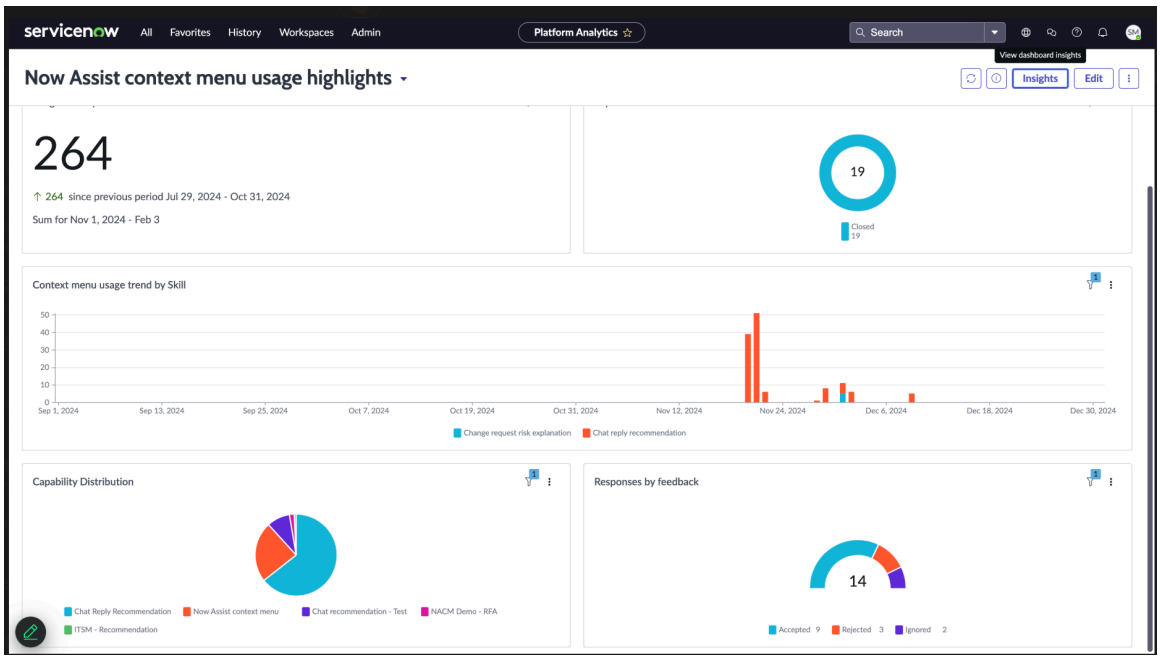
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Now Assist painel de uso do menu de contexto

Use Now Assist Painel do Menu de contexto para monitorar o uso de Now Assist menu de contexto nas diferentes aplicações.

. Now Assist o painel de uso do menu de contexto fornece informações sobre padrões de uso, frequência e eficácia das ações do menu de contexto para os usuários e ajuda a refinar as funcionalidades de acordo. O painel contém indicadores que revelam:

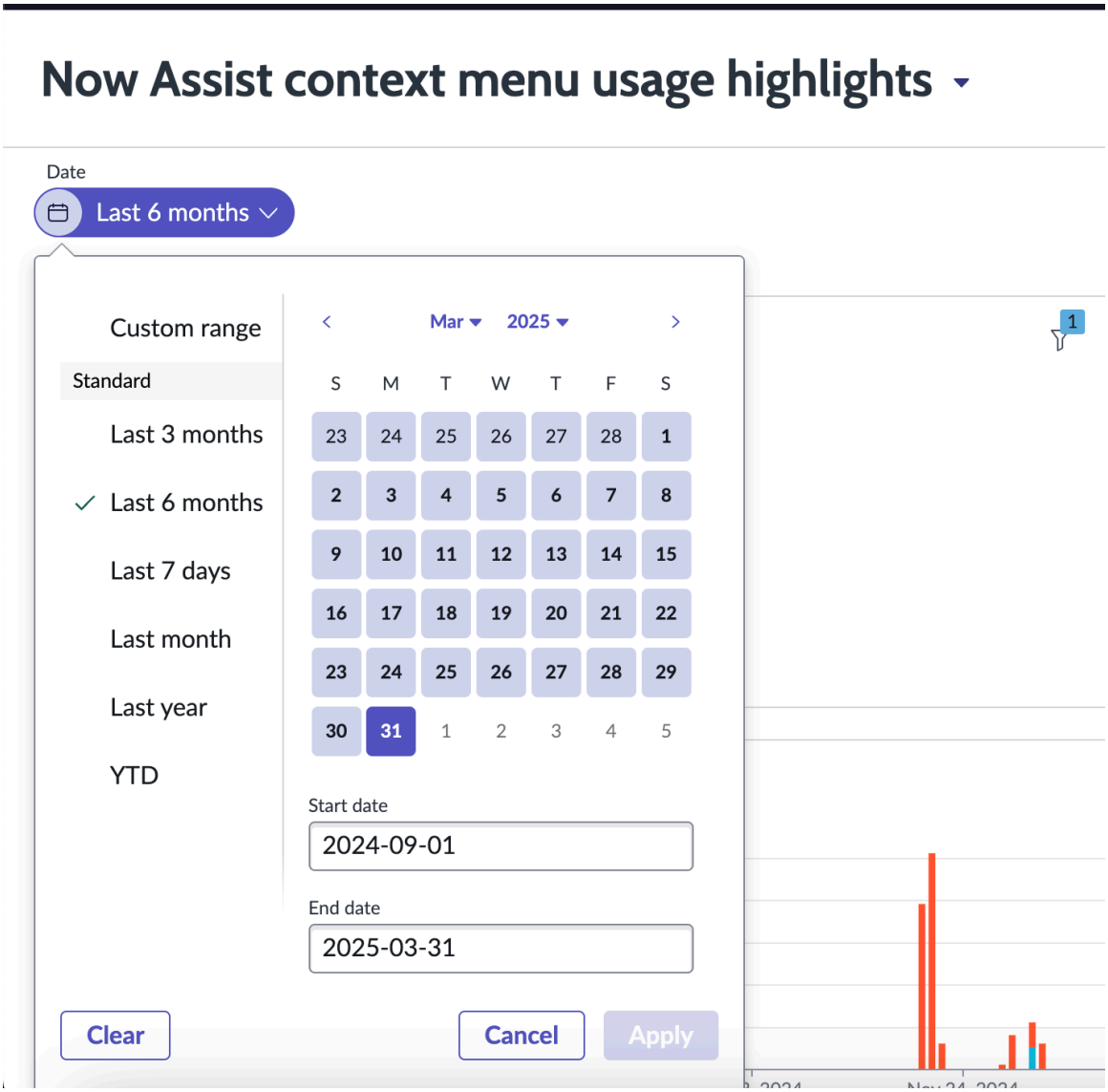
- Métricas de uso
- Uso baseado na aplicação
- Uso baseado em habilidades
- Distribuição de capacidade
- Respostas por feedback



. Now Assist o painel de uso do menu de contexto permite filtrar os dados com base na data de uso. Você pode escolher uma das opções padrão ou fornecer um intervalo personalizado e selecionar Aplicar para filtrar os dados.

Tradução automática

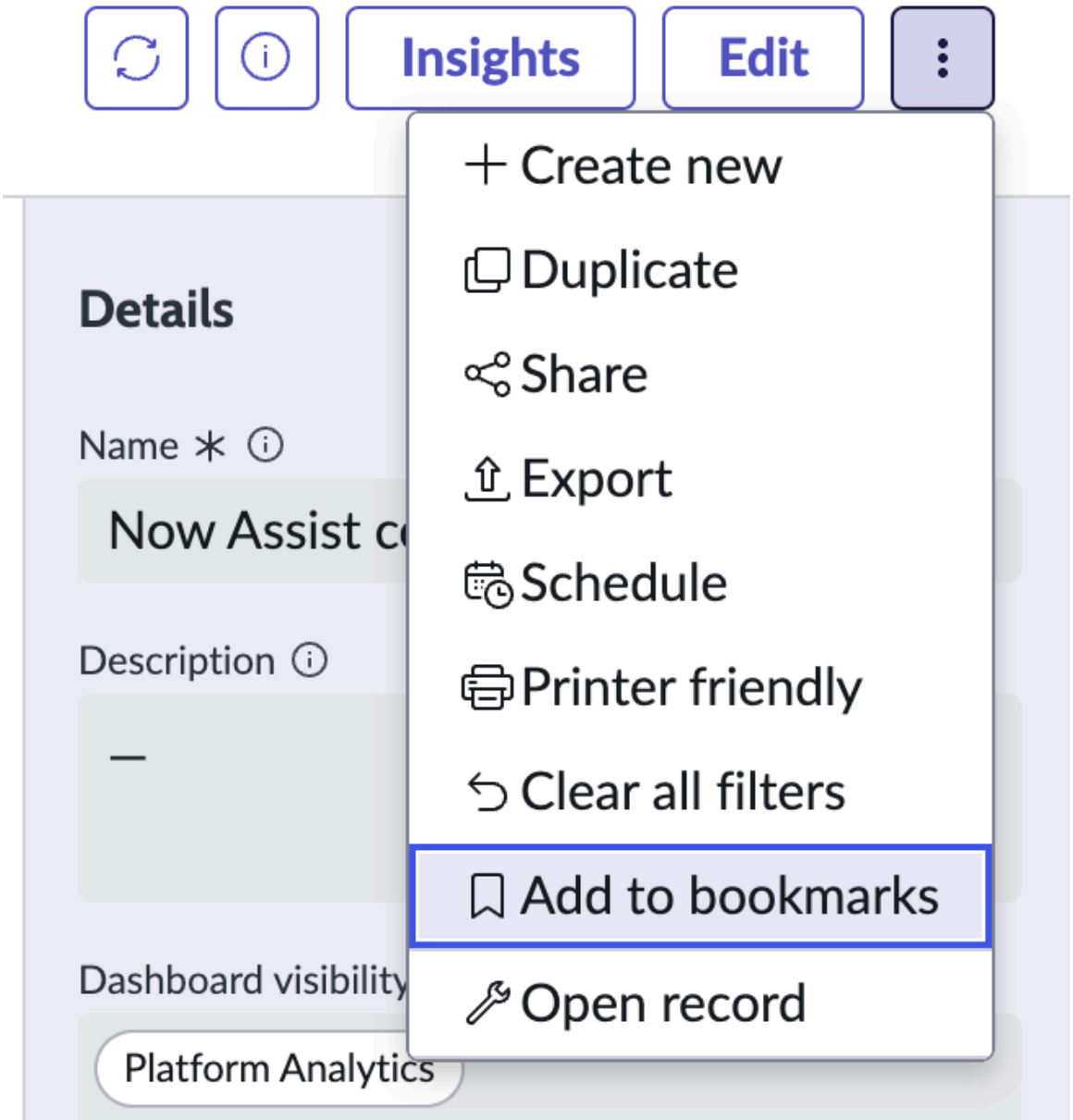
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Você tem uma opção para atualizar, duplicar, editar, criar e exportar um 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.



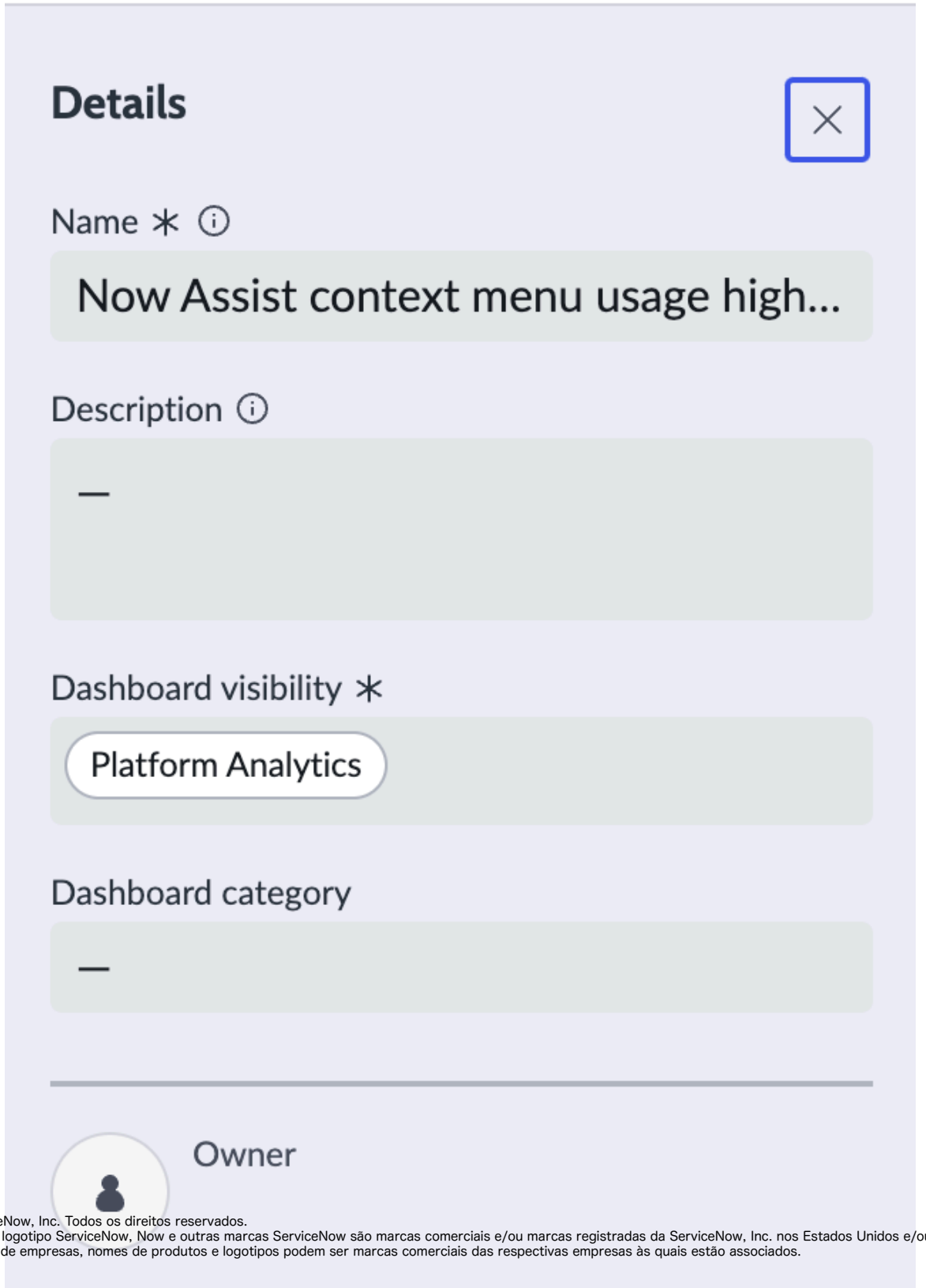
Você também pode selecionar o ícone de informações () para exibir as informações relacionadas ao painel.

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.







Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Matriz de uso: A contagem ou o número de vezes, Now Assist o menu de contexto foi usado durante a duração selecionada. Você tem a opção de atualizar esta matriz, exibir informações ou sugestões disponíveis e filtrar esses dados ainda mais com base na data.

Duração implícita do feedback: O detalhamento do feedback com base no fato de a resposta ser inserida e fechada durante o intervalo de tempo selecionado. Você tem a opção de atualizar esta matriz, exibir informações ou sugestões disponíveis e filtrar esses dados ainda mais com base na data.

Tendência de uso por habilidade: A distribuição de uso total com base nas habilidades que usam o. Now Assist menu de contexto. Você tem a opção de atualizar esta matriz, exibir informações ou sugestões disponíveis e filtrar esses dados ainda mais com base na data.

Distribuição de capacidade: A distribuição de capacidade com base nas diferentes aplicações que usam o. Now Assist menu de contexto. Você tem a opção de atualizar esta matriz, exibir informações ou sugestões disponíveis e filtrar esses dados ainda mais com base na data.

Resposta por feedback: O campo de feedback com base nos logs da IA generativa. As opções são Aceito, Rejeitado ou Ignorado. Você também pode atualizar esta matriz, exibir informações ou sugestões disponíveis e filtrar esses dados ainda mais com base na data.

Informações: Exiba informações e sugestões para Now Assist uso.

`

Usar Now Assist menu de contexto para implantação de habilidade personalizada

Use Now Assist menu de contexto para implantar as habilidades personalizadas criadas usando Now Assist kit de habilidades.

Os profissionais de IA podem usar Now Assist Kit de habilidades para criar uma habilidade personalizada para fornecer soluções personalizadas, com os recursos de IA generativa do Now Assist.

Now Assist permite que os administradores escolham as habilidades personalizadas para implantação. Usar Now Assist menu de contexto como um canal preferencial para implantar uma habilidade personalizada quando você define a configuração de implantação em Now Assist kit de habilidades. Para obter mais informações, consulte Defina as configurações de implantação de habilidades.

Você também deve selecionar Now Assist menu de contexto como uma opção de exibição quando você ativa a habilidade em Now Assist Administrador Para obter mais informações, consulte Ativar um Now Assist habilidade.

Para concluir o processo de ativação, crie um novo Now Assist configuração do menu de contexto. Para obter mais informações, consulte Criar Now Assist Configuração do menu de contexto.

Criar Now Assist Configuração do menu de contexto

Criar um novo Now Assist Configuração do menu de contexto para implantar e ativar uma habilidade 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.

Antes de Iniciar

Para configurar habilidades personalizadas em ação, certifique-se de que a habilidade esteja ativada em Now Assist.

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Experiências do Now Assist** > **Menu de contexto do Now Assist**.
2. Selecione **Configurações** no Now Assist página inicial do menu de contexto.
3. Selecione **Criar novo**.
4. Insira valores para os seguintes campos em Configurar Now Assist formulário de menu de contexto.
   - Fluxo de trabalho
   - Produto
   - Nome
5. Selecione **Iniciar configuração** .
6. Forneça os seguintes detalhes em **Configurações gerais** no formulário de configuração:
   - Nome
   - Descrição
   - Nome da tabela
7. Selecione um local onde você deseja adicionar o gatilho para Now Assist menu de contexto.
   As opções são:
   - Campo de formulário de registro: Selecione esta opção para adicionar o gatilho no formulário UI16
   - Local personalizado: Selecione esta opção para adicionar o gatilho em qualquer outro local desejado.
8. Se você selecionar Campos de formulário de registro, adicione os campos de formulário onde você deseja Now Assistícone do menu de contexto.
9. Se você selecionar Local personalizado, escolha o tipo de exibição do menu de contexto.
   Escolha entre as seguintes opções de exibição:
   - Janela não modal: Uma caixa de diálogo arrastável e redimensionável.
   - Cartão incorporado: Uma janela fixa exibida na página.

   Se você selecionar **Local personalizado** certifique-se de ter concluído o. UIB Now Assist configurações do componente do menu de contexto. Para obter informações de configuração, consulte Configuração do UIB do menu de contexto do Now Assist .
10. Selecione **Salvar e continuar**.
    Você acessará a guia Configurar experiência.
11. Selecione opções para os seguintes campos na guia Configurar experiência:
    - Ações
    - Ações de refinamento
    - Ative para impedir a ação de refinamento de acesso
    - Máximo de refinamentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para conteúdo gerado
- Permita que os usuários forneçam feedback sobre as recomendações

Forneça as mesmas informações para cada um dos campos de formulário selecionados.

Se você prosseguir sem fornecer os valores necessários para cada campo de formulário, o sistema solicitará que você forneça a configuração.

12. **Opcional:** Quando solicitado, selecione **Sim, aplicar** No prompt Aplicar configurações se você quiser aplicar as mesmas configurações.
13. Selecione **Salve e continue** depois de revisar e editar os valores, se necessário.
    Você acessará a guia Revisar e ativar.
14. Selecione uma opção no **Selecione um registro para testar as configurações** menu suspenso.
15. Selecione **Visualização** e. **Concluído** .

Now Assist habilidades

Now Assist Os produtos fornecem habilidades de IA generativa que são personalizadas para atender às necessidades dos usuários em diferentes fluxos de trabalho.

As seções a seguir descrevem o disponível Now Assist habilidades.

Habilidades disponíveis por fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto	Habilidades disponíveis
Tecnologia	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)	• Resumo do item de configuração (IC) • Gerenciar itens de configuração duplicados (ICs) • Conector do Service Graph diagnóstico
Tecnologia	Now Assist for Enterprise Architecture (EA)	Resumo e ações do documento ADR
Tecnologia	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)	• Resumo do problema • Recomendação para objetivos de controle semelhantes • Alertas regulatórios impactados • Alertas regulatórios afetados • Objetivos de controle impactados pelo alerta regulatório • Resumo de alertas regulatórios • Resumo da avaliação de risco • Resumo de eventos de risco na IU clássica • Resumo do evento de risco no Espaço de risco

Tradução automática

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

Habilidades disponíveis por fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto	Habilidades disponíveis
Tecnologia	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)	• Análise de alerta • Investigação de alerta
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)	• Explicação de risco da solicitação de mudança • Resumo da solicitação de mudança • Recomendação de bate-papo • Resumo do bate-papo • Habilidade de resposta de e-mail • Assistência a incidentes • Resumo do incidente • Geração da base de conhecimento • Geração de anotações de resolução • Barra lateral resumo
Tecnologia	Now Assist for Security Incident Response	• Análise pós-incidente • Ações recomendadas de incidente de segurança • Resumo do incidente de segurança • Geração de anotações de resolução • Informações de correlação
Tecnologia	Now Assist for Software Asset Management (SAM)	Resumo de conformidade do fornecedor
Tecnologia	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)	• Documentos de IA generativa do EAP Teams • Enviar o resumo do projeto por e-mail • Resumo do feedback • Resumo de vários feedbacks • Documentos da IA generativa do projeto • Documentos da IA generativa do item de planejamento
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM)	• Resumo do caso • Recomendação de 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.

Habilidades disponíveis por fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto	Habilidades disponíveis
		• Resumo do bate-papo • Habilidade de resposta de e-mail • Geração da base de conhecimento • Geração de anotações de resolução • Barra lateral resumo • [store-future: BEGIN review]Resumo da chamada de voz[End]
Cliente	Now Assist for Field Service Management (FSM)	• Geração da base de conhecimento • Barra lateral resumo • Resumo do fechamento da tarefa de ordem de serviço
Cliente	Now Assist for Financial Services Operations (FSO)	• Resumo do caso do sinistro • Resumo do caso de contestação
Cliente	Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS)	• Resumo do bate-papo • Resumo de casos governamentais • Geração de anotações de resolução
Cliente	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)	• Resumo do caso de integração de conta • Resumo do compromisso • Geração da base de conhecimento • Geração de anotações de resolução • Resumo do caso de problema de serviço • Resumo do teste • Assistência de mapeamento de transformação • Resumo do ponto de contato
Funcionário	Now Assist for Health and Safety	Resumo de incidentes de saúde e segurança
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)	• Resumo do bate-papo • Barra lateral resumo • Recomendação de 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.

Habilidades disponíveis por fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto	Habilidades disponíveis
		• Geração da base de conhecimento • Habilidade de resposta de e-mail • Resumo do caso • Geração de anotações de resolução
Funcionário	Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)	• Resumo do assunto jurídico • Resumo da solicitação jurídica
Funcionário	Now Assist in Contract Management	• Análise de contrato • Extração de metadados do contrato
Funcionário	Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)	Tópico de LLM de reserva de espaço no Now Assist no Virtual Agent
Criador	Now Assist for Creator	• Geração de aplicações • Geração de item do catálogo • Recomendações de código inteligente • Geração de visualização de dados • Geração de fluxo • Recomendações de fluxo • Geração de playbook • Refinar conteúdo • Automação de processos robóticos Geração de bot (RPA) • Geração de spoke • Geração de IU • Análise de anotações de trabalho

Plataforma	Now Assist Plataforma	• Now Assist experiência de conversa
		  ○ Now Assist Resultados do Genius de perguntas e Respostas
		  ○ Now Assist Pedido de catálogo de vários turnos
		  ○ Now Assist Tópicos
		  ○ Subfluxos e 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.

Habilidades disponíveis por fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto	Habilidades disponíveis

		• Now Assist habilidades de inteligência de documentos
		  ○ Now Assist extração de documentos
		  ○
		• Recomendação de conteúdo de conhecimento
		• Habilidade de exportação de painel e visualização
		• Navegação
		• Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS

Finanças e cadeia de suprimentos	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)	Resumo do caso da fatura
Finanças e cadeia de suprimentos	Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)	Resumo do caso do fornecedor
Finanças e cadeia de suprimentos	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)	Resumo do executante para Sourcing and Procurement Operations

Now Assist habilidades de análise

Essas habilidades fornecem recursos de IA generativa para analisar dados no ServiceNow AI Platform, incluindo análise de incidentes de segurança, alertas em Gestão de eventos e contratos jurídicos.

Análise de alerta

Use esta habilidade para fornecer análises simplificadas de alerta de IA generativa para ServiceNow Gestão de eventos aplicação.

As análises de alerta incluem um resumo legível do alerta, bem como informações técnicas para ajudá-lo a investigar o alerta com mais eficácia. Em Gestão de eventos, a análise de alertas é um recurso crucial que transforma completamente o processo de triagem de alertas e pode ajudar a alcançar um gerenciamento de alertas mais rápido e contínuo. Esta habilidade usa um modelo de linguagem grande (LLM) para gerar títulos de alerta legíveis e descrições detalhadas com base em dados de alerta aprimorados e acionáveis. As informações de alerta geradas por IA facilitam a triagem rápida de alertas e a análise eficaz para sua equipe, o que pode levar a uma redução substancial no tempo de resolução.

Para obter mais informações, consulte Using skills in Now Assist for IT Operations Management (ITOM) .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)

Investigação de alerta

Esta habilidade permite Now Assist para investigar incidentes relacionados passados.

Now Assist Consulta registros históricos para encontrar incidentes passados nos mesmos ICs ou relacionados e analisa sua frequência, criticidade, anotações de trabalho e resolução. Apresenta um resumo dos incidentes relacionados mais relevantes no Now Assist painel. O resumo inclui estratégias de resolução usadas, bem como detalhes de contato de indivíduos ou equipes que resolveram os incidentes e podem ajudar com o alerta atual. As informações fornecidas ajudam você a entender melhor o contexto e a importância do alerta atual e a trabalhar com mais eficiência para resolvê-lo.

Para obter mais informações, consulte Generate a Now Assist summary of past related incidents .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

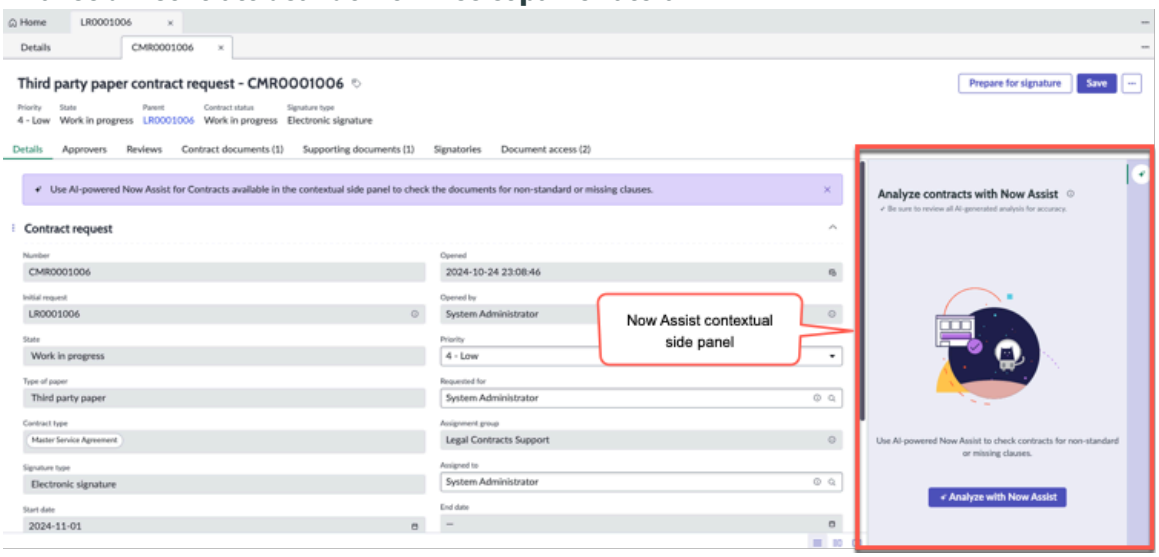
Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)

Análise de contrato

Esta habilidade usa IA generativa para analisar contratos e identificar cláusulas fora do padrão e ausentes.

Analise um contrato usando Now Assist painel lateral



Uma vez gerado, um executante pode revisar Now Assist recomendações e faça uma revisão.

Tradução automática

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

Gerando uma análise de contrato

Você pode gerar uma análise de contrato no produto a seguir.

Contract analysis using Now Assist in Contract Management

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Funcionário	Now Assist in Contract Management está disponível nos seguintes produtos: • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

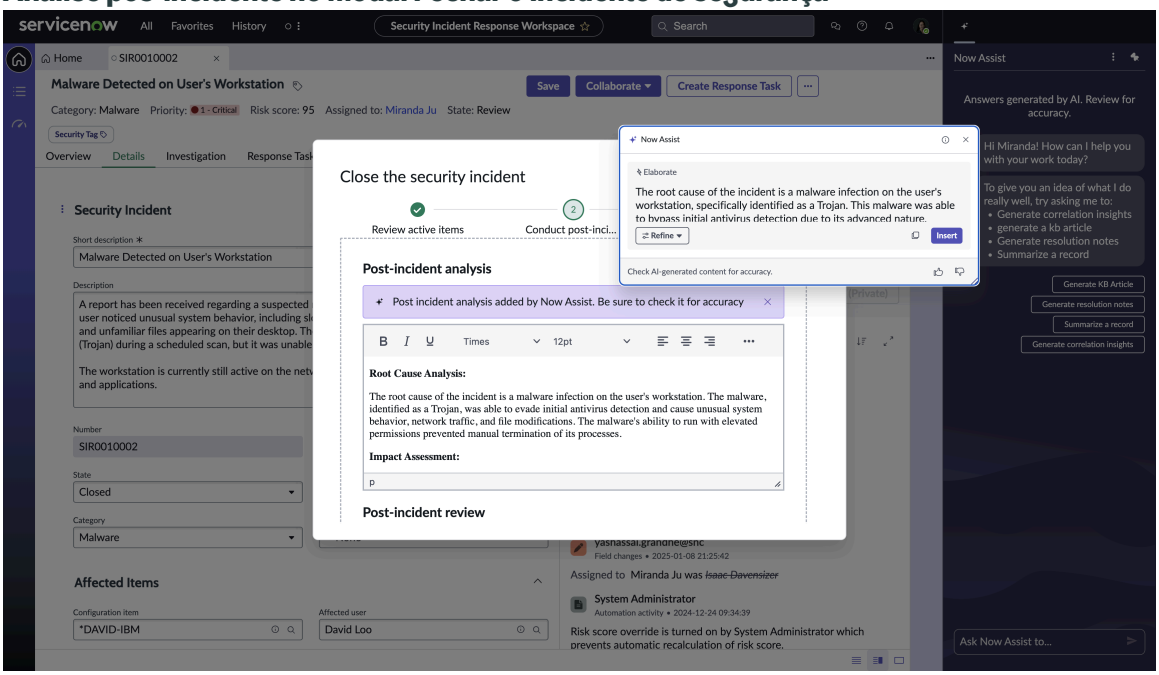
Análise pós-incidente

Gere uma análise pós-incidente que inclua uma análise de causa raiz, avaliação de impacto e lições aprendidas no fluxo de trabalho de fechamento de um incidente de segurança.

Gerentes e analistas de segurança podem gerar dados de análise pós-incidente de dentro do fluxo de trabalho de incidente de segurança a partir dos seguintes locais:

- . Resposta a incidentes de segurança Espaço.
- Registros de incidentes de segurança no UI16.

Análise pós-incidente no modal Fechar o incidente de segurança



Para obter mais informações, consulte Generate a post-incident analysis for a security incident with Now Assist for Security Incident Response .

Tradução automática

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Security Incident Response

Análise de sentimento

Aplicar Análise de sentimento do Now Assist para cada interação com o cliente para avaliar a satisfação do usuário e facilitar a tomada de decisão informada. As comunicações do cliente podem estar relacionadas a casos, registros ou problemas. Use esta habilidade para priorizar esses dados com base no sentimento e no raciocínio gerais, fornecendo análise de IA generativa aos executantes e permitindo que eles identifiquem casos que exigem atenção urgente.

Análise de sentimento do Now Assist Usa modelo de linguagem grande (LLM) para produzir avaliações de sentimento para registros de caso/problema novos ou ativos e também ilustra tendências de sentimento ao longo do tempo. Os executantes recebem um resumo para compreender as razões por trás dos sentimentos sem ler todas as anotações e comentários. Isso permite que eles priorizem e se concentrem em casos e problemas urgentes com base na gravidade dos sentimentos e melhorem a experiência geral do cliente.

Análise de sentimento do Now Assist atualizar

A habilidade salva a análise, as tendências e o raciocínio no registro e não é atualizada com as atualizações da página. As chamadas de LLM são feitas para atualização de sentimento quando há uma mudança relevante nesse registro específico ou atualizações nos campos de entrada definidos no prompt de entrada. Os campos de entrada são definidos em Administração do Now Assist, como parâmetros para analisar a interação com o cliente. Análise de sentimento do Now Assist se aplicará somente a registros que atendam às condições de filtro especificadas nos modelos de entrada, bem como às definidas na seção disponibilidade de Administração do Now Assist.

Análise de sentimento do Now Assist na exibição de lista

Os valores salvos para sentimento, tendências de sentimento e os motivos subjacentes também estarão disponíveis na exibição de lista.

Em uma exibição de lista, se algum registro subjacente tiver sido atualizado e uma nova chamada de LLM for acionada, você receberá uma notificação solicitando que atualize a página. Isso ajuda você a se manter informado e envolvido com as informações mais recentes. Embora a lista possa ser longa, a notificação visual se concentrará somente nos registros visíveis no momento em sua página, o que ajuda a manter a relevância ao trabalhar nas avaliações de sentimento.

Condições de disponibilidade de habilidade

Essencialmente, há duas condições para escolher, para disponibilidade de Análise de sentimento do Now Assist habilidade. Um ou ambos esses scripts são executados com base na seleção da condição de disponibilidade de habilidade:

Tradução automática

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

- Scripts em execução em registros históricos: É executado somente na ativação da habilidade
- Script regular: É executado após a ativação da habilidade em uma duração de tempo definida

Condições de disponibilidade de habilidade

Cenários	A habilidade está sempre disponível	Disponibilidade personalizada
Condições	Nenhuma condição de disponibilidade especificada	As condições de disponibilidade estão selecionadas
Cenários	Resposta	
Estado padrão	Não avalia o sentimento de nenhum registro criado antes da ativação de habilidade	Avalia sentimentos para todos os registros que atendem à condição usando script histórico
O registro histórico é atualizado	Os gatilhos de avaliação de sentimento e as descobertas serão salvos. Os resultados são exibidos na exibição de lista, ao salvar	O script regular será executado se as condições forem atendidas
Novo registro	Execuções regulares de script e o sentimento é avaliado	Execuções regulares de script e o sentimento é avaliado
Carregamento de página do registro histórico na página de registro	O cálculo de sentimento é acionado porque o carregamento de página é um evento de gatilho	O cálculo de sentimento será trigerado se as condições forem atendidas

Gerando Análise de sentimento do Now Assist

Você pode gerar análise de sentimento para os seguintes produtos.

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist habilidades de soluções conversacionais

Uso de habilidades conversacionais Now Assist em Virtual Agent ajudar os usuários a realizar tarefas em um bate-papo em idioma natural.

Geração de história ágil

Detalhar épicos e recursos em histórias usando Now Assist em Planejamento ágil empresarial(EAP). Gerentes de produto ou líderes de scrum podem economizar tempo e reduzir lacunas funcionais nas histórias, melhorando assim a qualidade geral e a produtividade.

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

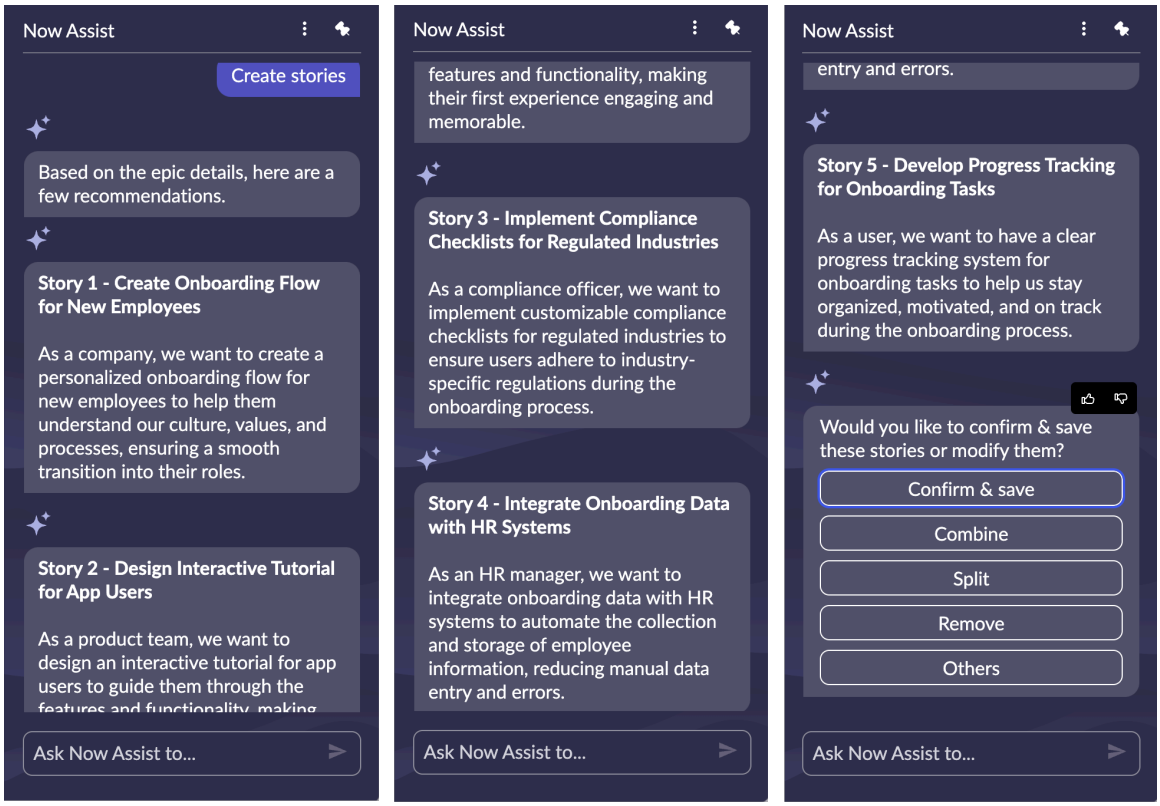
Gerentes de produto e líderes de scrum normalmente gastam tempo e esforço na criação de lojas detalhadas para seus épicos e recursos. Histórias criadas manualmente tendem a não ser detalhadas o suficiente, sem contexto e informações completas. Essa falta de informação impacta a compreensão dos requisitos pelas equipes de scrum, afetando a qualidade do produto. Criar manualmente histórias individuais detalhadas para cada épico leva uma quantidade significativa de tempo.

. Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM) A aplicação inclui as habilidades da IA generativa que permitem que os gerentes de produto e os leads do scrum gerem automaticamente histórias baseadas em contexto para seus itens de trabalho. Por meio da habilidade Agile de geração de histórias, Now Assist Fornece recomendações de história para um épico ou um recurso usando o nome, a descrição, o conteúdo do Documentos e todas as histórias existentes. Com base nas recomendações, você pode perguntar Now Assist para executar um dos seguintes procedimentos:

- Divida uma recomendação de história em várias histórias.
- Combine várias recomendações de história em uma história.
- Gere histórias de acordo com suas recomendações originais.
- Remova qualquer recomendação de história.
- Sugira modificação de detalhes na recomendação, como título da história, persona e descrição.
- Sugira gerar uma nova recomendação de história.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Now Assist para ajudar a gerar histórias para épicos e recursos, os gerentes de produto podem reduzir o tempo gasto na criação de histórias de alta qualidade e, ao mesmo tempo, melhorar a produtividade da equipe geral do scrum.

Para obter informações sobre como usar esta habilidade, consulte Generate stories for work items in EAP using Now Assist for SPM .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	• Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Enterprise Agile Planning in Strategic Planning

A habilidade de geração de história ágil é compatível a partir do Yokohama patch 3 e com Planejamento estratégico v4.5.0. Se você estiver usando versões anteriores do Yokohama Versão, você pode ativar a habilidade de geração de história, que gera histórias somente de épicos.

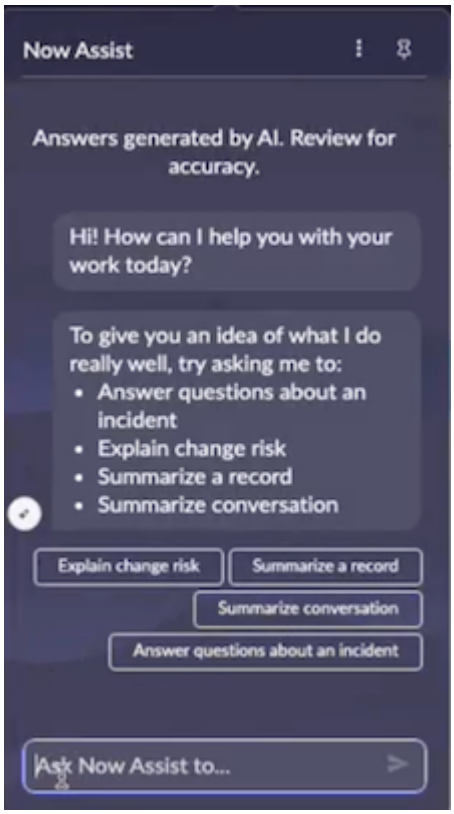
Assistência a incidentes

Use essa habilidade de conversa para obter informações comuns relacionadas a incidentes no registro de incidentes fazendo perguntas no Now Assist painel.

Você pode fazer perguntas sobre um incidente usando Now Assist painel em IU principal e. Espaço de operações de serviços para ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Ask questions about an incident by using the Now Assist panel .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Gerenciar itens de configuração duplicados (ICs)

Usar Now Assist para revisar tarefas de desduplicação, crie modelos de desduplicação, atribua tarefas a modelos e execute os modelos. Em cada etapa e escolha que você faz, a habilidade Gerenciar ICs de duplicação direciona você para a próxima etapa de acordo com sua seleção.

Em Espaço do CMDB você pode abrir o. Now Assist e selecione **Gerenciar duplicatas** . Continue a revisar as respostas no Now Assist E para selecionar as próximas ações para gerenciar e corrigir ICs duplicados.

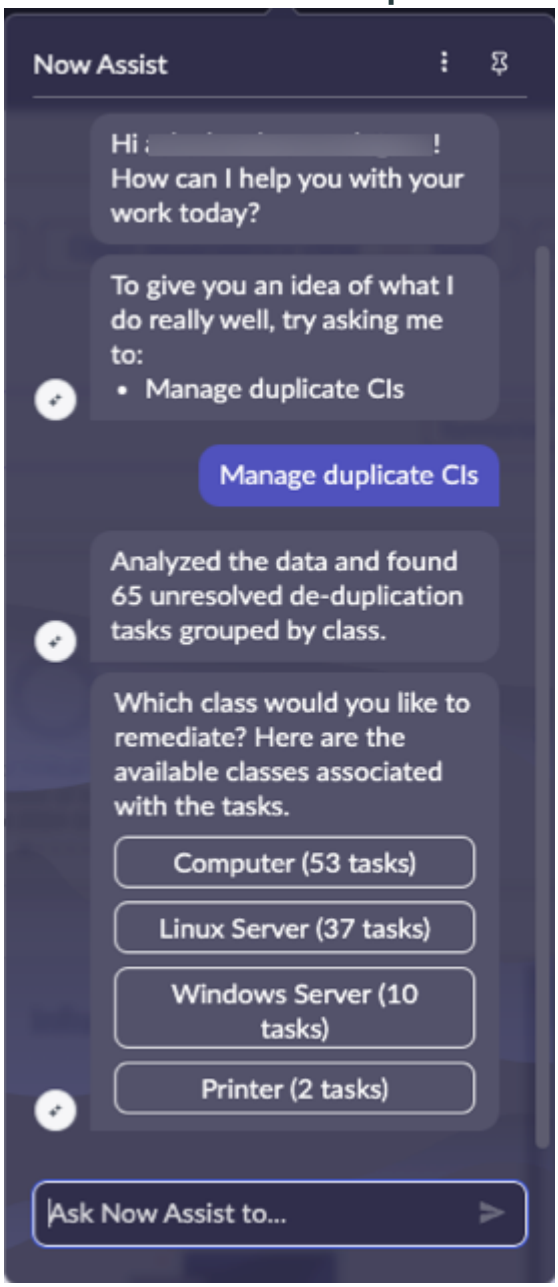
Conforme você interage com a habilidade, ela orienta você para a próxima etapa de acordo com sua seleção. Você pode revisar a análise de causa raiz das tarefas de desduplicação. A análise de causa raiz agrupa as tarefas de desduplicação por regras de identificação de IRE (incluindo atributos de critério) e origens de descoberta. Use essas informações para impedir a geração adicional de ICs duplicados.

Para obter mais informações, consulte Using agentic workflows in Now Assist for CMDB .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 habilidade Gerenciar ICs duplicados no Now Assist painel



Tradução automática

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

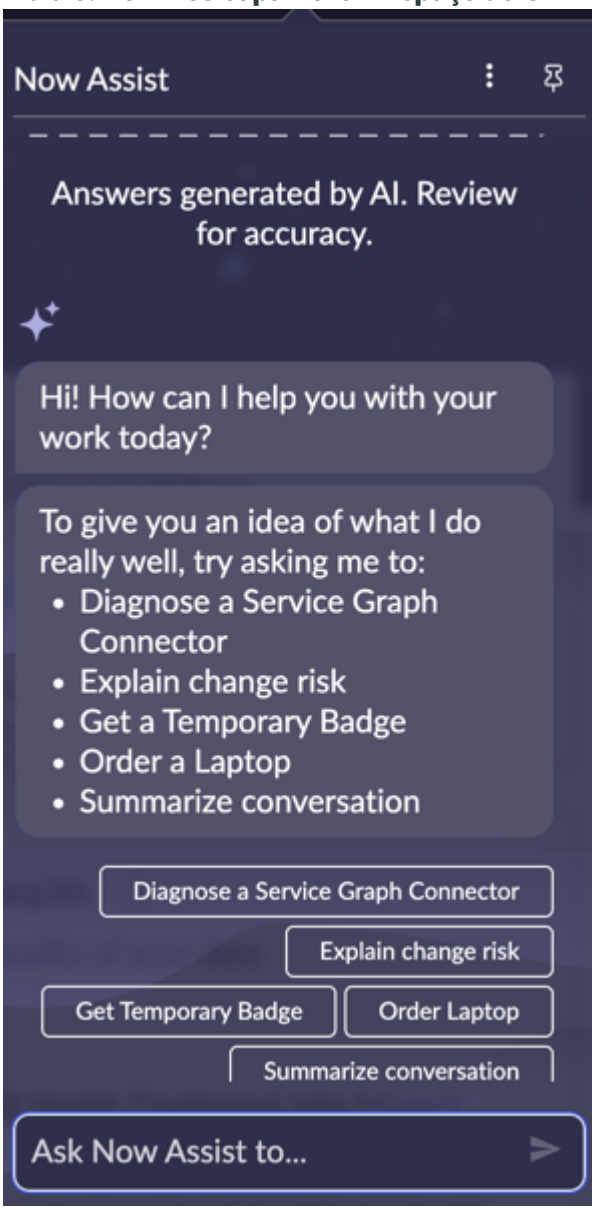
Conector do Service Graph diagnóstico

Use esta habilidade para diagnosticar um conjunto de importação com falha associado a um Conector do Service Graph. Now Assist retorna um resumo dos erros com as recomendações para resolver os problemas.

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

. Conector do Service Graph diagnóstico a habilidade permite que você identifique e resolva problemas com mais rapidez, reduzindo o esforço manual e o tempo de depuração.

Abra o. Now Assist painel em Espaço do CMDB



Para obter mais informações, consulte Fix SGC import set issues with the Now Assist SGC diagnosis skill .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

Tradução automática

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

Geração de tarefa em Gestão de trabalho colaborativo

Economize tempo e reduza significativamente o esforço manual gerando tarefas a partir do contexto de uma página do documento e adicione-as ao quadro no Gestão de trabalho colaborativo(CWM usando Now Assist.

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

Criação de tarefas com descrições detalhadas para seu CWM O quadro requer tempo significativo e esforço manual. Se as tarefas não forem detalhadas o suficiente, isso pode levar a confusão e desalinhamento dentro da equipe, afetando sua compreensão dos resultados esperados. Para evitar esse esforço manual e melhorar o tempo de retorno, Now Assist Pode gerar tarefas para o seu quadro usando as informações em seus Documentos. Dessa forma, você pode garantir descrições de tarefa claras e abrangentes, permitindo que você se concentre mais na execução e menos no trabalho administrativo.

Com base nas recomendações, você pode perguntar Now Assist para executar um dos seguintes procedimentos:

- Gere tarefas de acordo com as recomendações iniciais.
- Divida uma recomendação de tarefa em várias tarefas.
- Combine várias recomendações de tarefa em uma tarefa.
- Remova qualquer recomendação de tarefa.

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	• Now Assist for Collaborative Work Management (CWM) • Collaborative Work Management

A habilidade de geração de tarefas é compatível a partir do Yokohama Patch 3 versão e. Gestão de trabalho colaborativo v6.0.0.

Tópicos relacionados

Generate tasks from Docs in Collaborative Work Management (CWM)

Now Assist habilidades de gestão de conteúdo

Estes Now Assist As habilidades fornecem recursos de IA generativa para recursos de bate-papo no ServiceNow AI Platform.

As habilidades de contratos na área Fluxo de trabalho do funcionário estão disponíveis quando você instala Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD). Essas habilidades funcionam Gestão de contratos Pro.

Tradução automática

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

Extração de metadados do contrato

Use isso Now Assist em Gestão de contratos Pro habilidade para extrair metadados de um contrato assinado e adicionar as informações aos campos mapeados no repositório de contratos. Você pode revisar as informações extraídas e fazer as correções necessárias no visualizador do DocIntel.

Os contratos assinados contêm metadados importantes que são úteis para administrar os contratos. Por exemplo, a data de início, o termo e as condições de pagamento são importantes. Muitas vezes, esses metadados são identificados manualmente, o que consome tempo e pode resultar em dados ausentes ou incorretos.

Uma vez configurada, a habilidade de extração de metadados do contrato envia contratos assinados com os elementos de metadados necessários para Inteligência para documentos para extração. Esses metadados são preenchidos no registro do contrato e enviados ao administrador do contrato para aprovação.

Extraindo metadados do contrato

Você pode extrair metadados de contrato no produto a seguir.

Contract metadata extraction using Now Assist in Contract Management

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Funcionário	Now Assist in Contract Management está disponível nos seguintes produtos: • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Now Assist habilidades de geração de conteúdo

Estes Now Assist as habilidades podem gerar anotações de resolução e artigos de conhecimento.

Geração da base de conhecimento

Você pode escrever rapidamente rascunhos de artigos de conhecimento com base em casos, incidentes ou tarefas de ordem de serviço com Now Assist. Gerar conteúdo do artigo com inteligência artificial (IA) permite que os agentes escrevam com eficiência, pois abordam as preocupações comuns do usuário.

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

Visão geral da geração da base de conhecimento

Now Assist pode criar rascunhos de artigos de conhecimento sobre como resolver um caso, um incidente ou uma tarefa de ordem de serviço para que os agentes revisem e editem antes de publicar. Artigos podem ser criados em Espaço configurável do CSM, Espaço de operações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 serviços para ITSM, Espaço do agente para Gestão de casos de RH, Espaço configurável de CSM/FSM, ambiente clássico ou no Now Assist painel.

Os seguintes campos são usados como entradas:

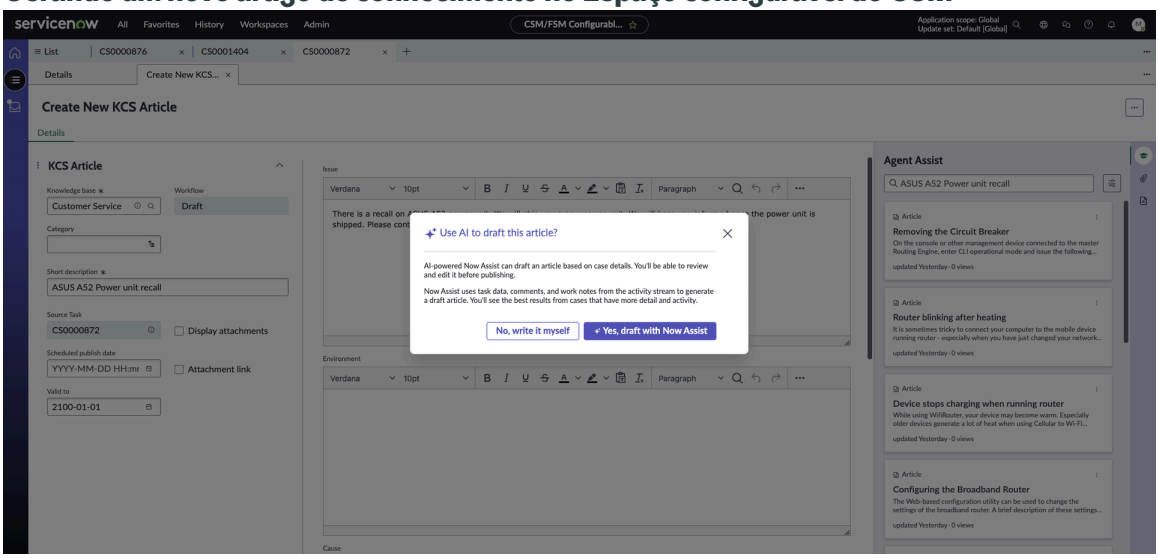
- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de resolução
- Anotações de encerramento
- Anotações de trabalho
- Comentários

Nota:
Serviço Now LLMé o provedor para isso Now Assist habilidade.

Uma vez Now Assist a aplicação estiver instalada, o agente terá a opção de usar Now Assist gerar um artigo de conhecimento sobre casos resolvidos e encerrados, incidentes resolvidos, bem como tarefas de ordem de serviço encerradas concluídas ou encerradas incompletas.

Neste exemplo, um agente que trabalha no Espaço configurável do CSM tem a opção de usar Now Assist para redigir um artigo.

Gerando um novo artigo de conhecimento no Espaço configurável do CSM

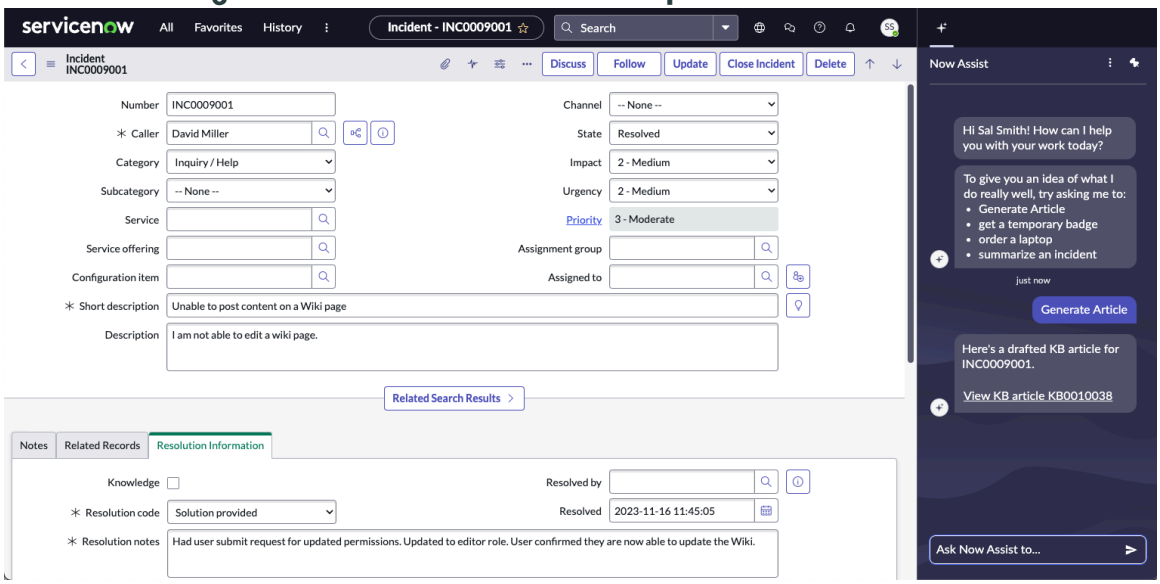


Neste exemplo, um agente usou Now Assist painel para iniciar um rascunho de um incidente resolvido no ambiente clássico. Depois que um rascunho de artigo é gerado, o agente clica em um link para revisar, editar e publicar o artigo.

Tradução automática

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

Gerando um artigo de conhecimento no Now Assist painel



Geração de artigos de conhecimento

Você pode gerar artigos de conhecimento nos seguintes produtos.

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Tradução automática

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

Geração de anotações de resolução

Você pode aprender rapidamente os detalhes de como uma interação foi resolvida gerando e lendo o. Now Assist anotações de resolução.

Gerar as anotações de resolução cria uma versão condensada das anotações de resolução do incidente que são geradas por Now Assist. As anotações de resolução geradas podem fornecer informações para outros agentes que podem encontrar interações semelhantes.

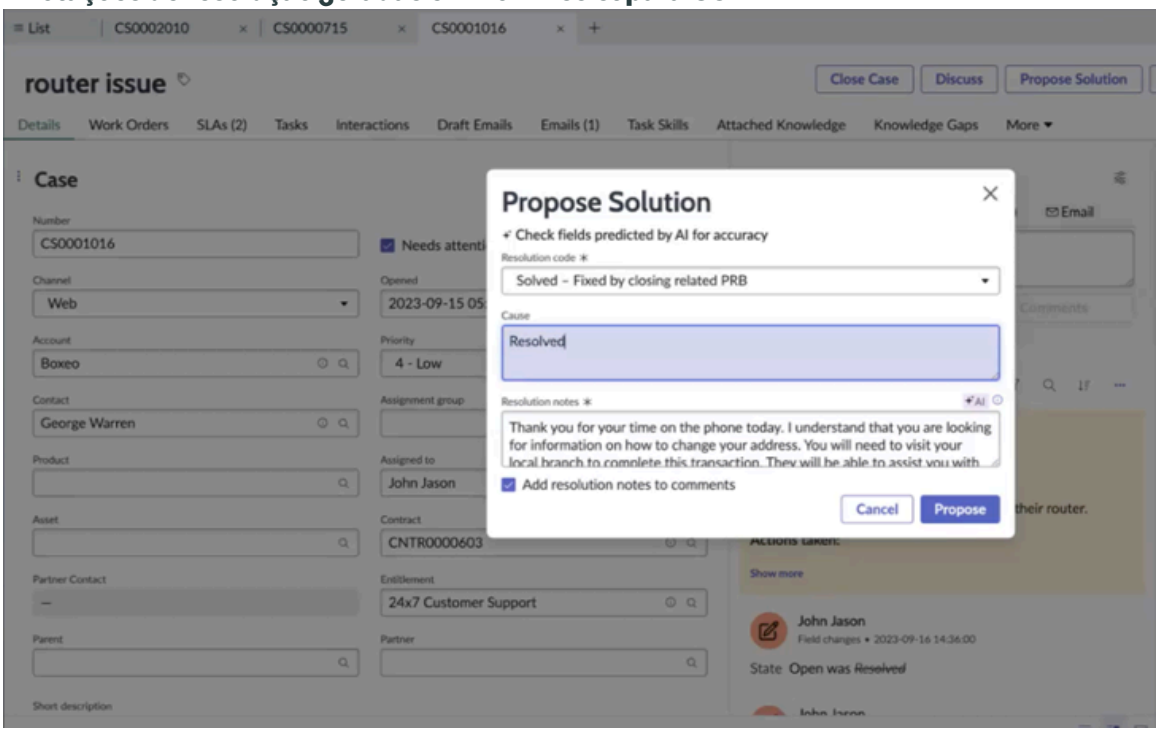
Nota:
Serviço Now LLMé o provedor para isso Now Assist habilidade.

Você pode usar Now Assistícone animado para executar estas ações:

- Gere anotações de resolução baseadas nas informações do incidente.
- Usar Now Assist menu de contexto para refinar as anotações de resolução elaborando ou encurtando-as.
- Modifique o campo de saída de anotações de resolução padrão para um destino de campo personalizado. Este roteamento de saída pode ser configurado em Administração do Now Assist.

Os exemplos a seguir são mostrados Now Assist anotações de resolução geradas em diferentes produtos.

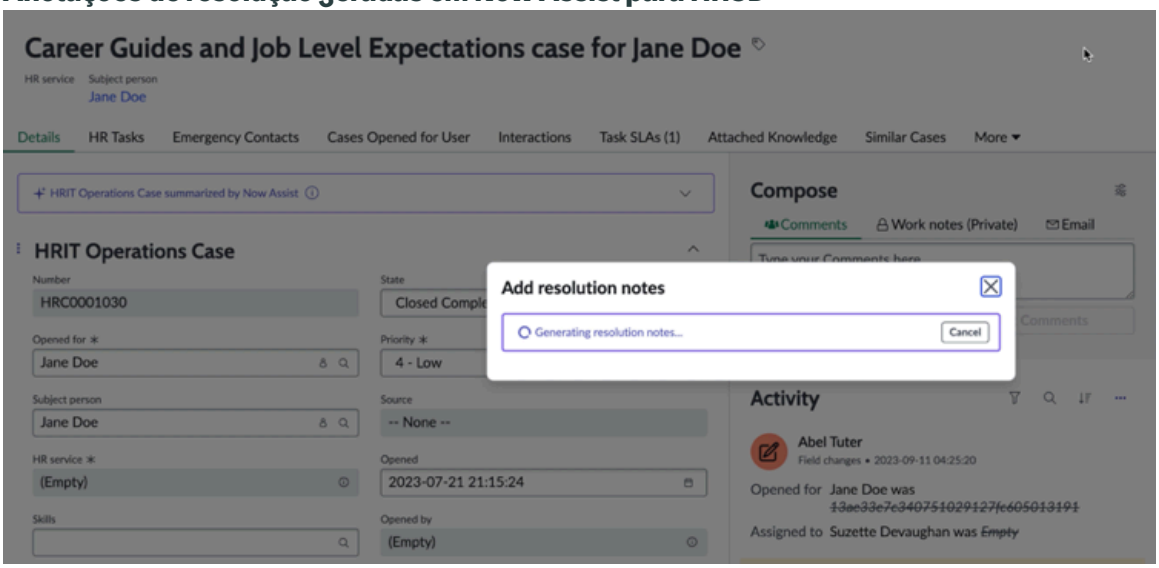
Anotações de resolução geradas em Now Assist para CSM



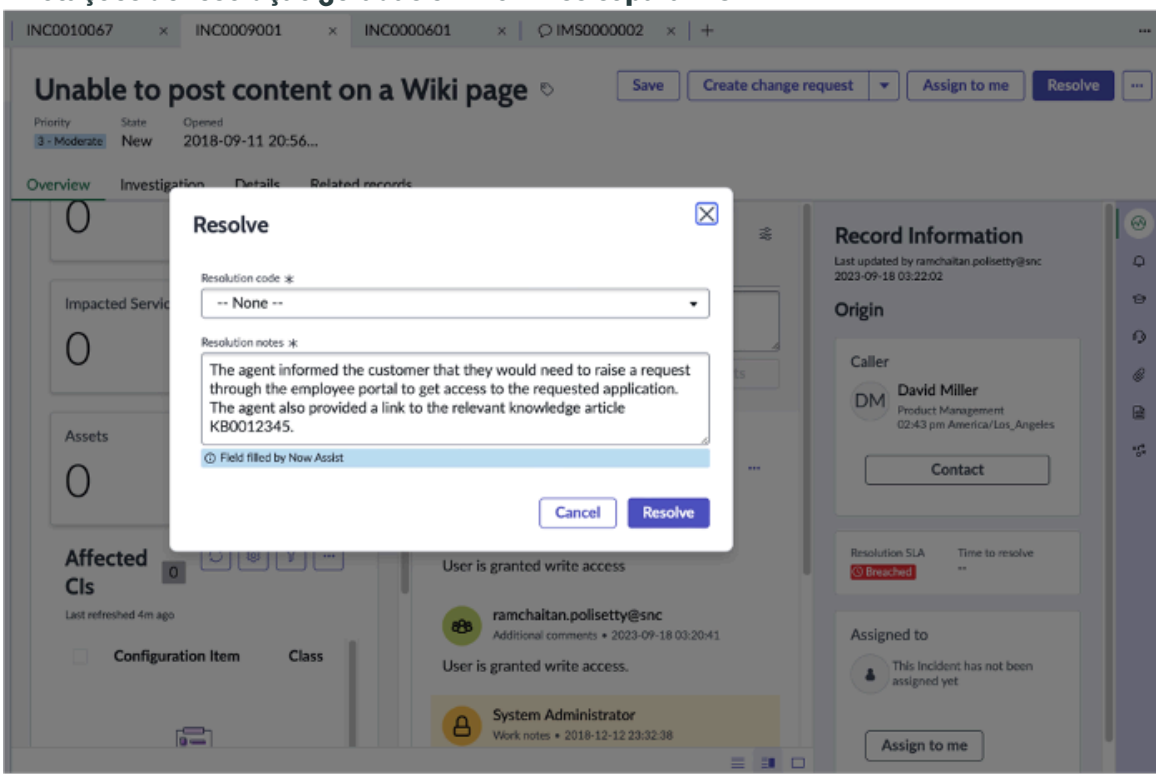
Tradução automática

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

Anotações de resolução geradas em Now Assist para HRSD



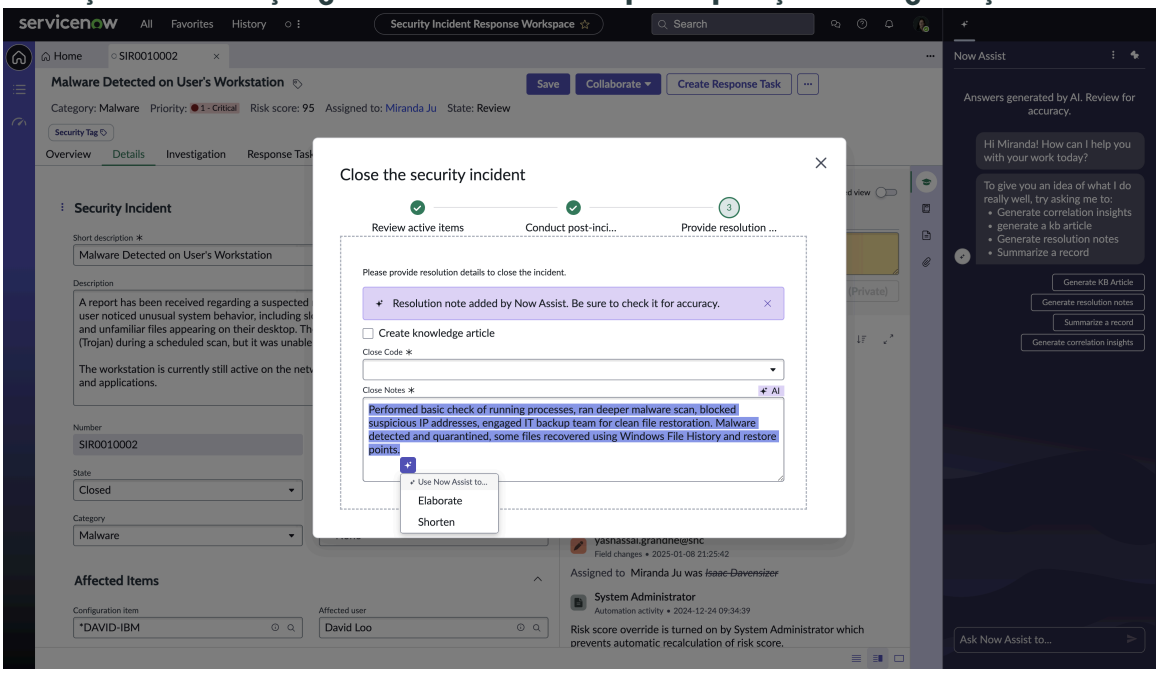
Anotações de resolução geradas em Now Assist para ITSM



Tradução automática

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

Anotações de resolução geradas em Now Assist para Operações de segurança



Gerando anotações de resolução

Você pode gerar anotações de resolução para os seguintes produtos.

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist habilidades de resumo de conteúdo e registro

Now Assist As habilidades podem fornecer recursos de resumo da IA generativa para casos, incidentes e outros registros no ServiceNow AI Platform.

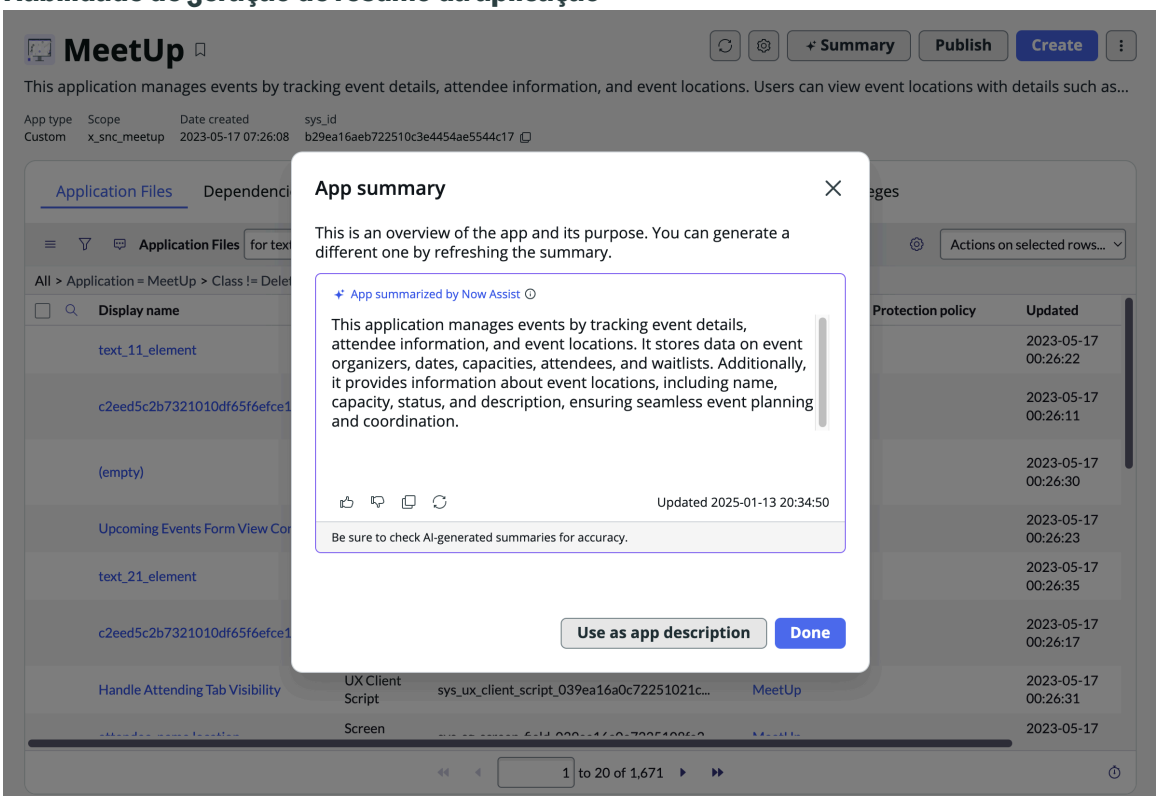
Geração de resumo da aplicação

Use a habilidade de geração de resumo do app para resumir rapidamente o que um app faz.

Em seguida, você pode copiar o resumo para a descrição do app e compará-lo com outros resumos para identificar e eliminar apps duplicados.

Geração de resumo da aplicação em ServiceNow Studio

Habilidade de geração de resumo da aplicação



Gerando um resumo do app

Você pode gerar um resumo do app no seguinte produto: Now Assist for app summary generation in ServiceNow Studio .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	ServiceNow Studio

Resumo do registro

Você pode aprender rapidamente os detalhes de um registro do resumo de registro gerado por Now Assist. Ao ler um resumo de registro, você pode obter detalhes sobre um caso 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.

incidente e evitar que o solicitante precise repetir as mesmas informações que o solicitante já forneceu.

Nota:

. ServiceNow Modelo de linguagem grande (Serviço Now LLM) é o provedor para isso Now Assist habilidade.

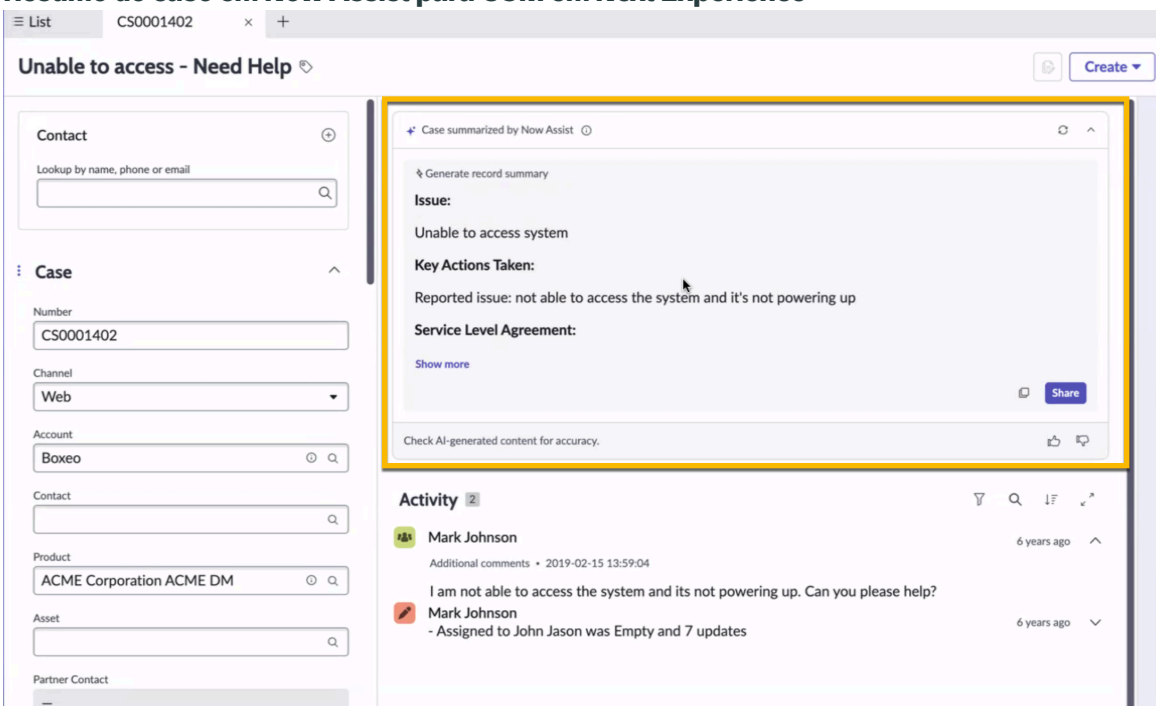
Resumo de registro integrado com Now Assist menu de contexto

A habilidade de resumo de registros é habilitada com recursos NAcm. O ícone animado do NAcm está localizado em **Anotações de trabalho** e. **Comentário** campos do registro. Clicar no ícone NACM inicia uma chamada para o modelo de linguagem grande (LLM) e a resposta é exibida em uma janela modal.

Você pode **Elaborar** ou **Encurtar** respostas, para modificar a resposta gerada. O ícone de brilho reaparece quando uma parte ou a parte inteira do texto gerado é selecionada, fornecendo um menu com opções para elaborar ou encurtar. O texto selecionado e modificado será substituído pelo novo texto retornado da chamada LLM, enquanto o texto não selecionado permanece inalterado. Em seguida, você pode colar o texto gerado final depois de aplicar qualquer número de iterações de regeneração ou ações rápidas, de volta ao campo a partir do qual a chamada de criação de texto foi iniciada.

Nos exemplos a seguir Now Assist resumo de caso/incidente gerado em Now Assist para Customer Service Management (CSM) e. Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM). O resumo do incidente é exibido no painel Bate-papo ativo.

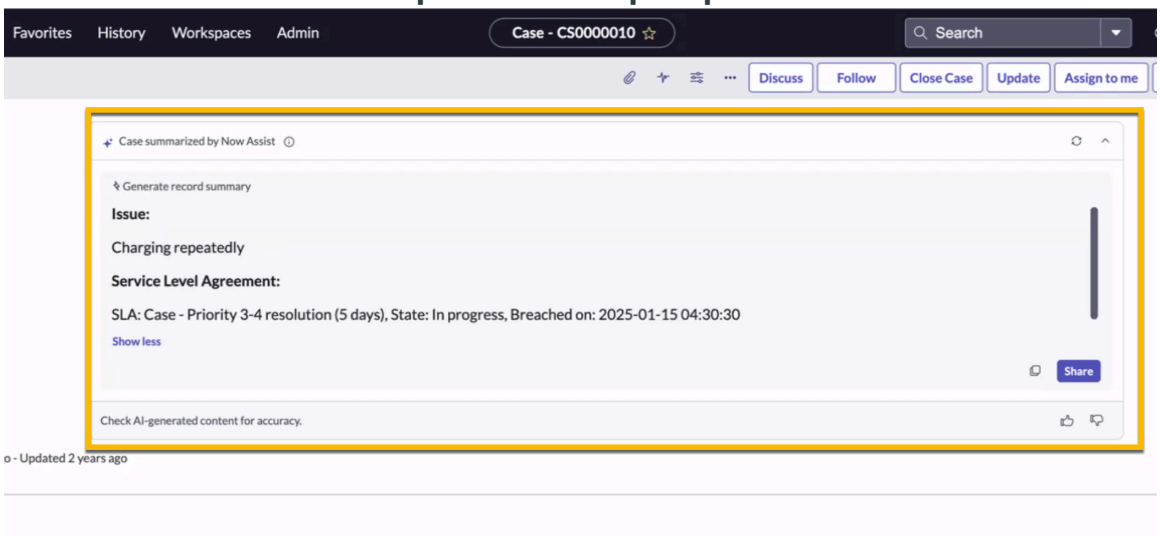
Resumo do caso em Now Assist para CSM em Next Experience



Tradução automática

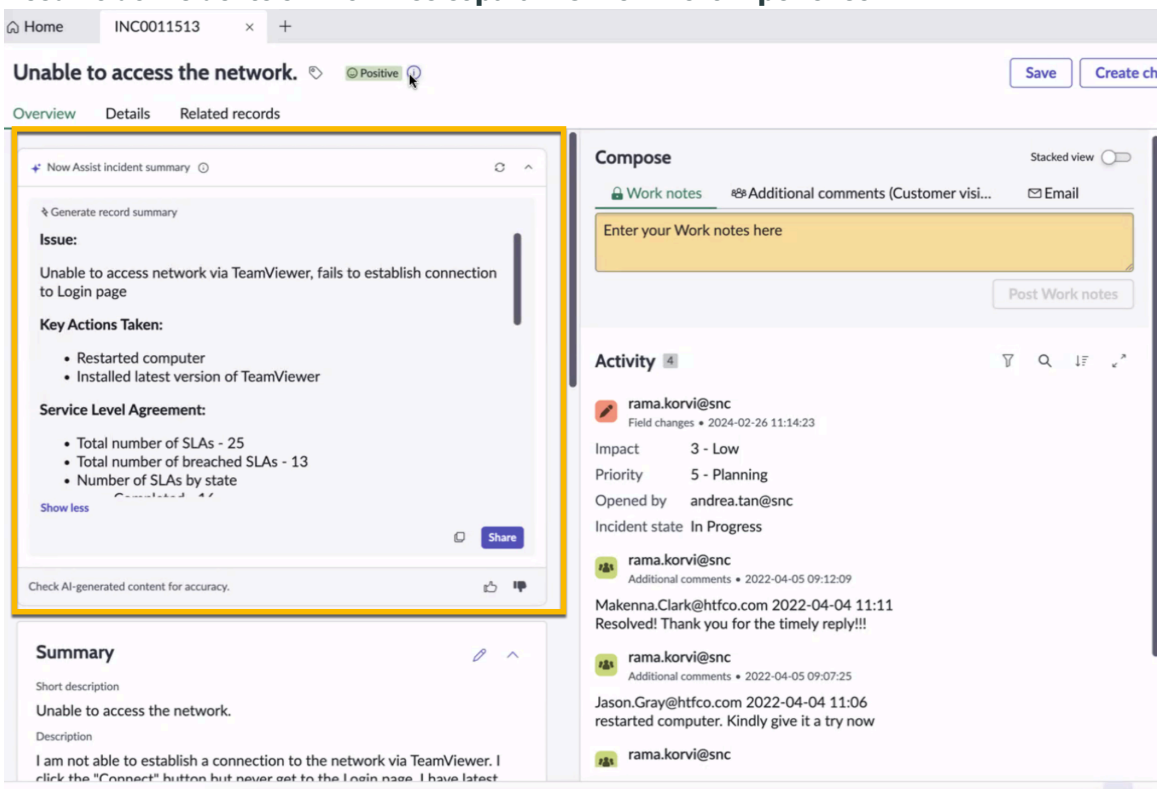
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Resumo do caso em Now Assist para CSM em IU principal



Em Now Assist para ITSM exemplo, Now Assist gerado um resumo de incidente que pode ser exibido em Next Experience ou IU principal.

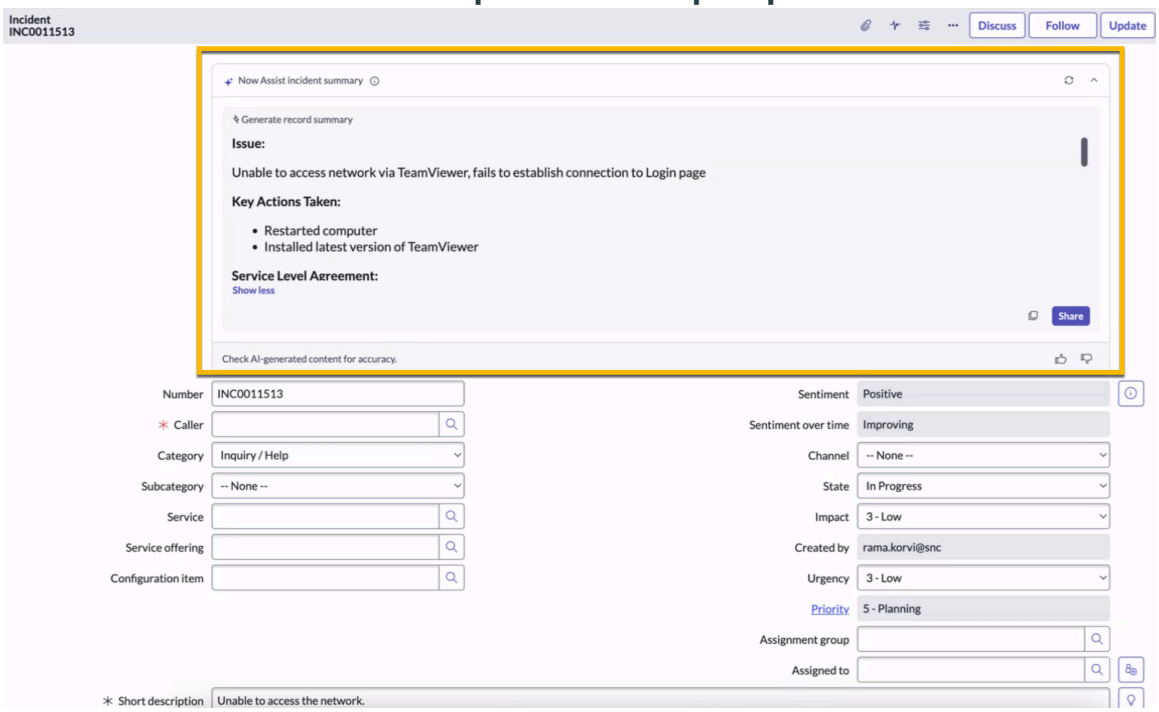
Resumo do incidente em Now Assist para ITSM em Next Experience



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.

Resumo do incidente em Now Assist para ITSM em IU principal



Gerando um resumo de caso ou incidente

Você pode gerar um resumo de caso ou incidente para os seguintes produtos:

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist produtos e fluxos de trabalho

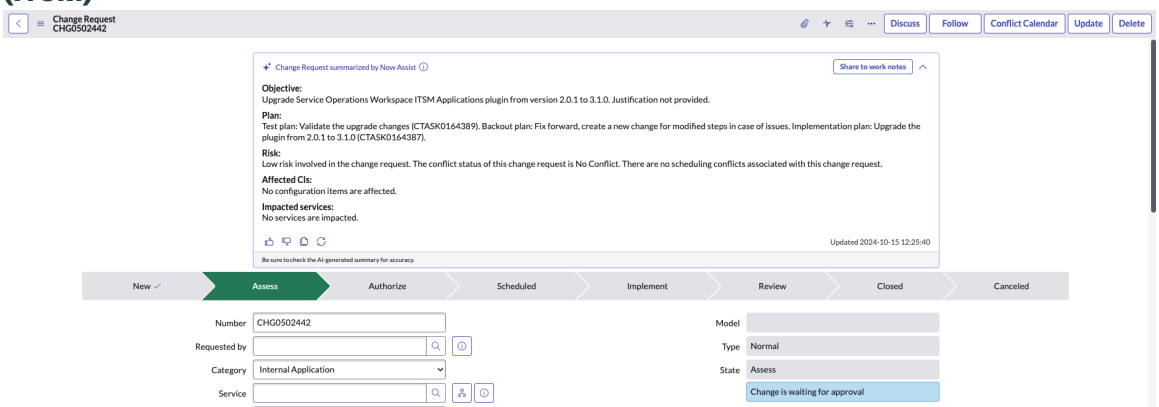
Fluxo de trabalho	Produto
	Now Assist for Security Incident Response
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Financial Services Operations (FSO) Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS) Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Funcionário	Now Assist for Health and Safety Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)
Finanças e cadeia de suprimentos	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Resumo da solicitação de mudança

Use a habilidade Resumo de solicitação de mudança para capturar rapidamente detalhes importantes da solicitação de mudança, incluindo o status atual.

Um resumo de solicitação de mudança oferece um resumo conciso de uma solicitação de mudança. O resumo é baseado no estado da solicitação de mudança e é gerado a partir das informações na tabela relacionada.

Resumo da solicitação de mudança em Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)



Gerando um resumo de solicitação de mudança

Você pode gerar um resumo de solicitação de mudança nos seguintes produtos.

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

Tradução automática

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Resumo do bate-papo

Você pode aprender rapidamente os detalhes de um bate-papo a partir do resumo de bate-papo gerado por Now Assist. Ao ler um resumo de bate-papo, você pode obter detalhes suficientes sobre o bate-papo e evitar que o solicitante precise repetir as mesmas informações que o solicitante já forneceu Virtual Agent.

Resuma um bate-papo com o Now Assist para Customer Service Management

A habilidade de resumo de bate-papo gera uma versão condensada da conversa entre atendentes ou entre um solicitante e. Virtual Agent. Os resumos de bate-papo são gerados nestas situações:

- Quando a conversa termina.
- Quando o agente usa o. `/resumir` ação rápida em Bate-papo do agente. A conversa deve ter pelo menos seis linhas para o resumo.
- Quando o usuário seleciona **Resumo do bate-papo** ou entra `resumir o bate-papo` em **Peça ao Now Assist para** . Now Assist painel.
- Assim que a interação for transferida de Virtual Agent para um atendente e a conversa tiver pelo menos seis linhas. O resumo do bate-papo é exibido em um cartão de resumo na conversa e também preenche os campos de resumo e descrição resumida da interação.
- Um atendente transfere uma interação para um atendente diferente.

Nota:
O atendente pode usar o botão polegar para baixo no cartão de resumo do bate-papo para poder fornecer o feedback explícito.

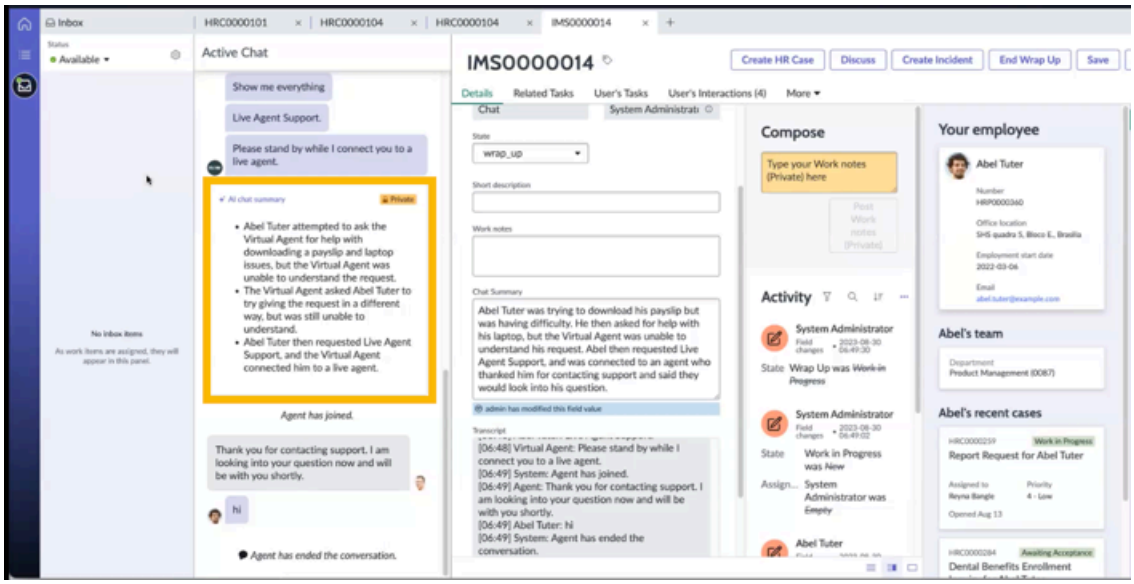
Nota:
Serviço Now LLMé o provedor para isso Now Assist habilidade.

Consulte Configure o resumo de bate-papo e as habilidades de recomendação de resposta de bate-papo no Administração do Now Assist console para obter informações sobre como ativar o. Now Assist Habilidade de recomendação de bate-papo.

No exemplo a seguir, Now Assist um resumo de bate-papo gerado em Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).

Tradução automática

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



Gerando um resumo de bate-papo

Você pode gerar um resumo de bate-papo nos seguintes produtos.

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) e Now Assist for Employee Experience

Resumo do item de configuração (IC)

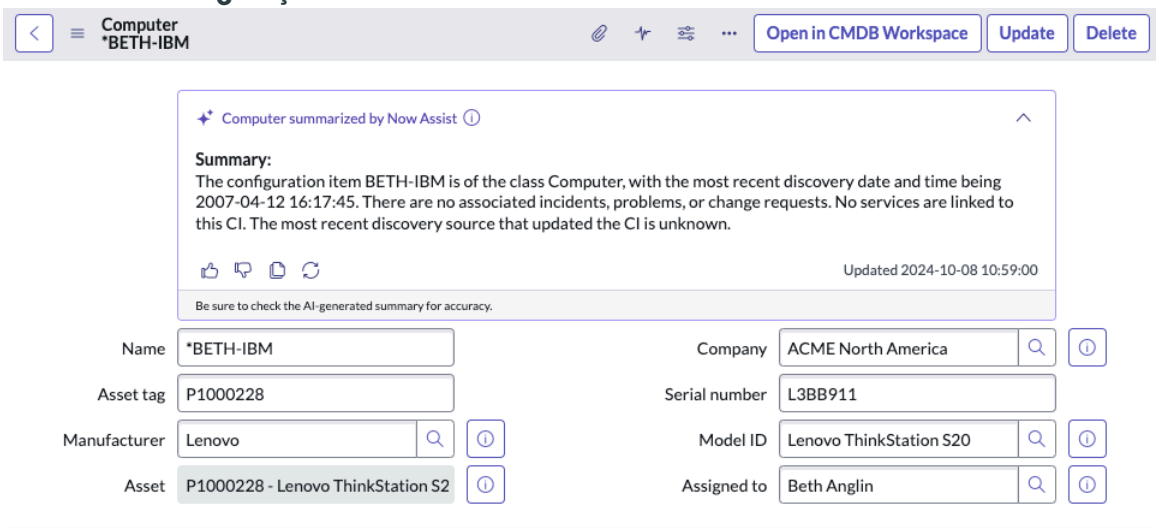
ICs (Configuration Items, itens de configuração) são um elemento central em vários recursos, como Gestão de incidentes e Gestão de eventos, e estão associados aos respectivos incidentes e alertas. Esta habilidade reúne todos esses incidentes, alertas, vulnerabilidades de segurança e registros associados em um único resumo.

Você pode usar Now Assist para criar um resumo de um item de configuração e todas as informações associadas a 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.

Um item de configuração com um Now Assist resumo



Para obter mais informações, consulte Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) e Configuration Management Database (CMDB).

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

Informações de correlação para registros em Operações de segurança

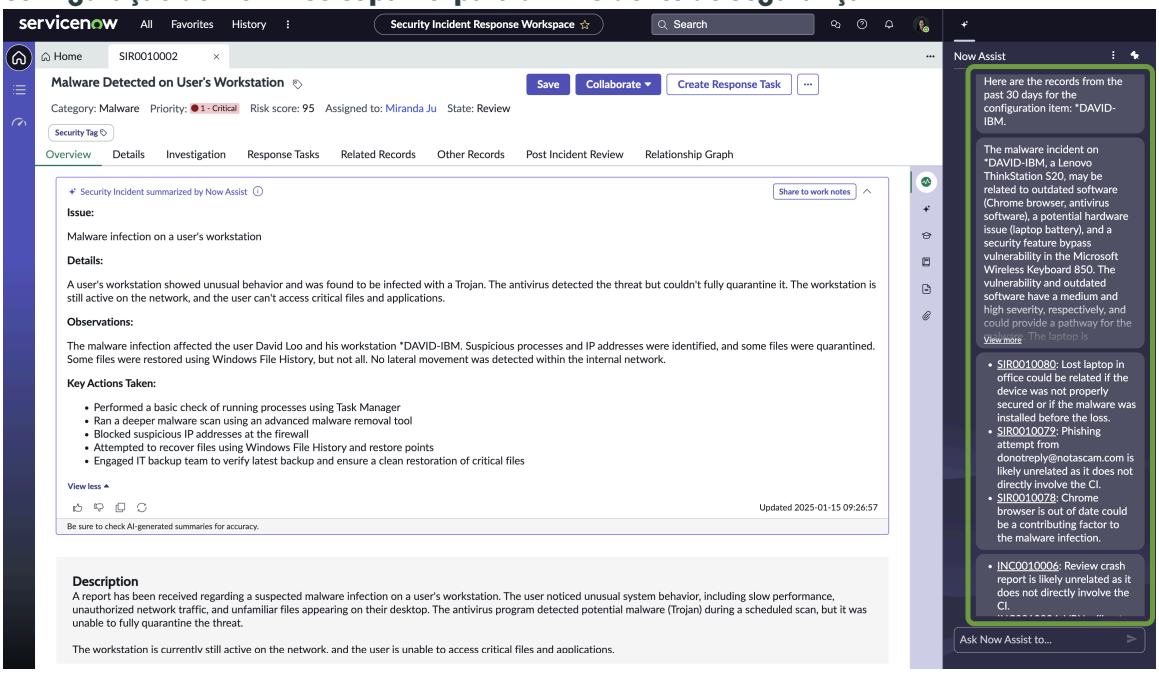
Gere informações de correlação do Now Assist painel para ajudar você a conectar eventos anteriores aos incidentes de segurança em que você está trabalhando.

Você pode usar as informações relacionadas geradas a partir de registros de incidente de segurança (SIR), incidente (INC), solicitação de mudança (CHG), problema (PRB) e item vulnerável (VIT) existentes para evitar duplicar sua investigação sobre o incidente de segurança em que você está trabalhando. Obtenha informações sobre usuários afetados, itens de configuração e observáveis que já existem para ajudar você a resolver novos incidentes de segurança com mais rapidez.

Tradução automática

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

Resultados retornados para informações de correlação geradas para um item de configuração do Now Assist painel para um incidente de segurança



Gerando informações de correlação

Você pode gerar informações de correlação com Informações de correlação com o Now Assist para resposta a incidentes de segurança .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Security Incident Response

Resumo do documento

Você pode resumir documentos rapidamente e obter as principais informações usando Now Assist em Gestão de documentos aplicação.

Visão geral do resumo do documento

A habilidade de resumo de documentos fornece um resumo conciso dos documentos associados a um fluxo de trabalho. No resumo, você pode obter rapidamente as principais informações, informações e informações relevantes de que precisa para ser mais produtivo ao realizar suas tarefas. Com essa habilidade, você economiza tempo e se torna mais eficiente lendo visões gerais concisas e contextuais, em vez de ler relatórios detalhados, políticas, contratos ou arquivos de caso.

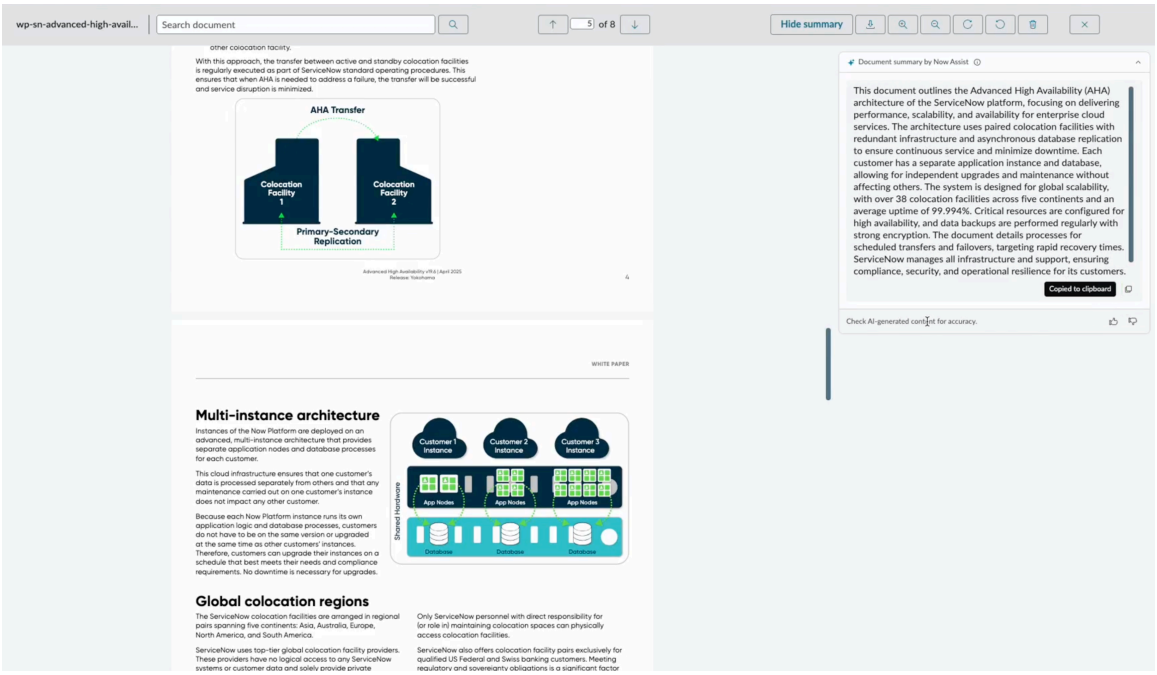
Resumir um documento

Você pode resumir um documento em um espaço. Para saber como, consulte Generate a document summary by using Now Assist in Document 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.

O diagrama a seguir mostra que, usando a habilidade de resumo da documentação, você pode resumir rapidamente um documento, como um white paper, relatório, política, contrato ou arquivo de caso.



Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados na tabela a seguir.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Resumo de documentos em Gestão de trabalho colaborativo

Obtenha informações sobre o conteúdo da página resumindo-o ou melhore a qualidade do conteúdo refinando-o no Documentos para Gestão de trabalho colaborativo(CWM).

Resuma rapidamente o conteúdo de uma página no CWM Documentos. Se você está revisando documentos longos ou se preparando para reuniões, a habilidade de Resumo de documentos ajuda você a se manter informado e eficiente.

Com a habilidade Resumo de documentos, você também pode elaborar e encurtar o conteúdo selecionado, resultando em melhor qualidade do conteúdo no CWM Páginas do documento. Encurte parágrafos longos, parafraseie marcadores ou expanda os pontos principais, garantindo que seu conteúdo seja adaptado a necessidades específicas.

Selecionando **Resumir** No cabeçalho do documento, você pode resumir o conteúdo em toda a página. Para resumir apenas parte do documento, selecione seu bloco de conteúdo e selecione **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.

Tópicos relacionados

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

Enviar o resumo do projeto por e-mail

Programar os e-mails de resumo do projeto para ajudar os gerentes de projeto a rastrear elementos-chave, como marcos, atribuições de recursos, tarefas, finanças, RIDAC (risco, problema, Decisão, Ação, Solicitação de mudança) e métricas gerais do projeto.

. Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM) A aplicação inclui as habilidades e os recursos da IA generativa que permitem que os gerentes de projeto gerem um resumo do projeto. Seus gerentes de projeto podem usar a habilidade de resumo do projeto por e-mail para analisar as mudanças do projeto e priorizá-las com base em seu impacto e urgência.

Nota:
Serviço Now LLMé o provedor padrão para o resumo do projeto de e-mail Now Assist habilidade. Você também pode escolher Azure OpenAI Provedor de IA. Para obter mais informações, consulte Configuração da Controlador de IA generativa.

No exemplo a seguir, Now Assist gerado um resumo do projeto em Espaço de projetos.

Habilidade de resumo do projeto por e-mail em Espaço de projetos



Para obter mais informações, consulte Schedule the project insights email .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto, conforme mostrado na tabela a seguir.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Resumo do engajamento e do contato

Use esta habilidade para criar um resumo de um compromisso, incluindo riscos, iniciativas, resultados, casos e cenários internos. Você também pode criar um resumo dos diferentes pontos de contato no ciclo de vida do compromisso.

A habilidade de resumo do compromisso fornece um resumo conciso de todas as atividades e pontos-chave de informações associados a um compromisso. Com esta habilidade, você pode executar as seguintes 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.

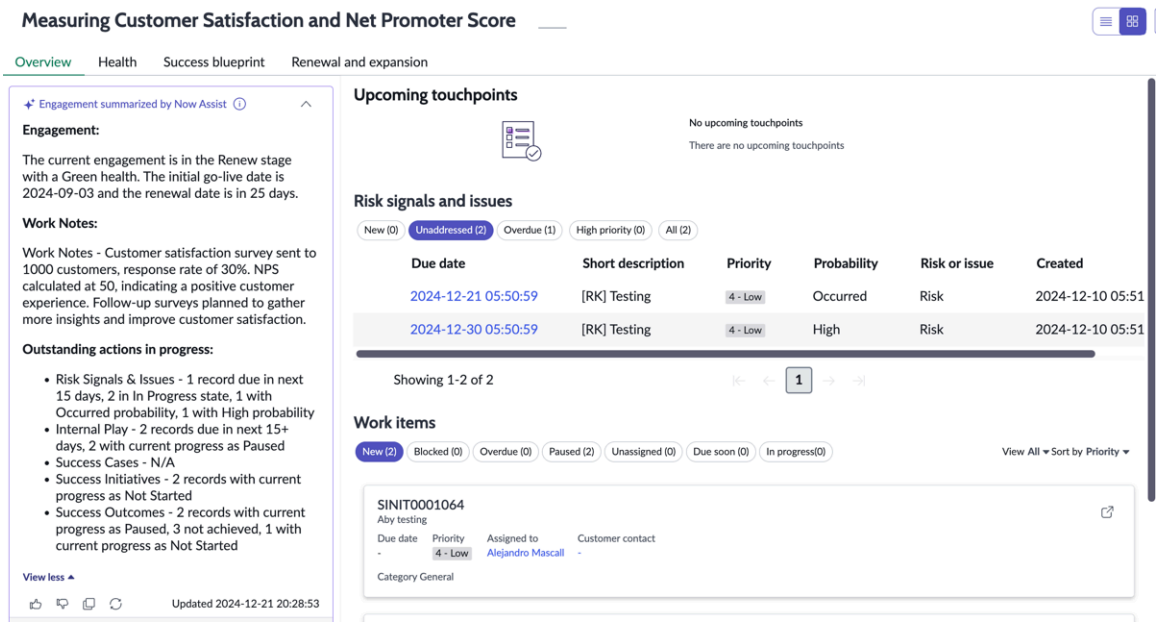
- Gere um resumo inicial do compromisso para que você possa entender o contexto.
- Resumir todo o trabalho associado a um compromisso.

A habilidade de resumo do ponto de contato fornece um resumo conciso dos diferentes pontos de contato no ciclo de vida do compromisso. Com esta habilidade, você pode executar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial do ponto de contato para que você possa entender o contexto.
- Resumir todo o trabalho associado a um ponto de contato.

Ambas as habilidades estão disponíveis no Espaço configurável do CSM/FSM e no IU principal.

Um resumo do compromisso no Espaço configurável



Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto, conforme mostrado na tabela a seguir.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Cliente	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Resumo de feedback e vários feedbacks

Resuma um ou vários feedbacks recebidos usando o resumo de feedback ou o resumo de vários feedbacks gerado por Now Assist. Ao ler um resumo de feedback, seus gerentes 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.

produto podem obter detalhes suficientes para melhorar os recursos, a usabilidade e o desempenho do produto.

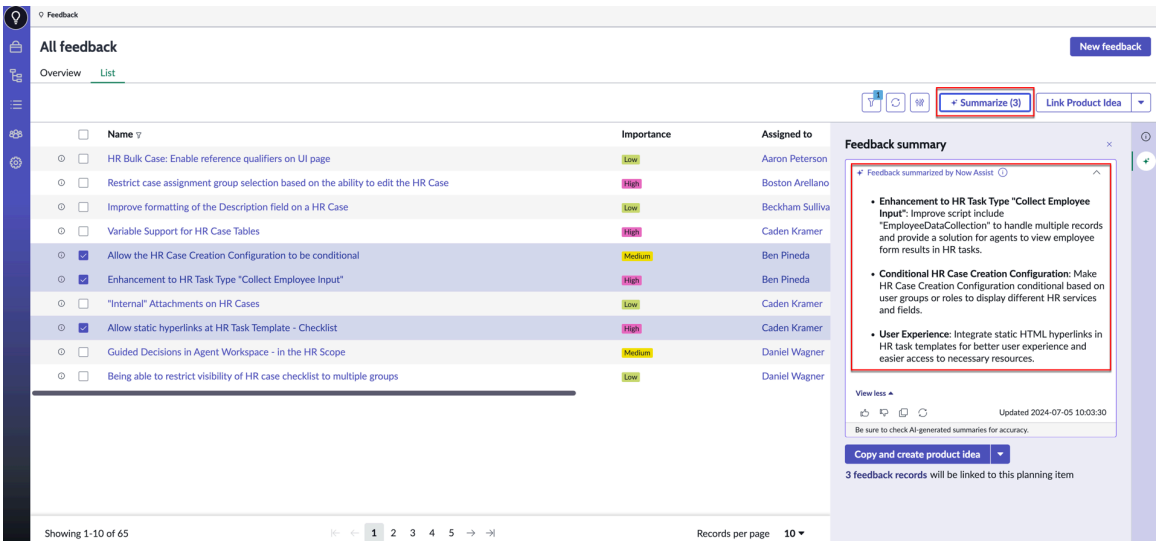
https://player.vimeo.com/video/1016235687?h=c41764ac08&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

. Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM) A aplicação inclui as habilidades e os recursos da IA generativa que permitem que os gerentes de produto gerem um resumo do feedback do cliente. Seus gerentes de produto podem gerar um resumo a partir do nome e da descrição de um ou vários registros de feedback para que possam entender rapidamente o contexto de feedback. Com a habilidade de resumo de feedback ou resumo de vários feedbacks, seus gerentes de produto podem eliminar a necessidade de analisar o feedback manualmente.

Nota:
Serviço Now LLMé o provedor padrão para resumo de feedback ou resumo de vários feedbacks Now Assist habilidade. Você também pode escolher Azure OpenAI Provedor de IA. Para obter mais informações, consulte Configuração da Controlador de IA generativa.

No exemplo a seguir, Now Assist resumo de vários feedbacks gerado em Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM).

Habilidade de resumo de vários feedbacks



Para obter mais informações, consulte Summarize the feedback by using Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Resumo do executante para Sourcing and Procurement Operations

Resume as solicitações e os registros relacionados para atualizar rapidamente os executantes sobre o andamento e os itens de ação em aberto.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

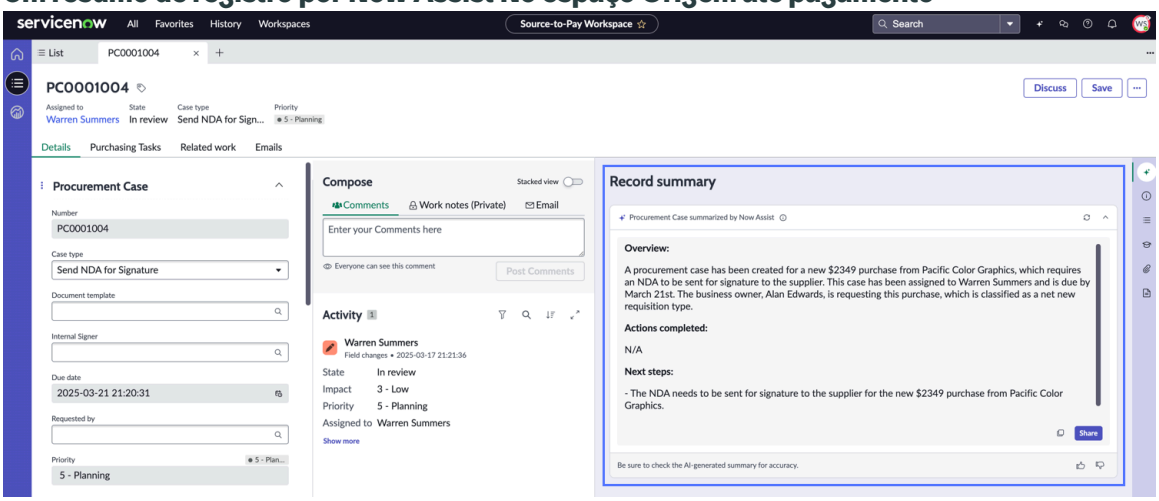
Essas habilidades fornecem ao executante um resumo dos registros relacionados a compras. Isso permite que eles tenham visibilidade do status do registro no processo de compras e, consequentemente, tomem as ações necessárias rapidamente.

Os executantes podem obter um resumo dos seguintes registros de compras usando Espaço de Source-to-Pay.

- Resumo da solicitação de fornecimento
- Resumo da requisição de compra
- Resumo do caso de compras

Para obter mais informações, consulte Summarize a record by using Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO) in Source-to-Pay Workspace .

Um resumo de registro por Now Assist No espaço Origem até pagamento



Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto, conforme mostrado na tabela a seguir.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Finanças e cadeia de suprimentos	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Documentos da IA generativa

Resuma o conteúdo em documentos usando Documentos com IA generativa gerados por Now Assist. Ao ler um resumo do documento, você pode obter detalhes suficientes para melhorar os recursos, a usabilidade e o desempenho de um produto ou projeto.

Use essas habilidades de IA generativa para gerar um resumo de documentos e eliminar a necessidade de analisar documentos manualmente. As habilidades a seguir estão disponíveis em Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM) e. Now Assist para Arquitetura empresarial (EA):

- Resumo e ações do documento ADR
- Documentos de IA generativa do EAP Teams

Tradução automática

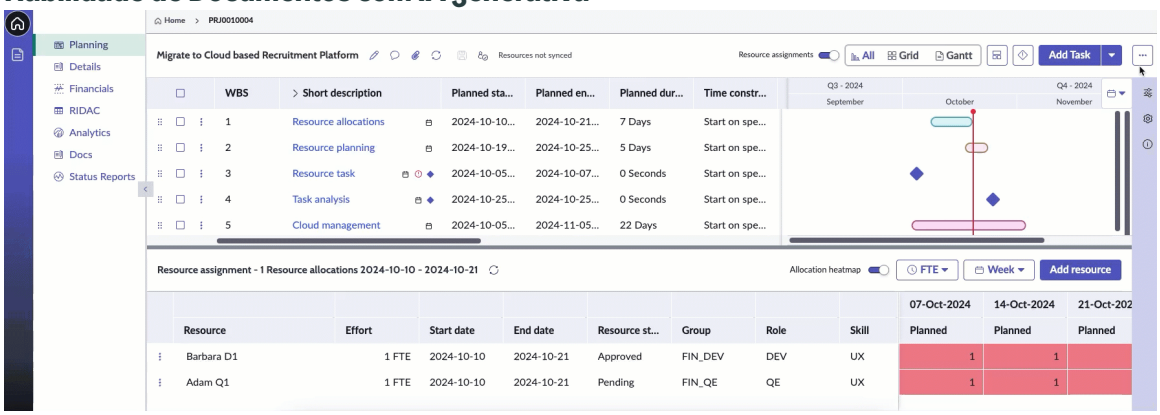
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Documentos da IA generativa do item de planejamento
- Documentos da IA generativa do projeto

Nota:
Serviço Now LLMé o provedor padrão para esses Now Assist habilidades. Você também pode escolher Azure OpenAI Provedor de IA. Para obter mais informações, consulte Configuração da Controlador de IA generativa.

No exemplo a seguir, Now Assist gerado um resumo de documento em Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM).

Habilidade de Documentos com IA generativa



Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto, conforme mostrado na tabela a seguir.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Enterprise Architecture (EA) Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Resumo de conformidade do fornecedor

Use esta habilidade para gerar um resumo abrangente dos detalhes do fornecedor, facilitando a compreensão dos detalhes de conformidade do fornecedor.

Fornece informações sobre resumos do fornecedor, com foco no inventário de software, conformidade de licença, otimizações e integridade da configuração. O processo

Tradução automática

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

simplificado destaca informações críticas sobre seus ativos de software, facilitando o gerenciamento de licenças e garantindo a conformidade com os contratos do fornecedor.

Para obter mais informações, consulte Generate publisher compliance summaries by using Now Assist for SAM .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Software Asset Management (SAM)

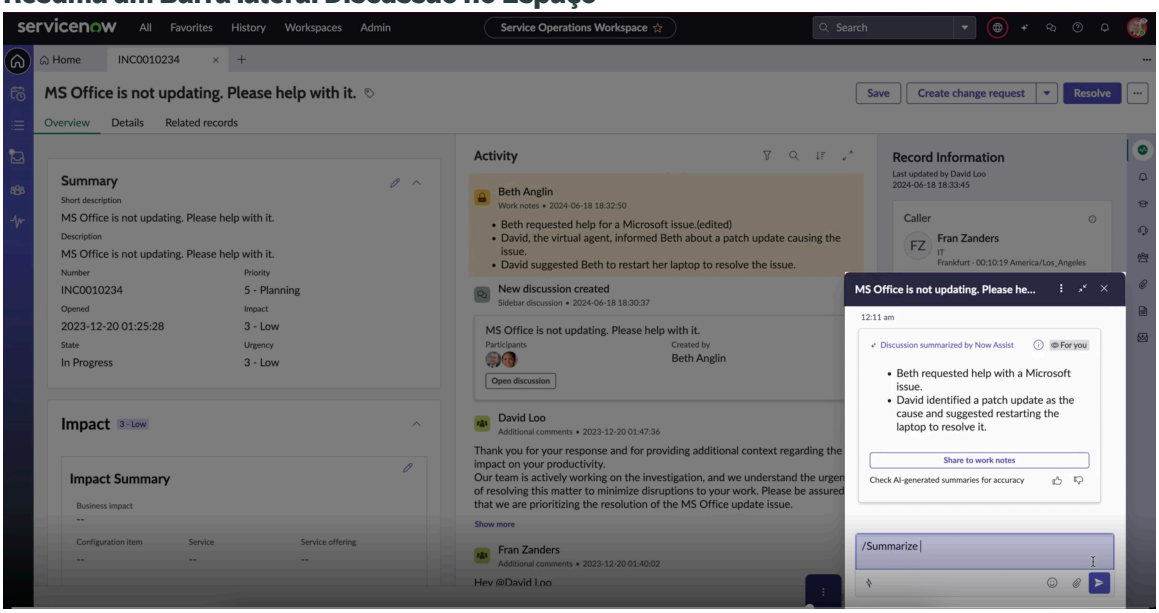
Barra lateral resumo

Gere um resumo de Barra lateral discussões entre agentes, solicitantes e especialistas no assunto usando Barra lateral habilidade de resumo da discussão.

Você pode usar Barra lateral resumo da discussão para qualquer tabela de tarefas que você habilitou Barra lateral ativado.

Resumindo Barra lateral bate-papos integrados com Microsoft Teams também é compatível. Para obter mais informações, consulte Sidebar and Microsoft Teams .

Resuma um Barra lateral Discussão no Espaço



Gerando um Barra lateral resumo da discussão

Você pode gerar uma recomendação de resposta de bate-papo nos produtos a seguir.

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

Tradução automática

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

Disponibilidade

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

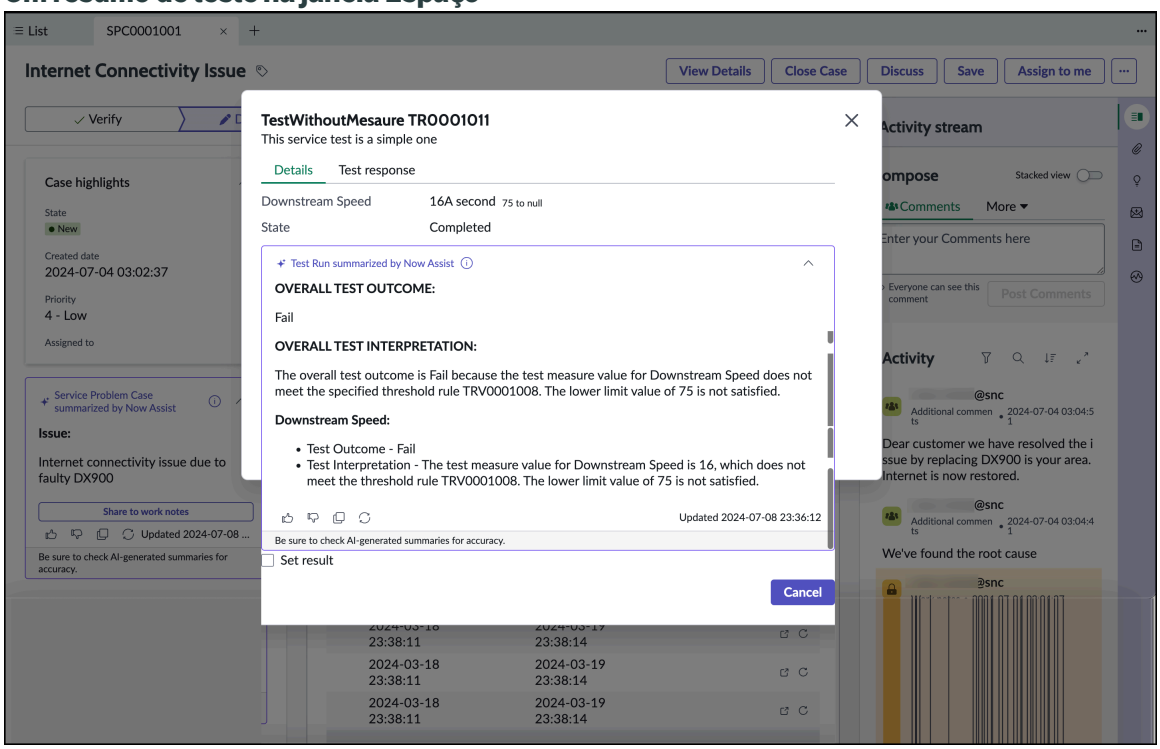
Resumo do teste

Use esta habilidade para criar um resumo da execução de teste após a execução do teste. Ele inclui os principais pontos abordados durante a execução do teste, incluindo a saída do teste, a interpretação do teste e outros parâmetros de teste definidos.

A habilidade de resumo de teste fornece um resumo conciso do teste executado para um problema de serviço ou caso de suporte de produto de tecnologia, incluindo o resultado do teste, a interpretação do teste e outros parâmetros configurados para a definição de teste específica. Com esta habilidade, você pode gerar o resumo do teste para analisar a causa raiz do problema.

A habilidade de resumo de testes está disponível no Espaço configurável do CSM/FSM e no IU principal.

Um resumo de teste na janela Espaço



Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

Tradução automática

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

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto, conforme mostrado na tabela a seguir.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Cliente	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

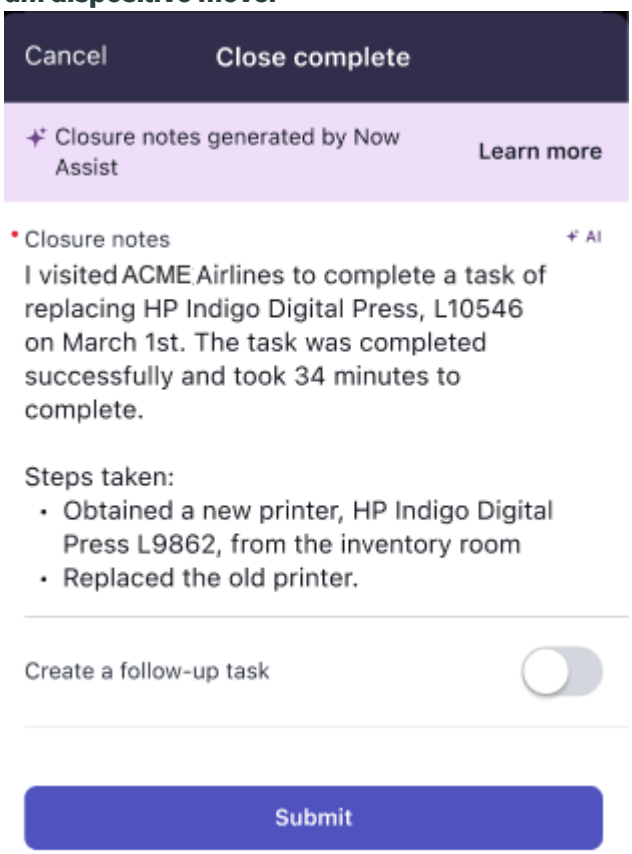
Resumo do fechamento da tarefa de ordem de serviço

Os agentes de serviço de campo podem criar anotações detalhadas e encerrar tarefas de ordem de serviço mais rapidamente com a ajuda do Now Assist.

Nota:
Serviço Now LLMé o provedor para isso Now Assist habilidade.

No exemplo a seguir, Now Assist Gerado um resumo de tarefa de ordem de serviço que é exibido no aplicativo para celular.

Anotações de fechamento de exemplo para uma tarefa de ordem de serviço em um dispositivo móvel



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Generate work order task closure summaries in ServiceNow Agent e Generate a work order task summary .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Cliente	Now Assist for Field Service Management (FSM)

Escrever habilidade do item de planejamento

Refine o texto contextual usando a habilidade de item de planejamento de gravação gerada por Now Assist. Ao ler um resumo de texto elaborado ou resumido, seus gerentes de portfólio podem obter detalhes suficientes para melhorar os itens de planejamento.

. Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM) A aplicação inclui as habilidades e os recursos da IA generativa que permitem que os gerentes de portfólio refinem as informações contextuais. Seus gerentes de portfólio podem gerar um resumo de texto elaborado ou resumido dos campos Nome e Descrição para que entendam rapidamente o contexto do item de planejamento. Melhore a qualidade do registro e a satisfação do usuário habilitando a assistência de IA no campo Descrição em todos Espaço de planejamento estratégico formulários, incluindo ideia de produto, demanda, épico, projeto, recurso, recurso e história. Com a habilidade Escrever item de planejamento, seus gerentes de portfólio podem eliminar a necessidade de analisar itens de planejamento e histórias manualmente.

A habilidade do item de planejamento de gravação ajuda a melhorar a clareza e a integridade do item de trabalho e reduz o retrabalho devido a informações ausentes ou pouco claras do item de planejamento.

Para obter mais informações, consulte Improve efficiency and quality using refine records skill with Now Assist Context Menu .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Now Assist habilidades de explicação

Estes Now Assist As habilidades fornecem recursos de IA generativa para entender os valores da tabela no ServiceNow AI Platform.

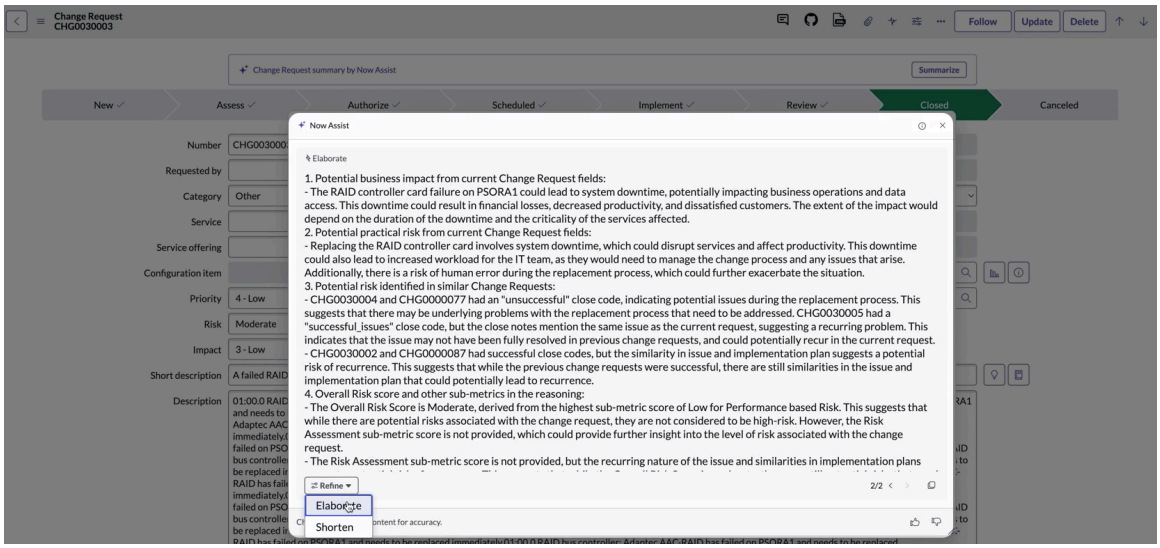
Explicação de risco da solicitação de mudança

Use esta habilidade para mostrar a explicação da classificação de risco calculado para uma solicitação de mudança.

Use Now Assistícone ✦No campo Risco da solicitação de mudança para calcular o risco. Os resultados são baixo, médio ou 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.



Para obter mais informações, consulte Explain the risk of a change request by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Now Assist habilidades de recomendação

Essas habilidades fornecem recomendações de IA generativa para respostas de bate-papo e e-mail, bem como ações recomendadas para incidentes de segurança.

Recomendação de bate-papo

Gere uma resposta com base no contexto da conversa de bate-papo usando Now Assist. As recomendações de resposta de bate-papo fornecem aos agentes respostas rápidas às perguntas mais comuns.

A habilidade de recomendação de resposta de bate-papo exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar uma recomendação com Gravar com Now Assist e revise-a antes de enviá-la como resposta. Na janela de mensagem de bate-papo, digite uma resposta ou deixe-a em branco e selecione Now Assistícone animado . As recomendações de resposta são geradas com base em artigos da base de conhecimento, bate-papos semelhantes e no contexto da conversa.

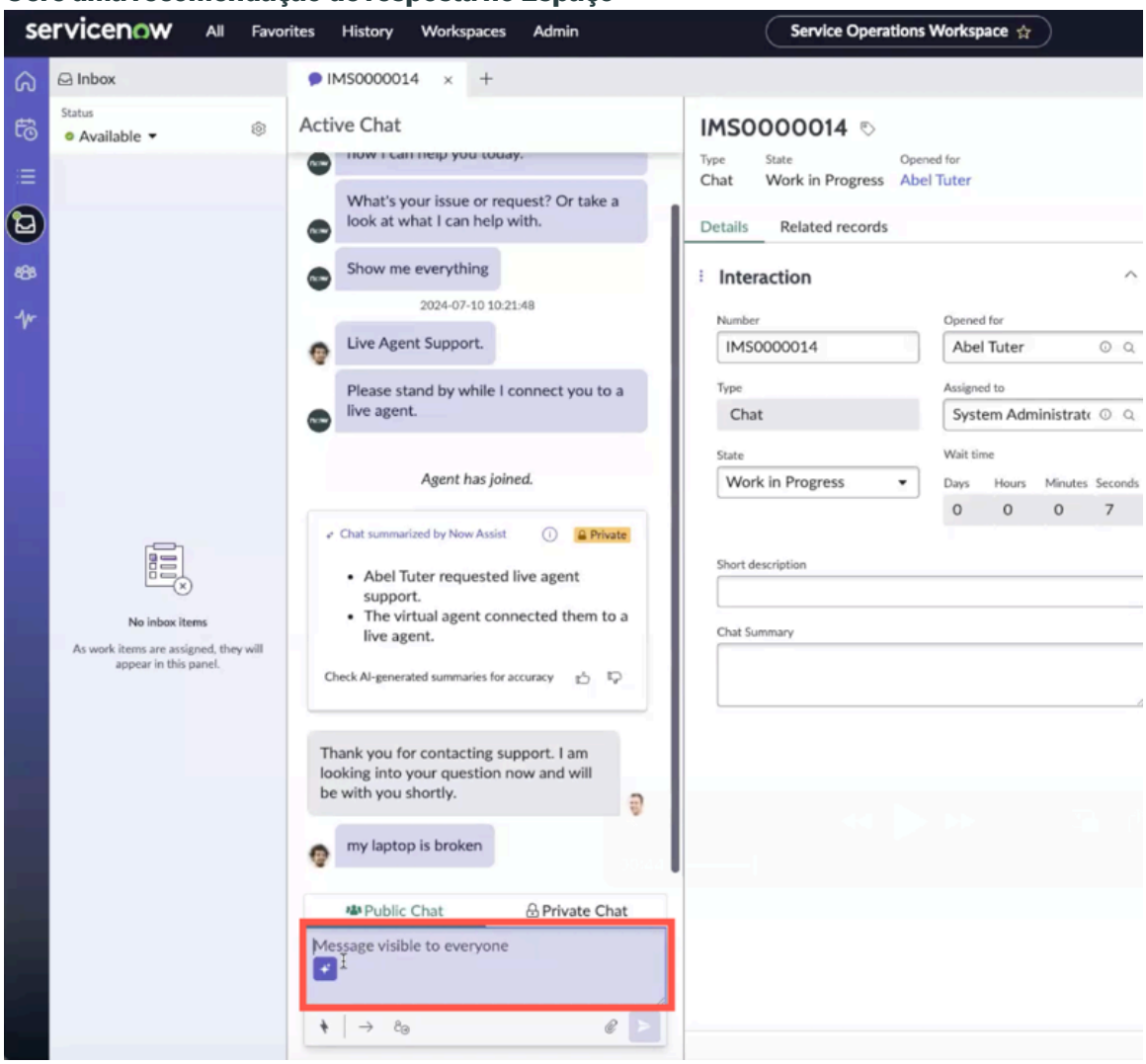
Consulte Configure o resumo de bate-papo e as habilidades de recomendação de resposta de bate-papo no Administração do Now Assist console para obter informações sobre como ativar o. Now Assist Habilidade de recomendação de bate-papo.

Nota:
O sistema executa operações de indexação em algumas tabelas, incluindo interação, incidente e caso, sempre que a funcionalidade de recomendação de resposta de bate-papo é ativada.

Tradução automática

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

Gere uma recomendação de resposta no Espaço



Gerando uma recomendação de resposta de bate-papo

Você pode gerar uma recomendação de resposta de bate-papo nos produtos a seguir.

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Tradução automática

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

Habilidade de resposta de e-mail

Gere recomendações de resposta para e-mail e sugira modelos com base no contexto da conversa usando Now Assist. Essa habilidade pode ajudar seus agentes a redigir e-mails rapidamente e manter o foco.

Você pode gerar respostas de e-mail nos cenários Novo, Encaminhar e Responder. A habilidade de resposta de e-mail exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar uma recomendação de resposta, compor um novo e-mail ou concluir um rascunho. Na janela de mensagem de e-mail, digite uma resposta ou deixe-a em branco e selecione Now Assistícone animado .

As ações a seguir estão disponíveis no Now Assist menu de contexto:

- Gere resposta de e-mail para e-mails novos, encaminhados e finalizados.
- Revise os snippets do artigo da base de conhecimento destacados nas respostas geradas e escolha uma resposta de e-mail de acordo.
- Refine a recomendação de resposta elaborando ou encurtando a resposta.
- Configure a habilidade em Now Assist configurar a página para utilizar o. **mude o tom** ação ao criar respostas de e-mail. Os tons possíveis são casuais e formais.
- Recomendações de modelo de e-mail disponíveis ao compor um e-mail.

Nota:

- As recomendações de resposta são geradas com base em artigos da base de conhecimento, bate-papos semelhantes e no contexto da conversa.
- Links para snippets da base de conhecimento são adicionados às respostas de e-mail geradas para revisão.
- A habilidade de recomendação de e-mail está na habilidade Caso no grupo Cliente. Para obter mais informações, consulte Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- A habilidade de recomendação de e-mail está na habilidade Incidente no Now Assist Habilidades para ITSM. Para obter mais informações, consulte Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- A habilidade de recomendação de e-mail está na habilidade Caso no grupo Funcionário. Para obter mais informações, consulte Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) .
- Atualmente, Aplicação de IA generativa Só é compatível com o idioma inglês.

Você pode acessar vários Aplicação de IA generativa Recursos no espaço e no Ui16 ou nas experiências clássicas:

- Gerando uma recomendação de resposta por e-mail
- Recomendações de modelo 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.

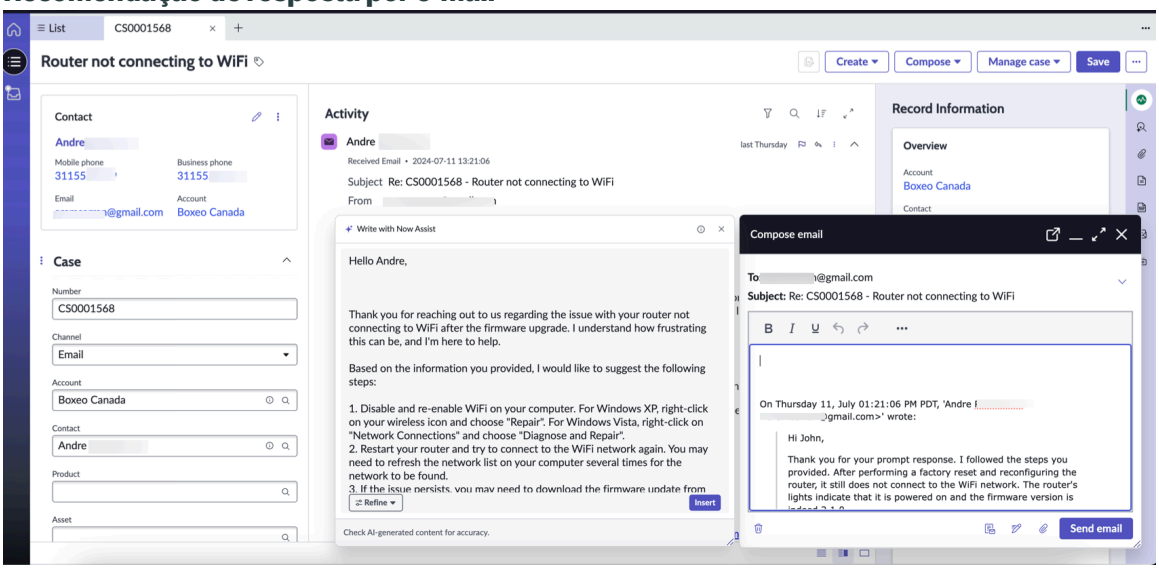
Nota:
Habilite a propriedade do sistema glide_ui_load_seismic_email_client no Administração do Now Assist Painel para carregar a experiência do cliente de e-mail nova e atualizada no UI16, consistente com os espaços de trabalho. Esta mudança para habilitar automaticamente a propriedade do sistema se aplica somente quando Aplicação de IA generativa a habilidade de resposta de e-mail é habilitada pela primeira vez. Se você já tiver Aplicação de IA generativa Configurado em sua instância e quiser acessar esses recursos no Ui16 ou no Classic Experience, você pode habilitar a propriedade do sistema manualmente. Por padrão, a propriedade do sistema está definida como falsa.

O acesso ao cliente de e-mail atualizado não está disponível com opções de e-mail personalizadas pelas unidades de negócios. Atualize a tabela de sistema de e-mail e revise as regras de negócios para utilizar o cliente de e-mail atualizado na IU 16.

Gerando uma resposta de e-mail pelo Now Assist

Você pode gerar uma resposta por e-mail:

Recomendação de resposta por e-mail



Para saber mais, consulte Generate an email response by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

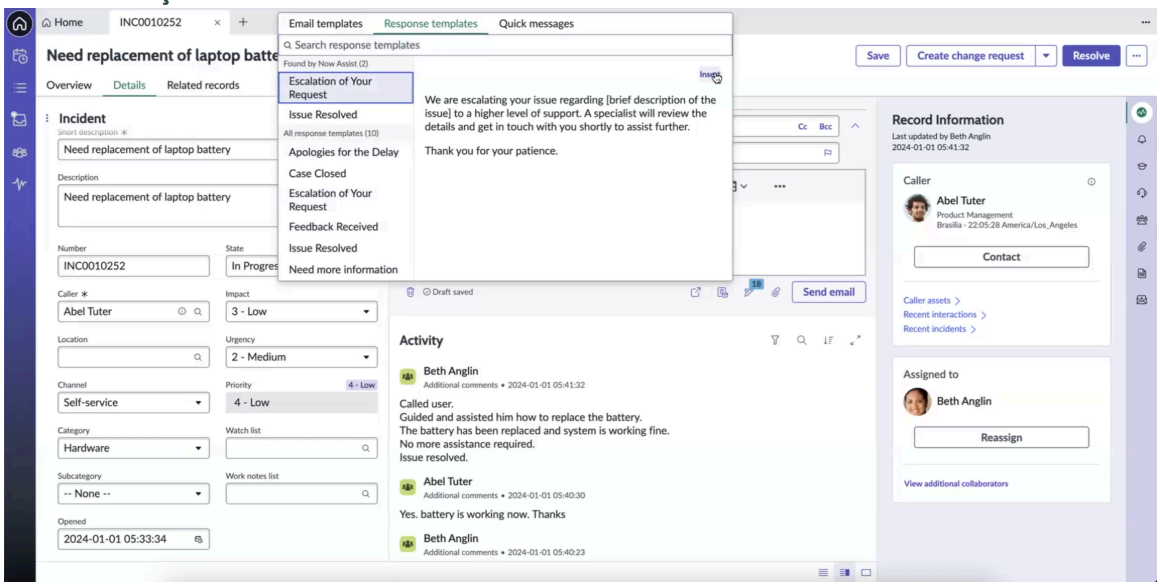
Recomendações de modelo de e-mail do Now Assist

Você pode exibir os modelos de e-mail recomendados pelo Now Assist. Aplicar modelos na tela Compor e-mail para exibir os Modelos de e-mail, Modelos de resposta e Mensagens rápidas. Now Assist recomenda os modelos para selecioná-los e inseri-los em seu e-mail.

Tradução automática

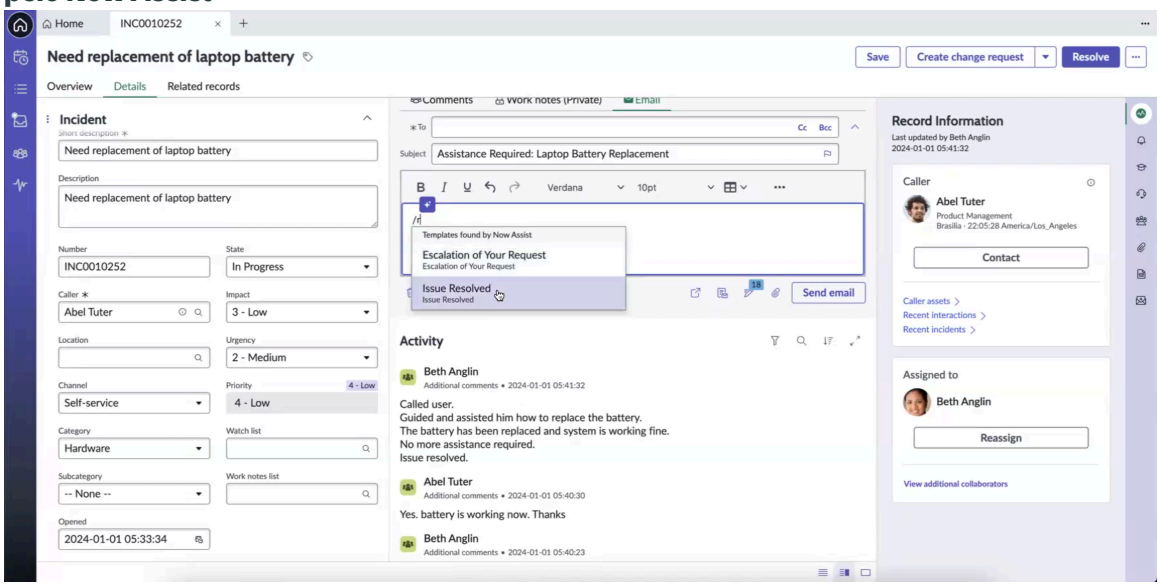
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Recomendação de modelo de e-mail



Você também pode pesquisar modelos de resposta usando as teclas de atalho do teclado. Em **Compor e-mail** tela, tipo /r para exibir os modelos de resposta recomendados por Now Assist.

Tecla de atalho do teclado para exibir os modelos de resposta recomendados pelo Now Assist



Nota:
Com a nova e atualizada experiência do cliente de e-mail, você também pode acessar as opções de gestão de rascunhos, como criar e-mail, gerenciar rascunhos, visualizar os rascunhos e a opção Descartar.

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
IT Service Management	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Recomendação de conteúdo de e-mail da Gestão de incidentes graves

Elabore um e-mail usando modelos bem estruturados para se comunicar com as partes interessadas sobre um incidente grave. Use diferentes variáveis da IA generativa nos tipos de modelo para se comunicar com eficiência aos solicitantes de acordo com o contexto.

Você pode compor conteúdo de e-mail para se comunicar sobre um cenário de incidente grave como parte da gestão de incidentes. A habilidade de recomendação de conteúdo de e-mail de gestão de incidentes graves fornece modelos bem estruturados em que você pode preencher os valores de campos necessários e criar conteúdo de e-mail usando uma resposta gerada por IA.

Esta habilidade recomenda os modelos mais relevantes da lista de modelos com base no contexto do caso. O contexto compreende diferentes fatores, como e-mails anteriores, destinatários de e-mail direcionados, cronogramas e os últimos desenvolvimentos desde a última comunicação. Selecione um modelo que se ajuste ao contexto e refine suas escolhas até encontrar um que comunique claramente sua resposta de e-mail.

Em um cenário em que o conteúdo não é gerado conforme necessário, a habilidade identifica e exibe os possíveis erros.

Usar Now Assist menu de contexto para refinar o conteúdo recomendado elaborando, encurtando ou alterando o tom da resposta.

Redigindo uma recomendação de conteúdo de e-mail por para gestão de incidentes graves

Você pode compor uma recomendação de conteúdo de e-mail de gestão de incidentes graves para Now Assist for IT Service Management (ITSM) . Para saber mais, consulte Generate a Major Incident email content recommendation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
IT Service Management	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Ações recomendadas de incidente de segurança

Exiba as etapas de correção geradas que podem resolver incidentes de segurança sem precisar verificar várias fontes de informações.

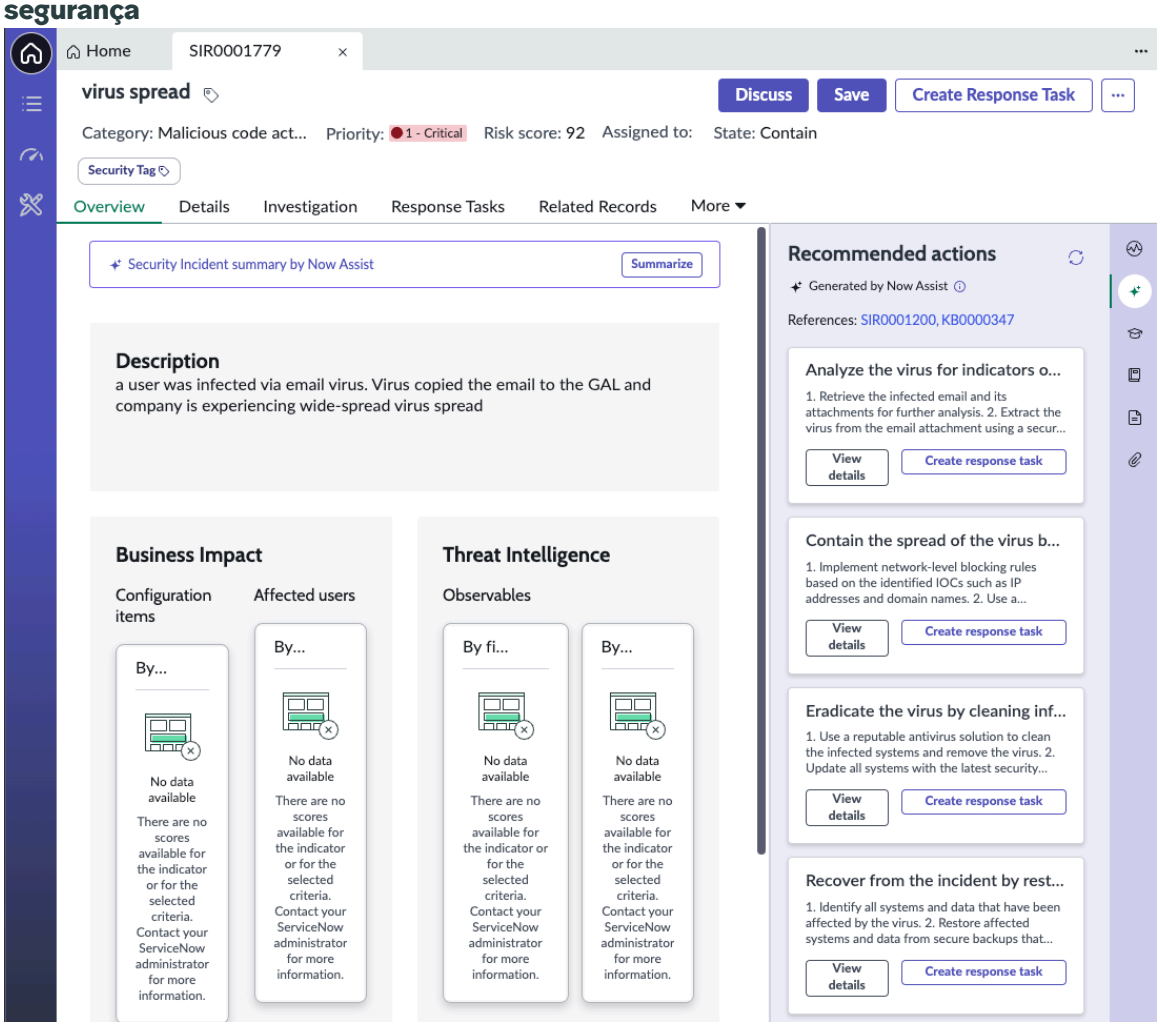
Tradução automática

© 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.

Em Espaço de resposta a incidentes de segurança, você pode usar Now Assistícone na barra lateral para gerar ações recomendadas a partir de incidentes de segurança e artigos de conhecimento existentes. Seus analistas podem criar uma tarefa de resposta a partir das ações recomendadas.

As ações recomendadas geradas são exibidas em cartões. Até quatro referências para as ações são exibidas na parte superior. Essas referências podem ser qualquer combinação de artigos de conhecimento (KB) ou incidentes de segurança (nº SIR).

Ações recomendadas para um incidente em Espaço de resposta a incidentes de segurança



Para obter mais informações, consulte Generate recommended actions for a security incident with Now Assist for Security Incident Response .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Security Incident Response

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist habilidades de transformação

Transformar dados de entrada e saída entre tabelas de provedor e consumidor em Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).

Assistência de mapeamento de transformação

Use esta habilidade para transformar automaticamente dados de entrada e saída entre as tabelas do provedor e do consumidor em Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).

A habilidade Assistência de mapeamento de transformação usa Serviço Now LLM. Ele habilita Central de controle de serviços provedores para gerar automaticamente um mapeamento de transformação entre as tabelas do provedor e do consumidor. Esta habilidade simplifica o processo de mapeamento de transformação, reduzindo erros e melhorando a eficiência geral.

A habilidade de Assistência de mapeamento de transformação faz o seguinte:

- Gera automaticamente mapeamentos de escolha entre as tabelas do provedor e do consumidor.
- Fornece mensagens de erro significativas se os dados de entrada ou saída não puderem ser transformados.
- Mantém logs detalhados para operações bem-sucedidas e erros para ajudar na solução de problemas.
- Economiza tempo e reduz o esforço manual automatizando o processo de mapeamento de transformação.
- Reduz erros e melhora a qualidade das integrações por meio do mapeamento automático.

Para obter mais informações, consulte Automate transforms with Now Assist for TMT .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto, conforme mostrado na tabela a seguir.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Cliente	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Now Assist Habilidades no fluxo de trabalho do Creator

Now Assist para criadores inclui uma série de habilidades que podem tornar o desenvolvimento no ServiceNow AI Platform mais eficiente.

Geração de aplicações

A geração de aplicações permite que os desenvolvedores iniciem a criação de aplicações por meio da conversa.

A habilidade de geração de apps permite que seus desenvolvedores comecem a criar aplicações por meio de uma conversa natural com IA generativa. Eles podem descrever seu processo de negócios e se envolver em uma conversa de ida e volta com Now Assist para

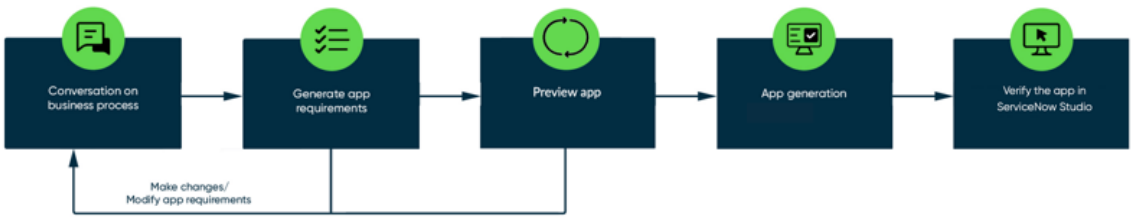
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

desenvolver uma aplicação para sua organização. Com esse recurso, sua organização pode agilizar o desenvolvimento inicial de um app básico que pode ser personalizado.

Nota:
Seus administradores e desenvolvedores devem ser atribuídos às funções admin e now.assist.creator para usar a geração de apps. Para obter mais informações sobre como usar a geração de apps, consulte Generate apps with Now Assist for app generation within ServiceNow Studio .

Há quatro fases distintas para criar apps usando a habilidade de geração de apps e uma quinta fase para verificar o app.

Fluxo de trabalho de geração de aplicações



Conversa

Bate-papo com Now Assist para que a geração de apps especifique os processos de negócios que você deseja na aplicação, incluindo os detalhes sobre objetivos, usuários, fluxos de trabalho e experiências.

Refinamento (gerar requisitos e visualização do app)

Now Assist para geração de apps, fornece um resumo dos requisitos da aplicação com base nas informações coletadas durante a conversa. Visualize a aplicação e verifique se ela está precisa. Se você quiser fazer mudanças, permaneça na conversa e continue editando. Now Assist para a geração de aplicações, continua a atualizar a guia de visualização com base em seus comentários e fornece resumos até que você opte por prosseguir com a geração da aplicação.

Geração de aplicações

Now Assist Para geração de aplicações, cria a aplicação e os componentes associados, incluindo tabelas, funções, listas de controle de acesso (ACLs), produtores de registro, fluxos e um espaço.

Verificação

Em ServiceNow Studio verifique tudo o que é gerado. Modifique o app para que ele atenda às necessidades da sua organização. Por exemplo, a funcionalidade do app pode ser estendida adicionando automação, inclusões de script, regras de negócios e outros recursos.

Para obter mais informações, consulte Now Assist for app generation in ServiceNow Studio .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Tradução automática

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

Geração de item do catálogo

Use a habilidade Geração de item do catálogo para criar itens do catálogo de sua escolha usando Now Assist.

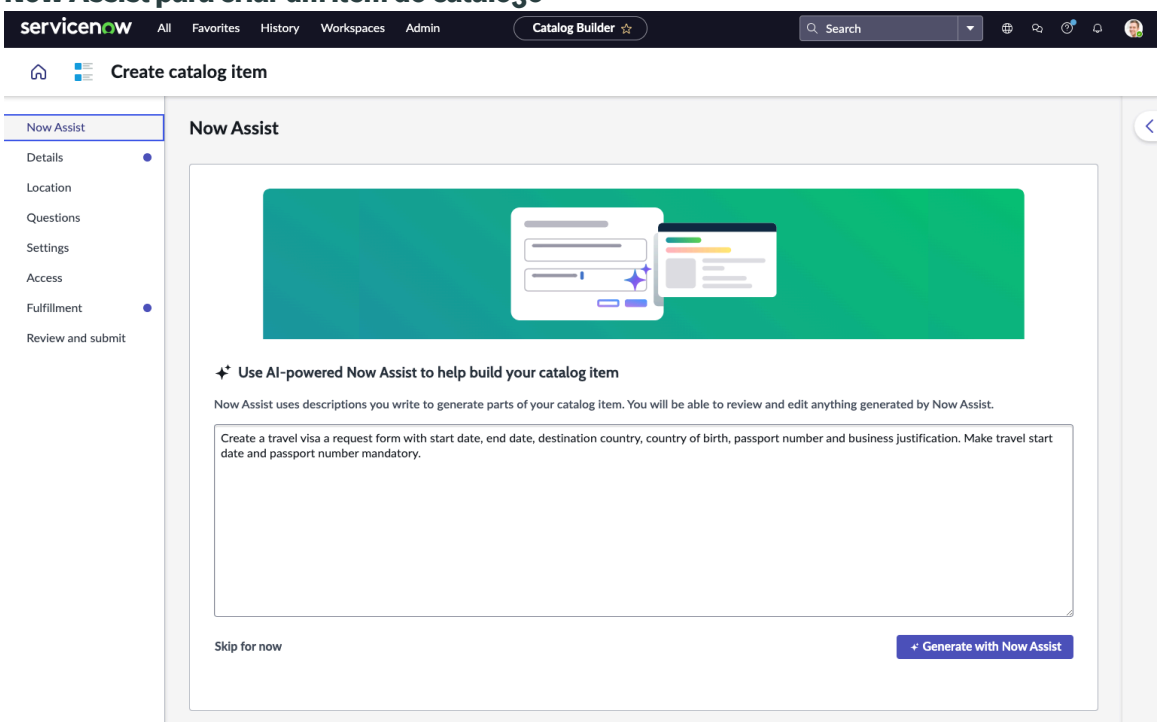
A habilidade de geração de item do catálogo ajuda a reduzir o tempo necessário para criar itens do catálogo. Ao criar um item do catálogo, você pode descrever o item do catálogo desejado, e. Now Assist gera o item do catálogo para você.

Para obter mais informações, consulte Now Assist in Catalog Builder .

Nota:
Verifique se você ativou a habilidade antes de criar um item do catálogo usando Now Assist.

Você pode usar Serviço Now LLM, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS Como o provedor de modelo de IA para todos Now Assist Agentes de IA e habilidades. Use os Controles de configuração em Torre de controle de IA para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade no Administração do Now Assist console. Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform.

Now Assist para criar um item do catálogo



Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto a seguir.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Tópicos relacionados

Now Assist in Catalog Builder

Tradução automática

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

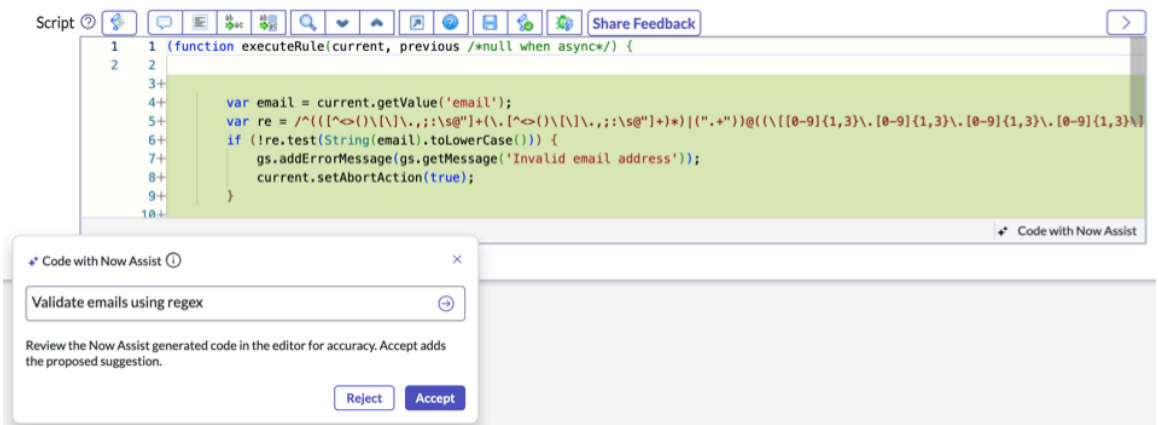
Recomendações de código inteligente

A geração de código foi projetada para capacitar os desenvolvedores a escrever scripts rapidamente com código gerado por IA com base em prompts de texto ou código e pode melhorar o tempo de retorno das aplicações.

Now Assist para criadores ativa a habilidade de geração de código. Com a geração de código, você fornece texto descrevendo o código para gerar e obter sugestões de código no editor JavaScript em formulários no ServiceNow AI Platform E em Etapas de script em Workflow Studio. Desenvolvedores com diferentes níveis de experiência em script no ServiceNow AI Platform pode se beneficiar do uso da geração de código para começar a escrever scripts personalizados ou iterar scripts com mais eficiência.

Nota:
Serviço Now LLM é atualmente o único provedor para as habilidades desta aplicação do Now Assist.

Para gerar sugestões de código, descreva o objetivo do código a ser gerado no Código com Now Assist caixa de diálogo. A sugestão de código aparece nas linhas após o prompt, mas não é adicionada ao script até que seja aceita.



Como opção, você pode ativar a funcionalidade autocompletar código para usar prompts de código ou de captura única em editores de script com Now Assist para geração de código.

Os desenvolvedores devem receber a função now.assist.creator para usar a geração de código.Para começar a desenvolver com código gerado por IA, consulte Now Assist for Code .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Geração de fluxo

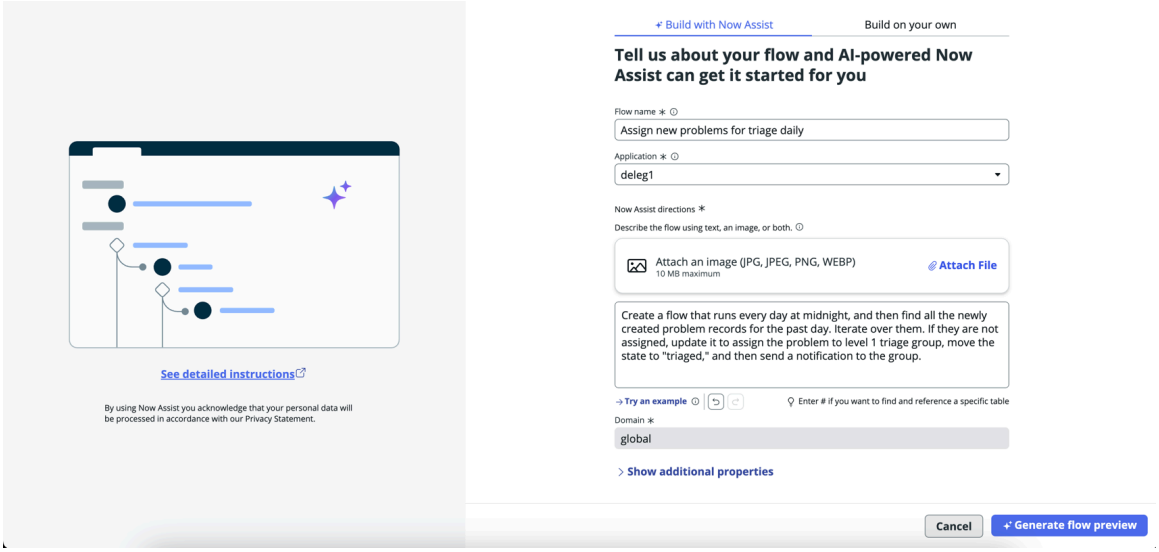
Use a habilidade de geração de fluxo em Workflow Studio para criar novos fluxos.

Crie vários fluxos e subfluxos de etapa com a IA generativa. Gere valores de cápsula de dados apropriados para gatilhos de fluxo compatíveis e entradas 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.

Usar Now Assist para criar um fluxo



Para obter mais informações, consulte Flow generation .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

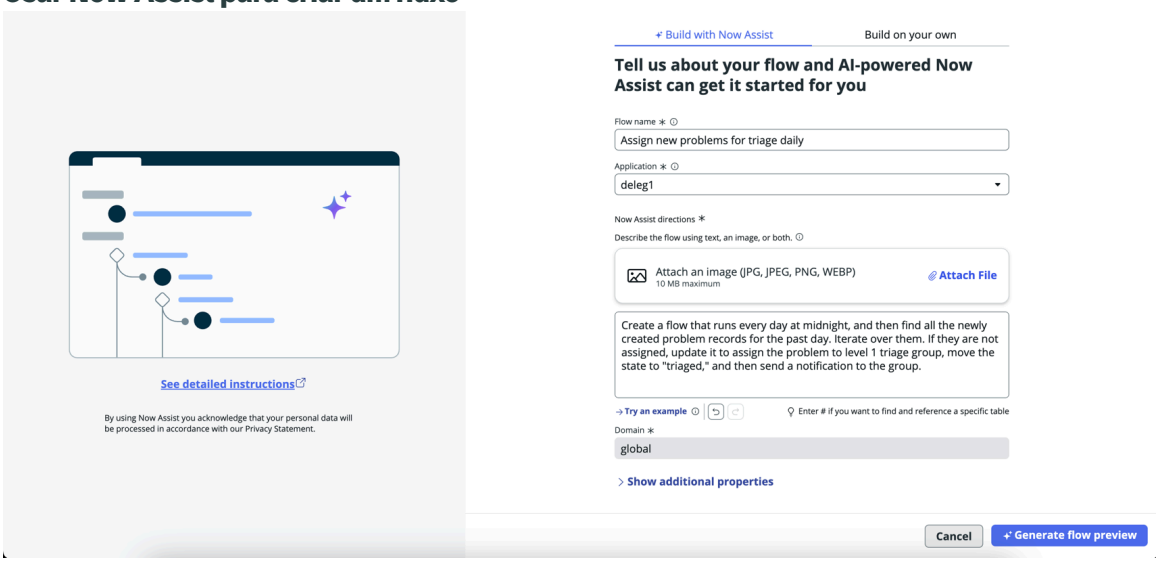
Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Geração de fluxo com imagens

Use a habilidade Geração de fluxo com imagens em Workflow Studio para criar novos fluxos.

Crie um fluxo ou um subfluxo a partir de uma imagem usando Now Assist.

Usar Now Assist para criar um fluxo



Para obter mais informações, consulte Flow generation with images .

Tradução automática

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

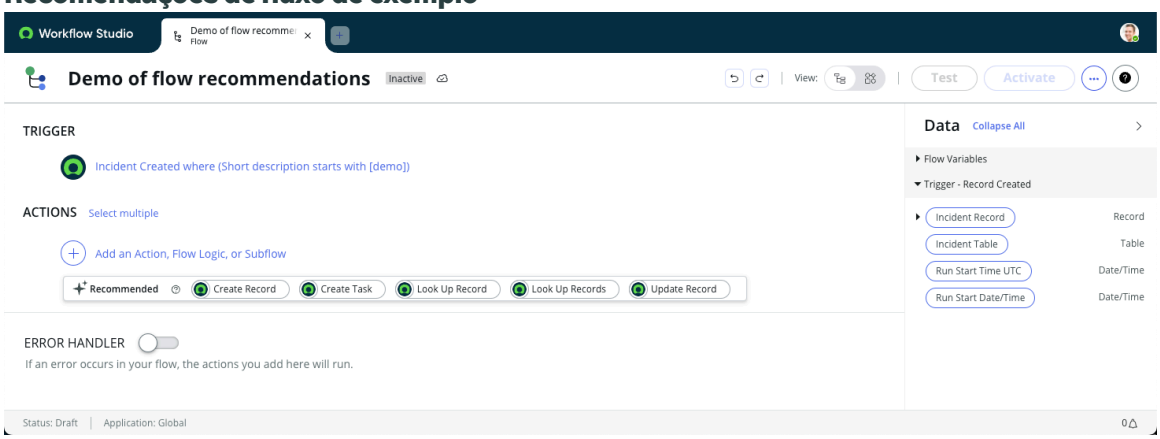
Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Recomendações de fluxo

As recomendações de IA generativa podem ajudar você a criar fluxos recomendando possíveis componentes com base no que você inseriu.

Selecione o próximo componente em seu fluxo em uma lista de recomendações geradas por IA. O sistema gera recomendações com base na posição atual no fluxo e nos nomes dos componentes de fluxo listados anteriormente.

Recomendações de fluxo de exemplo



Para obter mais informações, consulte Recomendações de fluxo.

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Resumo do fluxo

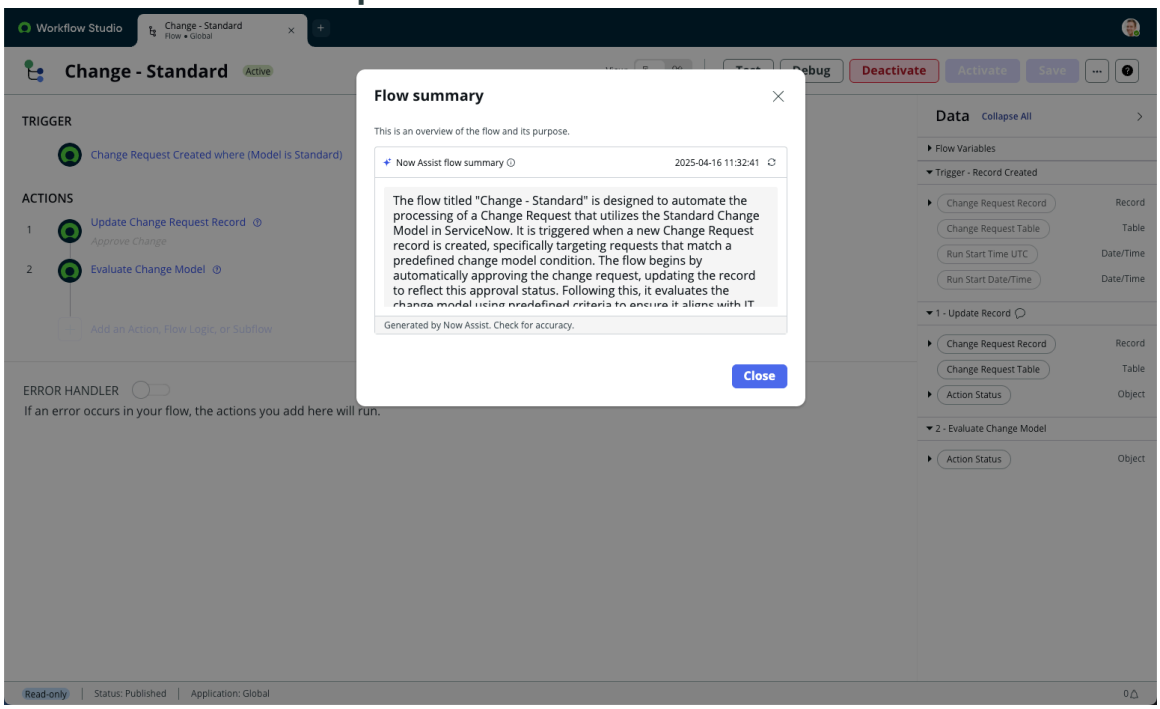
Use a habilidade de resumo de fluxo em Workflow Studio resumir rapidamente o que um fluxo faz.

Resuma o que um fluxo ou subfluxo faz usando a IA generativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Now Assist resumir o que um fluxo faz



Para obter mais informações, consulte Exploring Flow summarization .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Geração de playbook

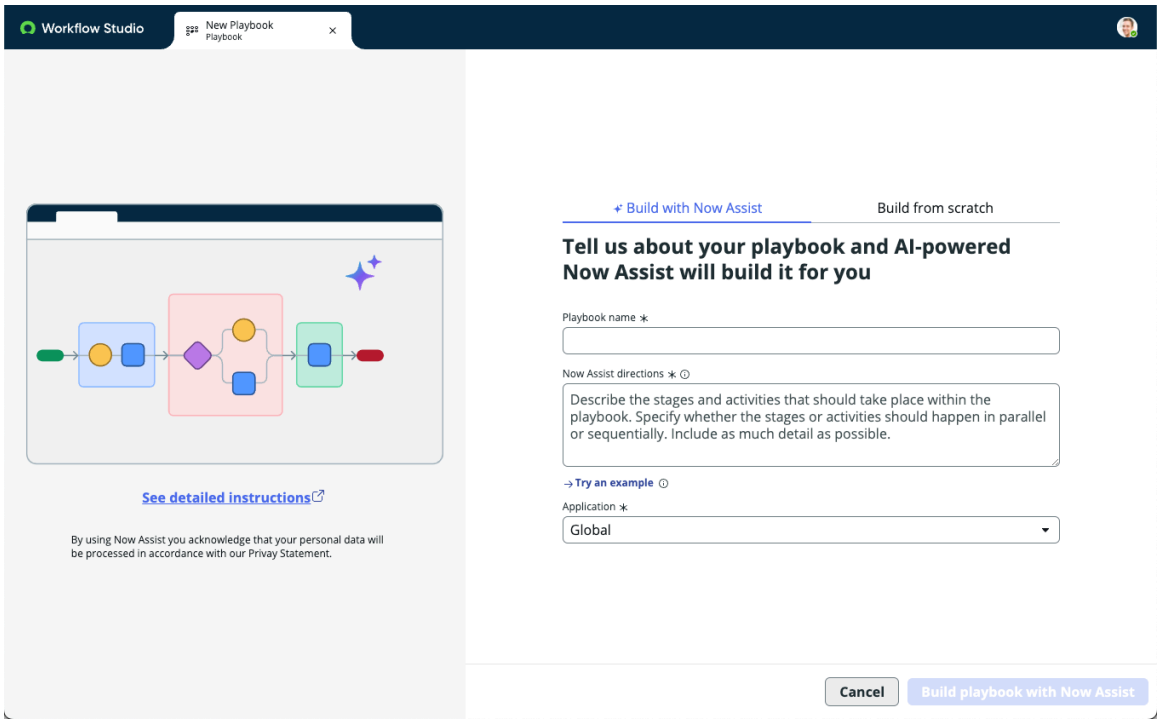
Now Assist para criadores inclui a habilidade de geração de playbook. A geração do Playbook fornece recursos de IA generativa aos autores do playbook, que podem fornecer direções de texto para criar um resumo do playbook com atividades de espaço reservado.

A geração do Playbook é uma habilidade instalada com Now Assist para criadores(sn_now_creator). Você pode instalar esta aplicação do ServiceNow Store site.

Acesse a habilidade de geração de playbook ao criar um novo playbook em Workflow Studio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Now Assist for Playbooks .

Nota:
Os autores do Playbook devem ser atribuídos a. **now.assist.creator** função para usar a geração de playbook. Para obter mais informações, consulte .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Refinar conteúdo

Use a habilidade Refinar conteúdo para encurtar, elaborar, reformular ou gerar conteúdo nos campos usando Now Assist.

A habilidade Refinar conteúdo ajuda os usuários a encurtar, elaborar, reformular ou gerar conteúdo no **Descrição resumida** e. **Descrição** Campos na etapa Detalhes ao criar ou editar um item do catálogo.

Você também pode elaborar ou encurtar o conteúdo em **Instruções** e **Rótulo de conversa** Campo na etapa Perguntas.

Para obter mais informações, consulte Now Assist in Catalog Builder .

Nota:
Verifique se você ativou a habilidade antes de refinar as informações nos campos de um item do catálogo.

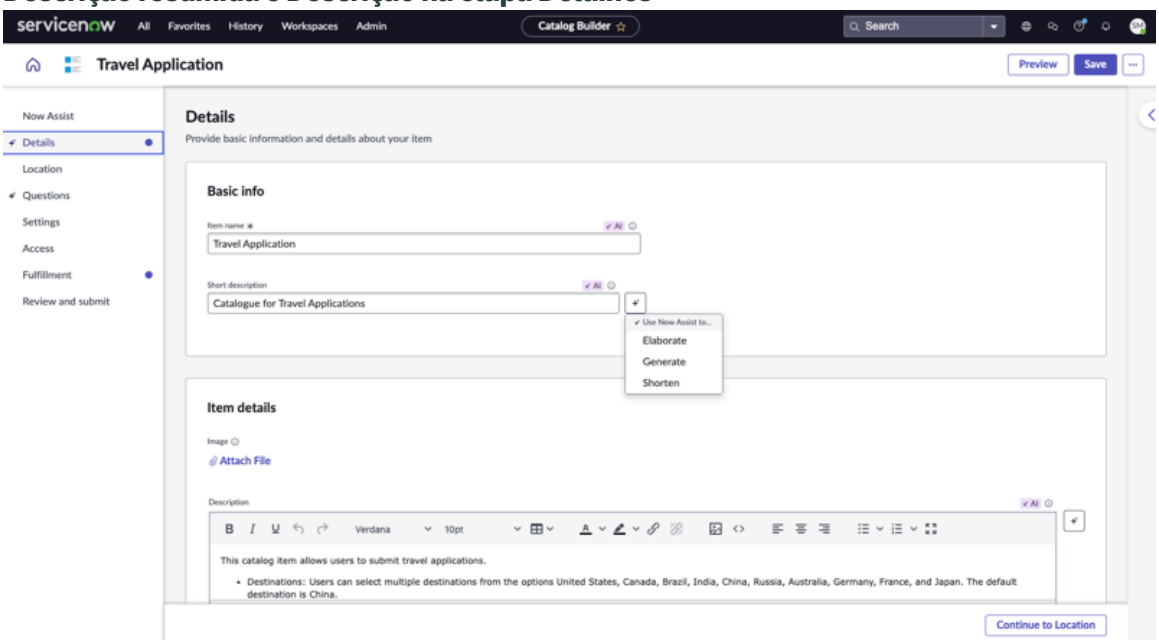
Você pode usar Serviço Now LLM, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS Como o provedor de modelo de IA para todos Now Assist Agentes de IA e habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Controles de configuração em Torre de controle de IA para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade no Administração do Now Assist console. Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform.

Descrição resumida e Descrição na etapa Detalhes



Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto a seguir.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Tópicos relacionados

Now Assist in Catalog Builder

Automação de processos robóticos Geração de bot (RPA)

Use esta habilidade para criar automações, atividades e lógica de automação a partir de instruções de texto e opções de visualização.

Acesse as habilidades de geração de bot de RPA no Design studio de RPA para desktop interface do usuário.

Habilite a geração de bots de RPA para obter os seguintes benefícios:

- Crie automações simples e totalmente novas com rapidez e eficiência.
- Adicione facilmente novas atividades às automações existentes, garantindo modularidade e escalabilidade.
- Use a solicitação em linha para refinar a lógica de automação, seja a partir de componentes ou de uma superfície de design vazia.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

Tradução automática

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

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

Requisitos de licenciamento

. Now Assist para Central de APR a aplicação requer um Workflow Data Fabric(Anteriormente conhecido como Mecanismo de automação) e uma licença Now Assist para criadores licença.

Tópicos relacionados

Robotic Process Automation (RPA) bot generation

Supporting information for Now Assist for RPA Hub

Geração de spoke

Gere spoke e crie ações usando Now Assist em Workflow Studio.

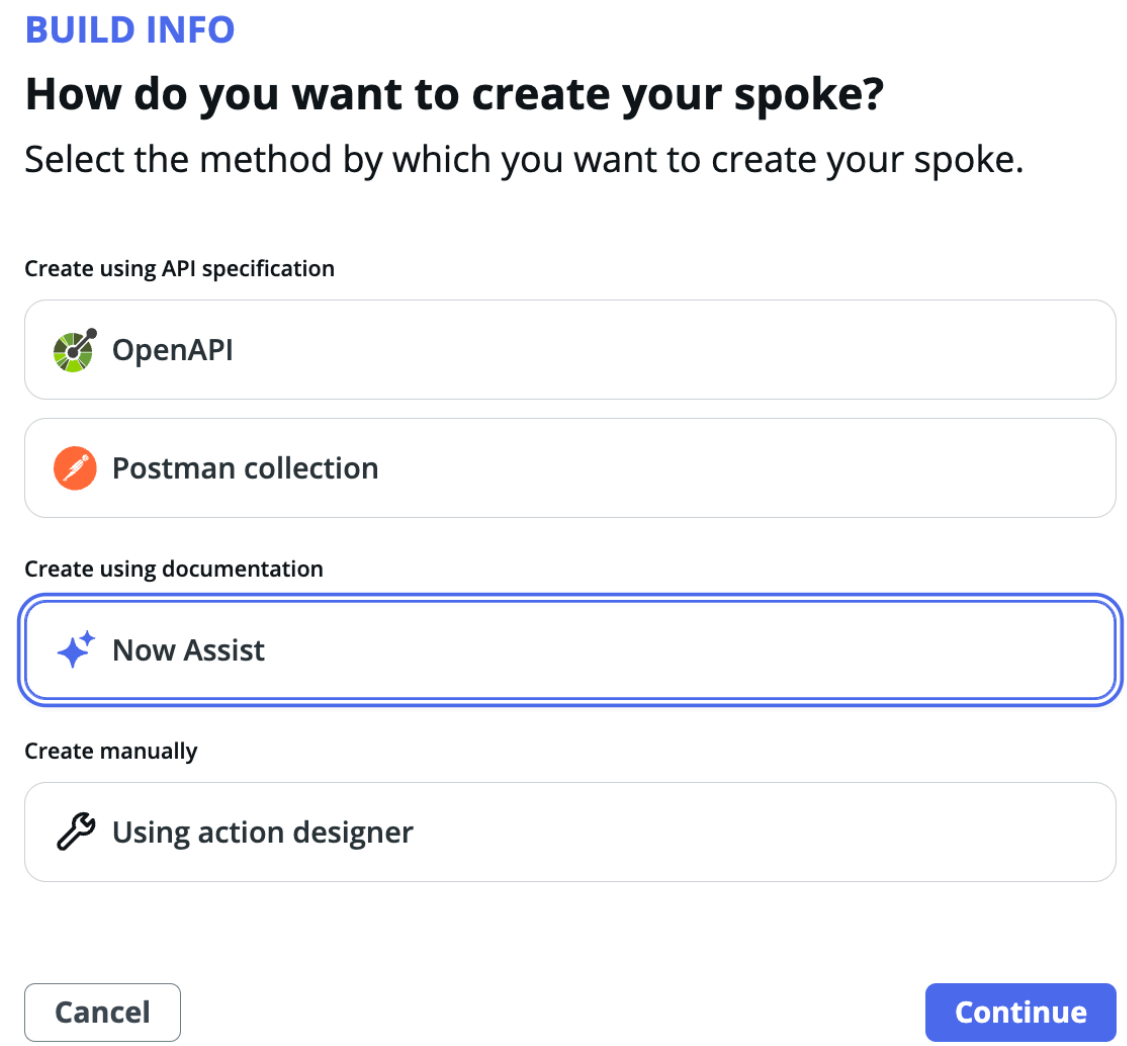
Visão geral da geração de spoke

Crie spokes personalizados para a aplicação de terceiros necessária usando sua documentação de API. Inicie a criação do spoke copiando e colando o snippet de documentação da API necessário no Workflow Studio. Este recurso é útil quando a aplicação de terceiros necessária não tem uma especificação OpenAPI ou uma coleção do Postman. Para usar o recurso, ative a habilidade de geração de spoke no Now Assist Para o recurso Criador.

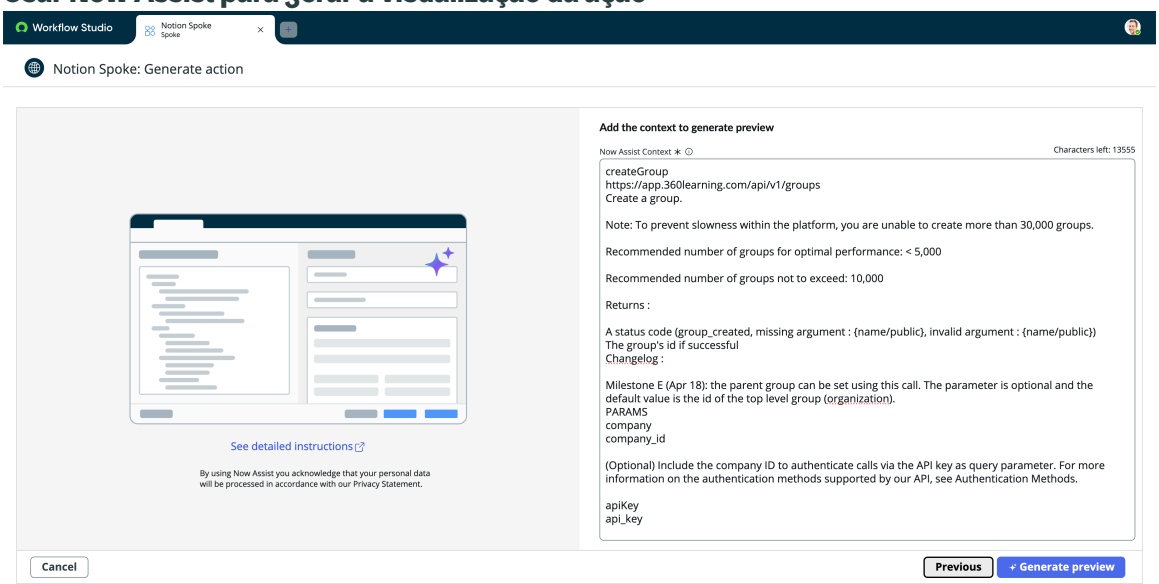
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 spoke usando Now Assist



Usar Now Assist para gerar a visualização da ação



Para obter mais informações, consulte Use Now Assist to create spokes and build actions .

Tradução automática

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

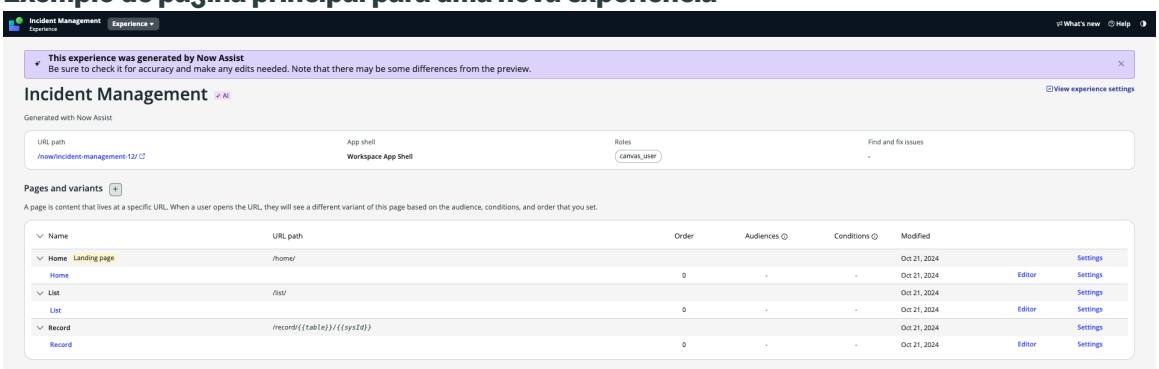
Geração de IU

Use esta habilidade de IA generativa para criar experiências rapidamente, descrevendo o que você deseja usando linguagem natural.

Para gerar uma experiência de IU, descreva a tabela, o tipo de gráfico e a navegação com os quais os usuários trabalharão. Para obter melhores resultados, inclua o máximo de detalhes possível.

Uma vez gerada, você pode revisar a experiência gerada e aceitá-la ou rejeitá-la. Uma vez aceito, você pode modificar a descrição da experiência para alcançar os resultados desejados.

Exemplo de página principal para uma nova experiência



Para obter mais informações, consulte Experience generation .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto a seguir.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Análise de anotações de trabalho

Use esta habilidade para identificar as anotações de trabalho e gerar informações sobre ineficiências, desafios e outros motivos que causam a reatribuição do trabalho.

Visão geral da análise de anotações de trabalho

Acesse a habilidade de análise de anotações de trabalho no Mineração de processos interface 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.

A análise de anotações de trabalho ajuda a identificar as anotações de trabalho e gerar informações sobre ineficiências, desafios e outros motivos que causam a reatribuição de trabalho usando a IA generativa. O motivo da reatribuição ou mudança na transição é registrado nas anotações de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Now Assist for Process Mining .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Now Assist Fluxo de trabalho de habilidades no Platform

Mais Now Assist Os produtos de IA generativa incluem habilidades no fluxo de trabalho da plataforma, como navegação de produto. Alguns Now Assist os produtos incluem habilidades para o usuário conversacional e a experiência da plataforma, bem como recomendações de artigos de conhecimento.

Now Assist experiência de conversa

As habilidades de IA generativa podem melhorar a experiência de autoatendimento do usuário. Plataforma Now Assist as habilidades geram resumos de pesquisa, solicitam itens do catálogo na janela de bate-papo e criam Virtual Agent Tópicos que usam descoberta de tópico de modelo de linguagem grande (LLM).

As habilidades a seguir exigem Now Assist em Pesquisa com IA e. Now Assist em Virtual Agent. Ambos estão disponíveis em alguns Now Assist produtos.

Você pode configurar Now Assist em Virtual Agent em Conversational Interfaces Console ou do Administração do Now Assist console. Para obter mais informações, consulte Configuring assistants overview .

Para obter mais informações, consulte Now Assist in Virtual Agent e Now Assist in AI Search .

Now Assist Pedido de catálogo de vários turnos

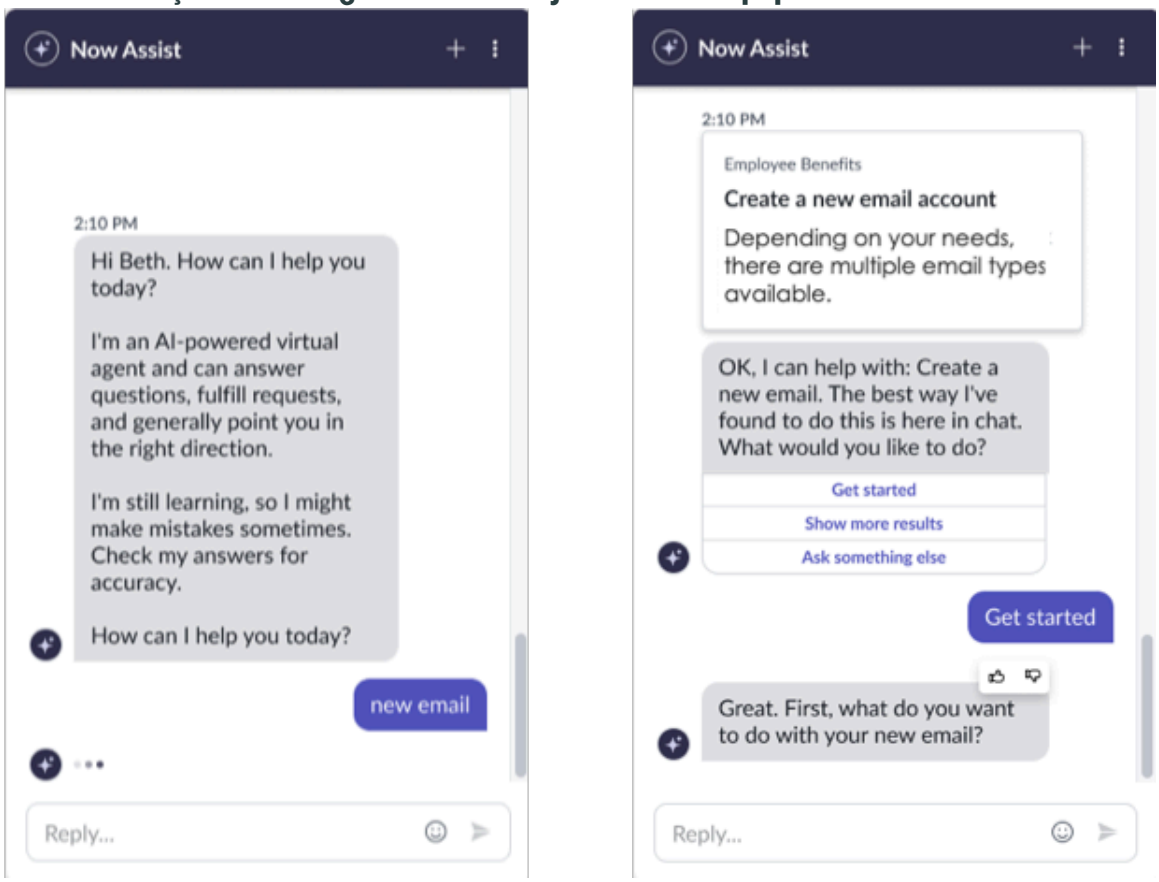
Esta habilidade dá aos usuários acesso conversacional às opções disponíveis no Catálogo de serviços.

Os usuários podem solicitar um item, como um telefone celular. O usuário pode fornecer mais informações para refinar a pesquisa. Por exemplo, eles podem refinar a solicitação para um iPhone azul de 256 GB. Eles podem até solicitar um item totalmente novo, tudo na mesma conversa. A IA generativa vai criar as respostas usando linguagem natural.

Tradução automática

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

Nova solicitação do catálogo de e-mails na janela de bate-papo



Para obter mais informações, consulte Now Assist in Virtual Agent .

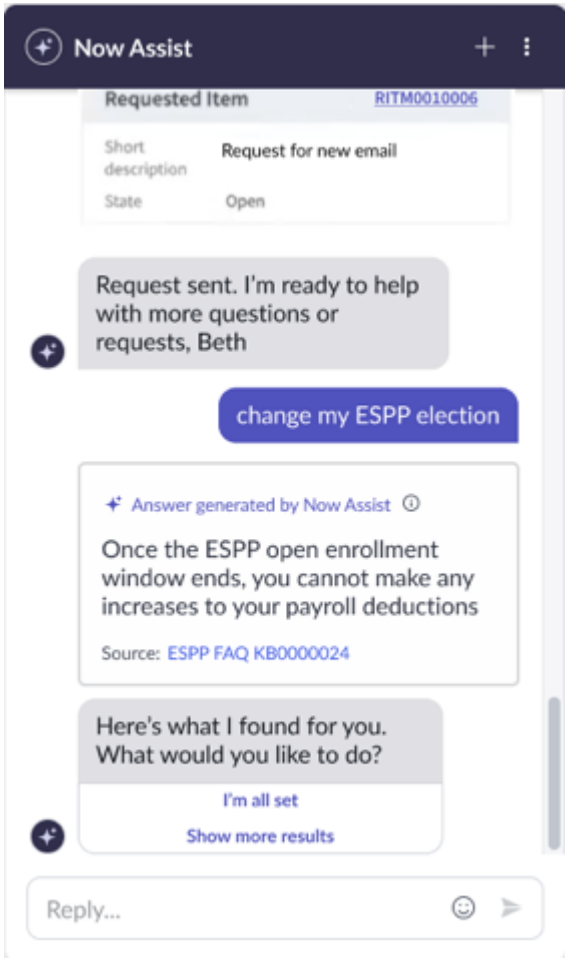
Now Assist Resultados do Genius de perguntas e Respostas

Use esta habilidade para ajudar os usuários a encontrar respostas para suas perguntas em um formato conversacional. Now Assist Resume as respostas do resultado do Genius de perguntas e Respostas com referências.

Now Assist em Pesquisa com IA usa o. Now LLM Para extrair respostas acionáveis do resultado do Genius de perguntas e Respostas dos resultados de artigos de conhecimento encontrados em Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e pesquisas globais. Quando um usuário envia uma pergunta na pesquisa, Pesquisa com IA recupera o principal resultado do artigo de conhecimento e o passa para Now LLM para geração de resposta. As respostas aumentam os resultados de pesquisa do usuário, exibindo como acionáveis Now Assist Cartões de resposta do resultado do Genius de perguntas e Respostas. Cada cartão de resposta inclui um link para seu artigo de conhecimento de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Now Assist in AI Search .

Now Assist Tópicos

Use esta habilidade para criar Virtual Agent Tópicos que usam descoberta de modelo de linguagem grande (LLM).

Assista a este vídeo para saber mais sobre tópicos de LLM em Virtual Agent.

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

Ao contrário dos tópicos NLU, os LLMs não exigem que modelos, intenções ou palavras-chave sejam vinculados ao tópico. Os LLMs podem descobrir tópicos e executar tarefas relacionadas ao idioma, como geração de texto para a criação de resumos de casos e anotações de resolução, sem precisar de meses de treinamento nos modelos NLU. O LLM faz todo o trabalho pesado para você. O único requisito é uma descrição de tópico robusta e em linguagem simples. O LLM usa essa descrição para encontrar a melhor correspondência de tópico para o enunciado do usuário. Se houver várias correspondências possíveis, o usuário verá uma lista de tópicos para escolher.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

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

Tradução automática

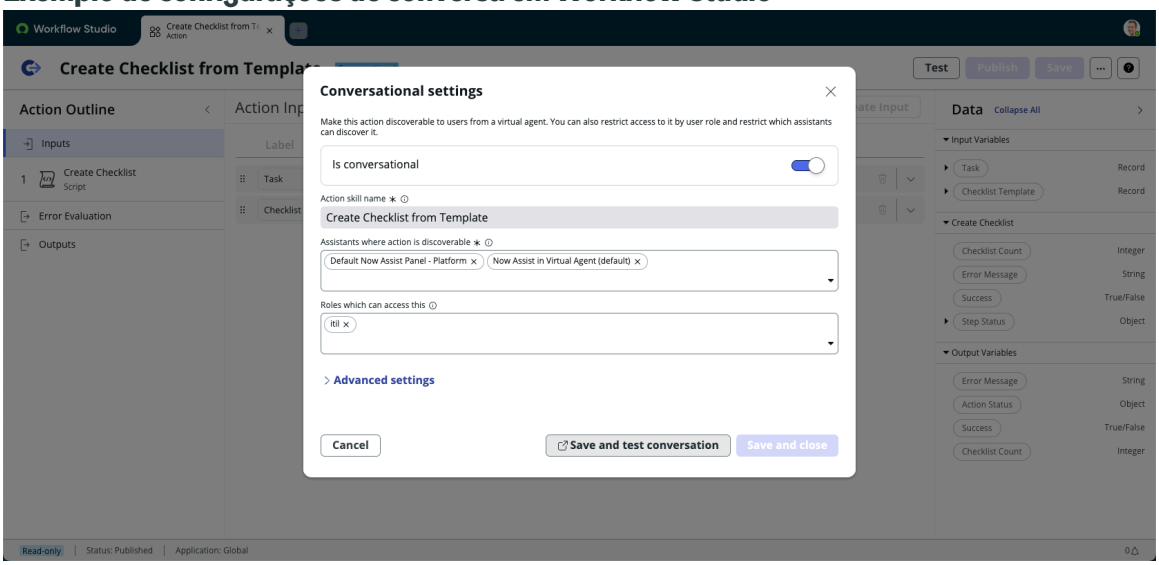
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Subfluxos e ações

Use esta habilidade para criar Now Assist tópicos de Workflow Studio subfluxos e ações compatíveis com conversa.

Como outro Now Assist O LLM requer uma descrição robusta do tópico em linguagem simples, que é fornecida pela descrição da ação ou subfluxo e suas dicas de entrada. O LLM usa esta descrição para encontrar o melhor subfluxo ou correspondência de ação para o enunciado do usuário. Se houver várias correspondências potenciais, o usuário verá uma lista de subfluxos ou ações para escolher.

Exemplo de configurações de conversa em Workflow Studio



Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Conversational actions
- Conversational subflows

Now Assist habilidades de inteligência de documentos

Habilidades de IA generativa da inteligência de documentos no ServiceNow AI Platform® ajudá-lo a obter rapidamente as informações de que você precisa de seus documentos e arquivos de imagem .

Uma vez ativadas e configuradas, essas habilidades ficam disponíveis em Inteligência para documentos espaço. Isso se aplica somente a arquivos processados com Now Assist em Inteligência para documentos casos de uso. Para obter mais informações, consulte Now Assist em Inteligência para documentos.

As seguintes habilidades de fluxo de trabalho da plataforma são habilitadas pelo administrador . Para obter mais informações, consulte Ativar um Now Assist em Inteligência para documentos habilidade.

Now Assist extraia informações de documentos

A habilidade Extrair informações permite que você use Now Assist previsões para extrair informações de arquivos de documento e imagem.

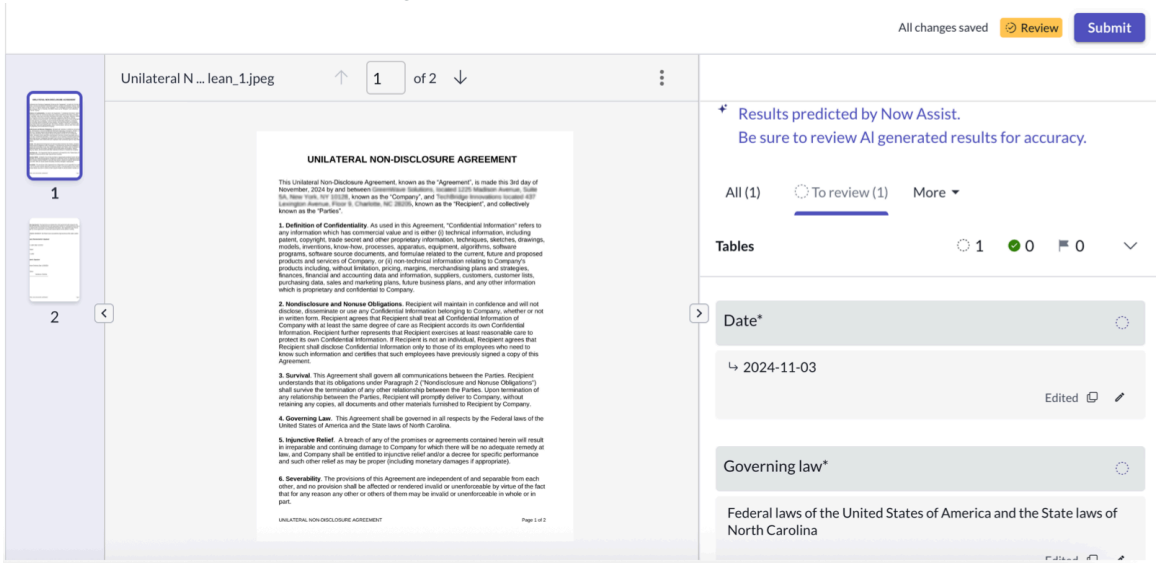
Now Assist Usa recursos de IA generativa para extrair valores do documento com base nos campos, tabelas e perguntas definidos no caso de uso da habilidade. As informações extraídas são transformadas em dados estruturados que podem ser usados na plataforma.

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.

Os agentes podem usar Inteligência para documentos espaço para revisar e confirmar as informações extraídas.

Informações extraídas no Inteligência para documentos espaço



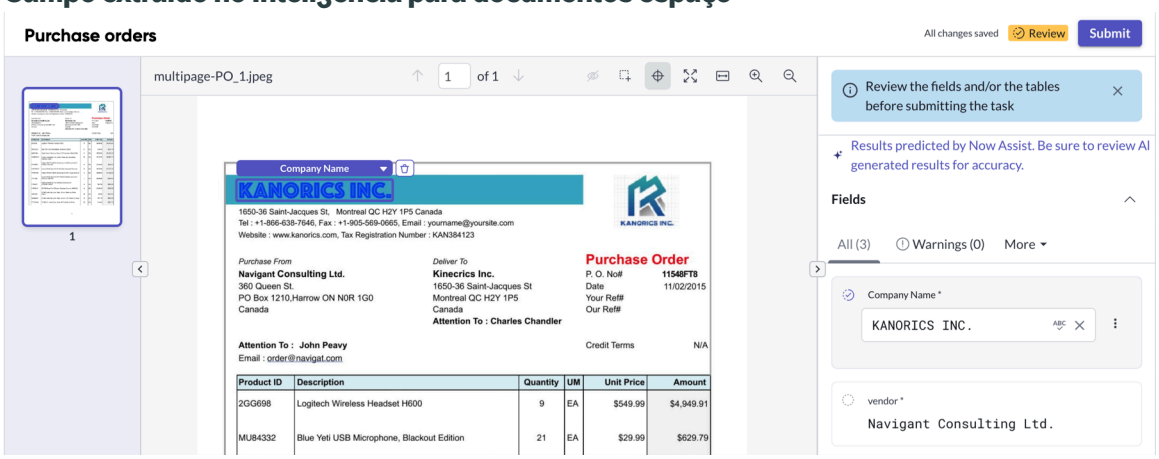
Para obter mais informações, consulte Revise as informações extraídas no Inteligência para documentos espaço.

Now Assist extração de documentos

A habilidade de extração de documentos permite que os agentes usem Now Assist previsões para extrair rapidamente dados de documentos.

Now Assist Usa recursos de IA generativa para extrair valores do documento com base nos campos definidos no caso de uso da habilidade. Os agentes usam o. Inteligência para documentos espaço para revisar e confirmar as informações extraídas.

Campo extraído no Inteligência para documentos espaço



Para obter mais informações, consulte .

Habilidades do Now Assist Explorer

Now Assist Explorer habilidades de IA generativa no ServiceNow AI Platform® Forneça um companheiro de IA para obter informações instantâneas e explorações profundas de dados. Faça perguntas rápidas, receba recomendações personalizadas e colabore com a IA e seus colegas para criar análises de longo prazo.

Tradução automática

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

Explorador do Now Assist está incluído em Now Assist Para plug-in da plataforma. Verifique se você tem este plug-in e se ele está ativado. O plug-in está disponível diretamente no ServiceNow® Store se você tiver o direito certo. Também está incluído com alguns Now Assist aplicações, dependendo da licença.

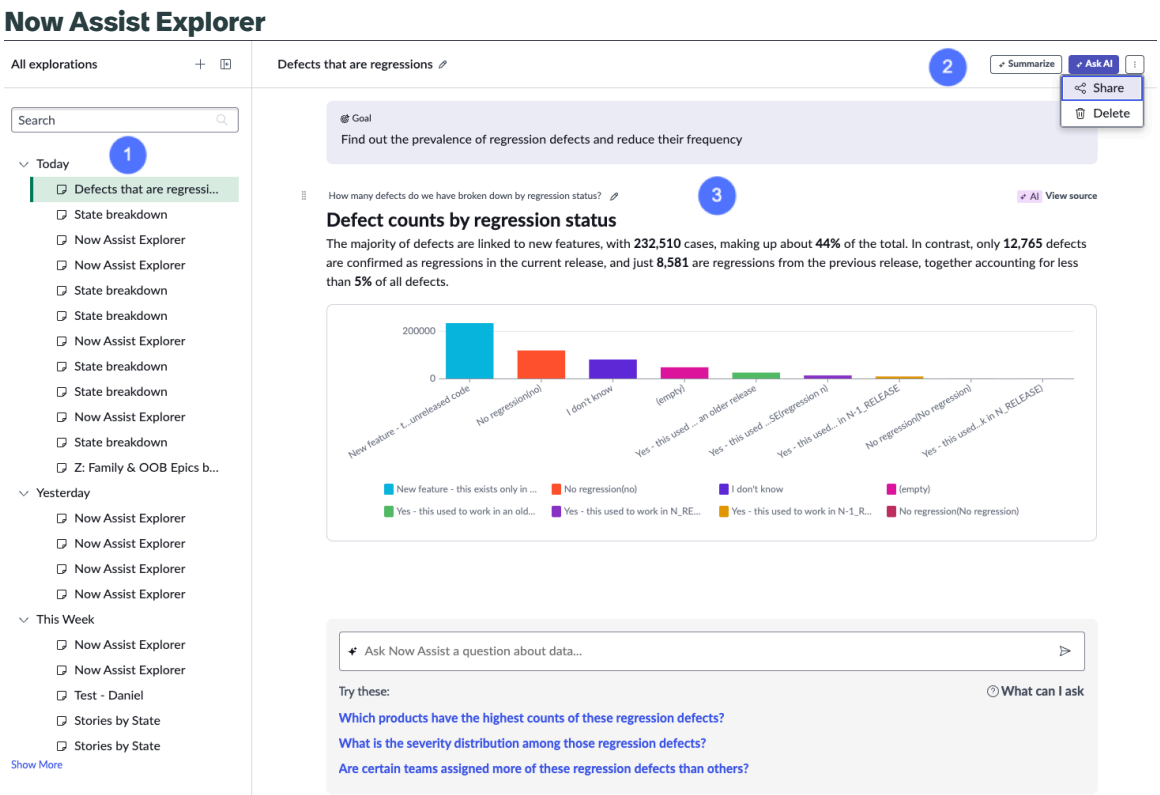
. Geração de consultas as habilidades "gerador de consulta de análise" e "gerador de informações de análise" também devem ser ativadas.

. Explorador do Now Assist as habilidades estão disponíveis em **Tudo** > *`Administração do Now Assist`* > **Habilidades**.

Para obter mais informações, consulte Use AI to explore data with AI Data Explorer .

Habilidade de exploração de análise

Essa habilidade permite que os usuários explorem dados com a ajuda da IA. É necessário para o funcionamento de Explorador do Now Assist.



Explorador do Now Assist pode ser dividido nas seguintes seções:

- 1 Lista de exploração. Expanda ou oculte a lista com o ícone Mostrar/ocultar. A lista mostra todas as explorações que você possui ou que foram compartilhadas com você. Você também pode criar uma nova exploração com o ícone de adição.
- 2 Barra de título e ação. Esta seção inclui um título editável para a exploração, botões para resumir a exploração e fazer uma pergunta sobre dados e um menu Mais opções para compartilhar e excluir a exploração. Ele também mostra quais outros usuários estão atualmente na exploração. Você pode compartilhar uma exploração somente se você a possuir ou se ela tiver sido compartilhada com você com direitos de compartilhamento.

Tradução automática

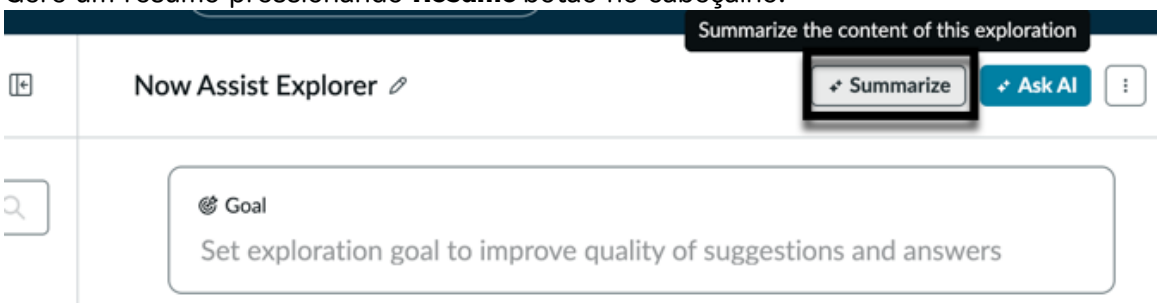
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- 3 Conteúdo de exploração. Esta seção exibe os resultados das consultas de exploração de dados. Normalmente, os resultados incluem uma visualização ou lista de dados e um resumo do conteúdo dessa visualização ou lista. A exploração também pode incluir sua finalidade ou "objetivo" e qualquer texto adicionado pelos participantes, como uma discussão sobre os resultados.

Habilidade de resumo de exploração

Esta habilidade permite que seus usuários gerem resumos de explorações com tecnologia de IA no Explorador do Now Assist.

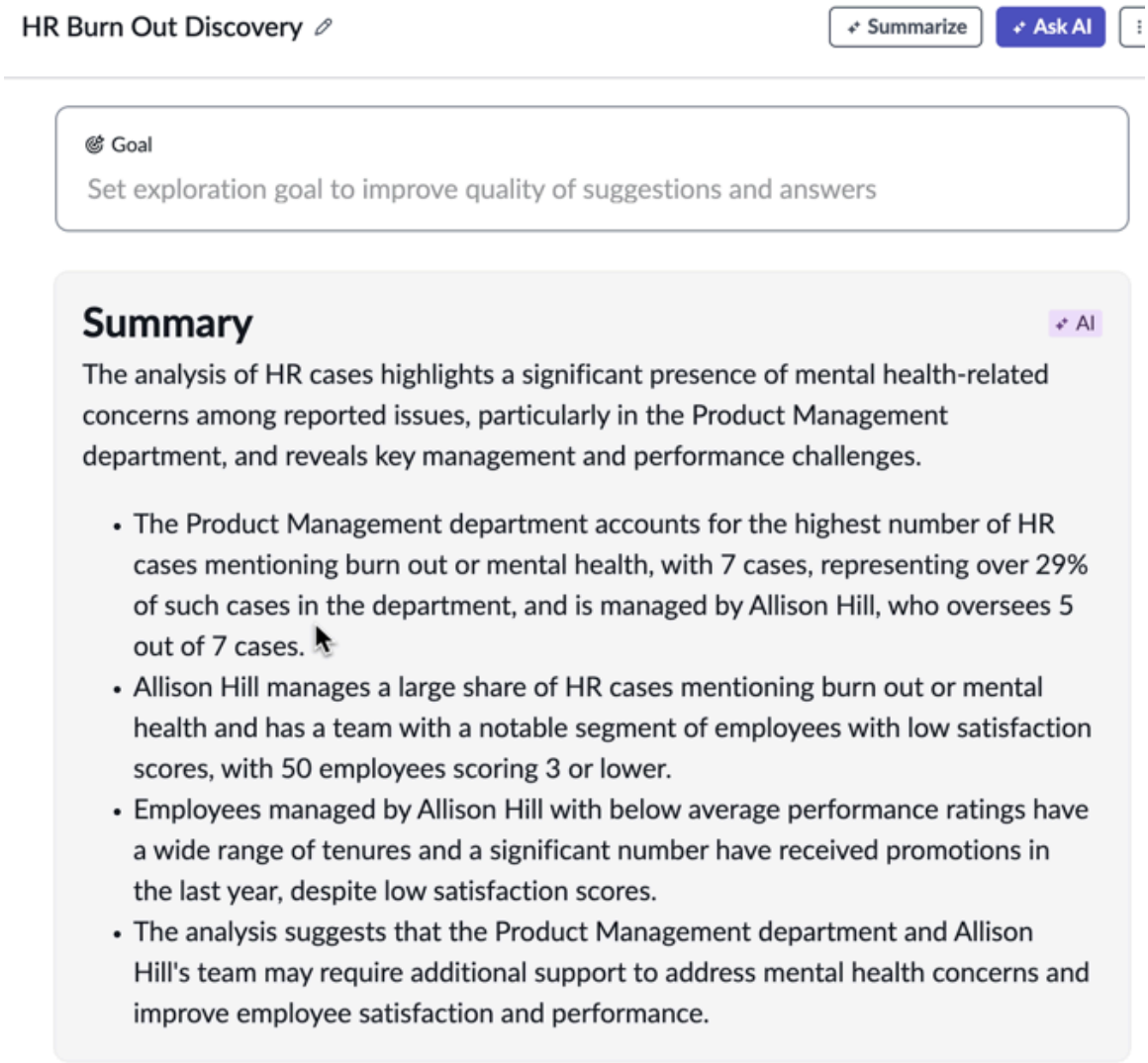
Gere um resumo pressionando **Resumo** botão no cabeçalho.



A IA gera um resumo e o coloca abaixo do objetivo.

Tradução automática

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



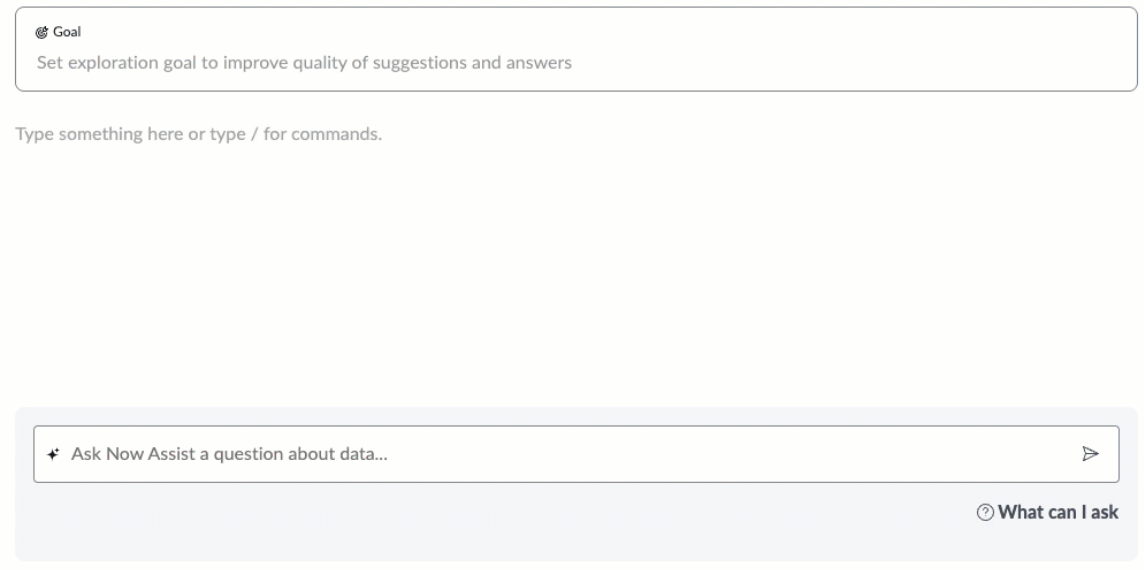
Refinar texto na habilidade de exploração

Esta habilidade habilita as ferramentas de escrita com IA no Explorador do Now Assist, permitindo encurtar, alongar ou mudar o tom dos textos em explorações.

Você pode usar a IA nos resumos que ela gera ou no texto que você mesmo escreve para refinar o 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.

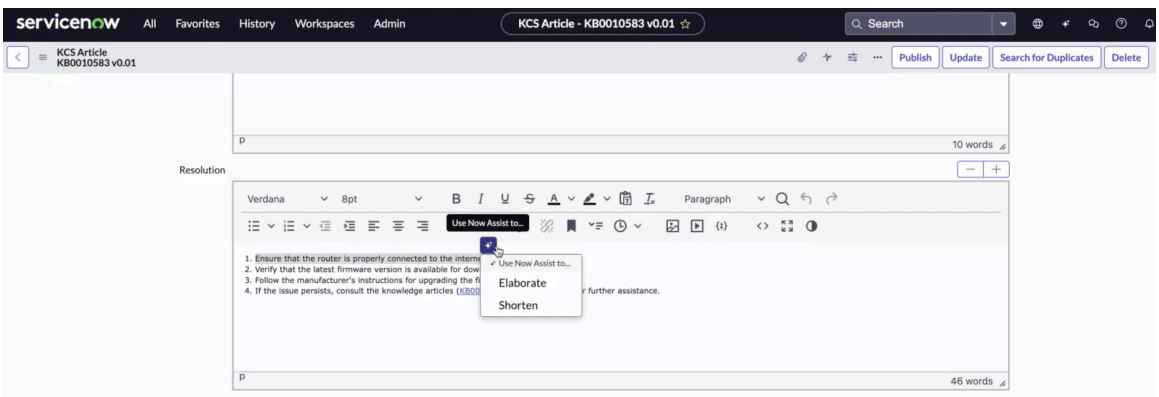


Recomendação de conteúdo de conhecimento

Conhecimento Habilidades de IA generativa no ServiceNow AI Platform fornece recomendações para editar um artigo de conhecimento. Uma vez ativada, esta habilidade está disponível no Now Assist menu de contexto.

. Now Assist A recomendação de conteúdo de conhecimento é uma habilidade da plataforma habilitada pelo administrador no cartão Recurso de conhecimento. A habilidade permite que agentes e autores usem Now Assist menu de contexto para elaborar e encurtar o conteúdo em um artigo de conhecimento.

. Now Assist menu de contexto em Gestão de conhecimento



Para obter mais informações, consulte Edit an article using the Now Assist context menu .

Lente da ServiceNow habilidade

Essa habilidade fornece recursos de IA generativa para ler, entender, responder e agir em dados visuais, como textos escritos à mão, imagens e sites, e executar ações poderosas para aumentar a produtividade.

Esta habilidade é uma habilidade da plataforma habilitada pelo administrador do Lente da ServiceNow cartão de habilidades e permite que os usuários executem as seguintes ações:

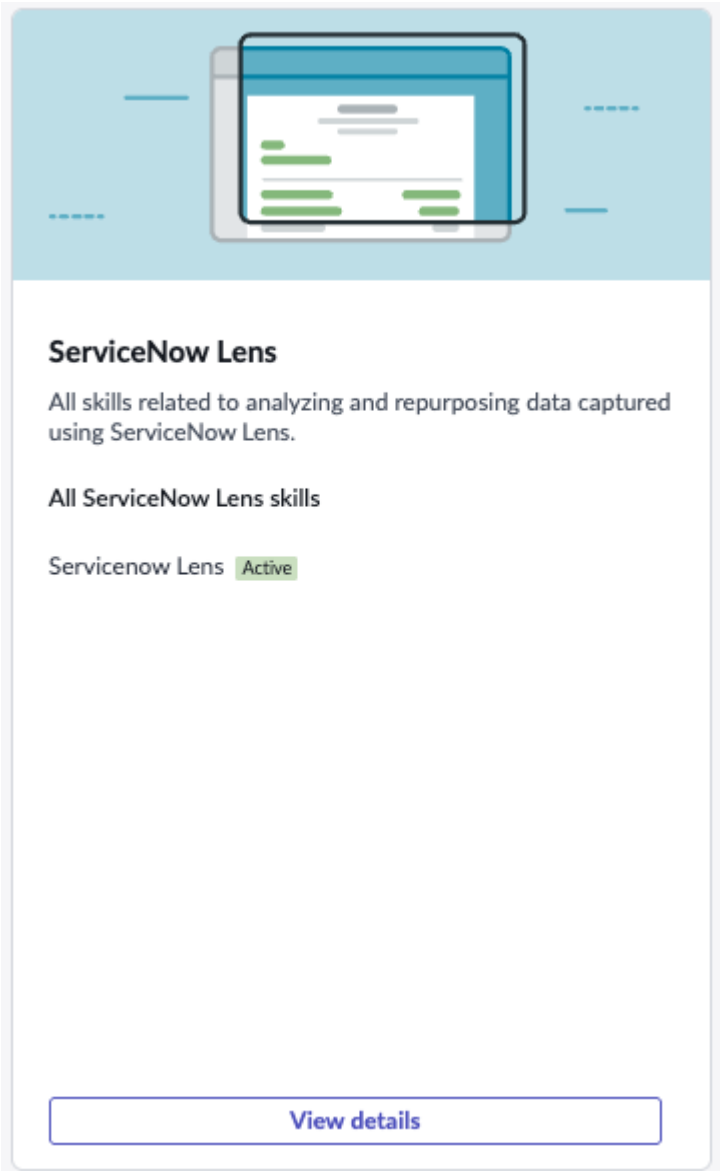
- Criar ou atualizar ServiceNow preenche formulários automaticamente usando os dados extraídos.
- Visualize os dados extraídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 instruções para extrair dados de uma maneira específica ou para obter uma saída específica.
- Capture várias capturas de tela para coletar informações de várias imagens.

Lente da ServiceNow No fluxo de trabalho da plataforma do Administração do Now Assist console



Requisitos de licenciamento

. Lente da ServiceNow a aplicação requer um Workflow Data Fabric(Anteriormente conhecido como Mecanismo de automação) e uma licença Now Assist licença.

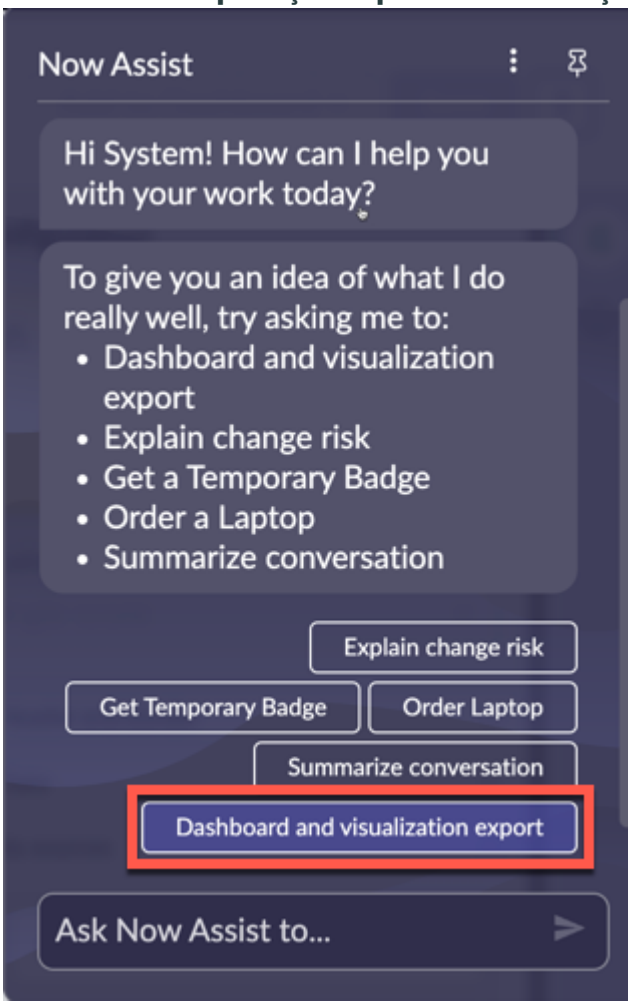
Habilidade de exportação de painel e visualização

Exportação Análise da plataforma painéis e visualizações de dados conversacionais no Now Assist painel. Escolha o formato de saída e 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.

Habilidade de exportação de painel e visualização em Now Assist painel



Importante:

- Isso Now Assist a habilidade foi projetada para que você possa exportar qualquer painel ou visualização que possa acessar. Ele também foi projetado para que você possa programar a exportação de qualquer painel ou visualização que possa acessar se tiver a função par_scheduler ou uma função que contenha par_scheduler.
- Você só pode selecionar para exportar painéis ou visualizações de dados que foram salvos em suas respectivas bibliotecas.
- Embora você possa exportar diretamente somente as visualizações que estão na biblioteca, se exportar um painel, você exportará todas as visualizações desse painel, incluindo as que não foram salvas na biblioteca.
- Você não pode exportar painéis técnicos, somente painéis que foram criados no editor de painéis em linha.

Para obter mais informações sobre como exportar painéis e visualizações de dados do Painel do Now Assist, consulte Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel .

Geração de visualização de dados

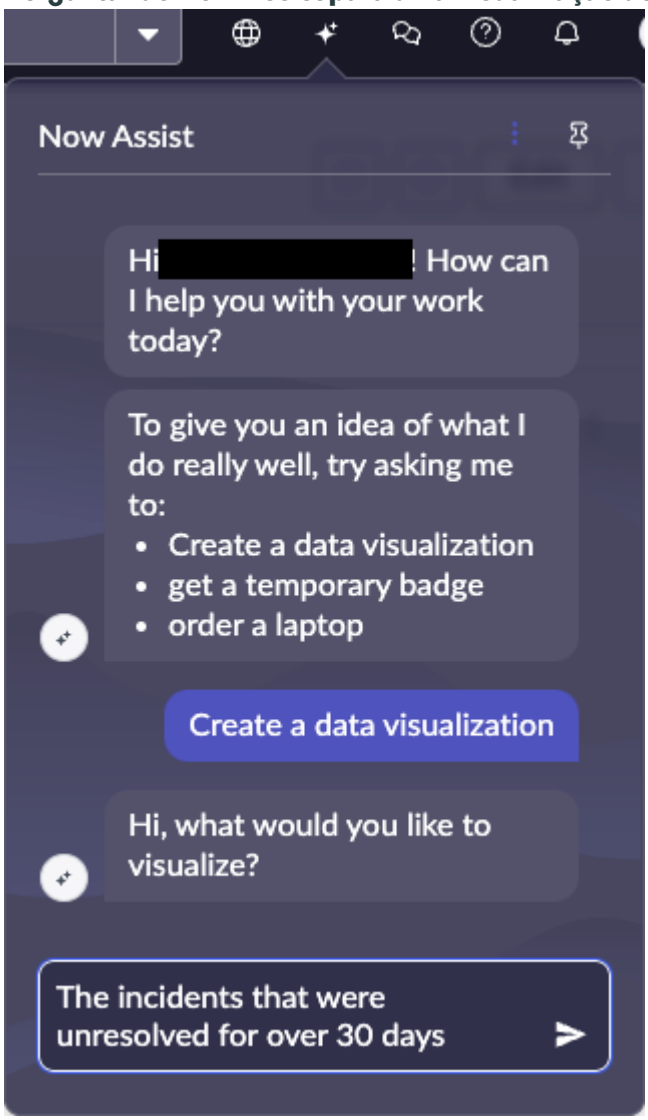
A geração de visualização de dados permite que os usuários criem Análise da plataforma gráficos de dados por meio de conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 habilidade de geração de visualização de dados permite que seus usuários criem gráficos e pontuações relevantes com base em consultas de linguagem natural e dados disponíveis, aproveitando Análise da plataforma. Os gráficos podem mostrar dados de Análise da plataforma fontes de dados de tabela e indicador. Essa habilidade simplifica o processo de geração e configuração da visualização de dados, potencialmente aumentando a eficiência.

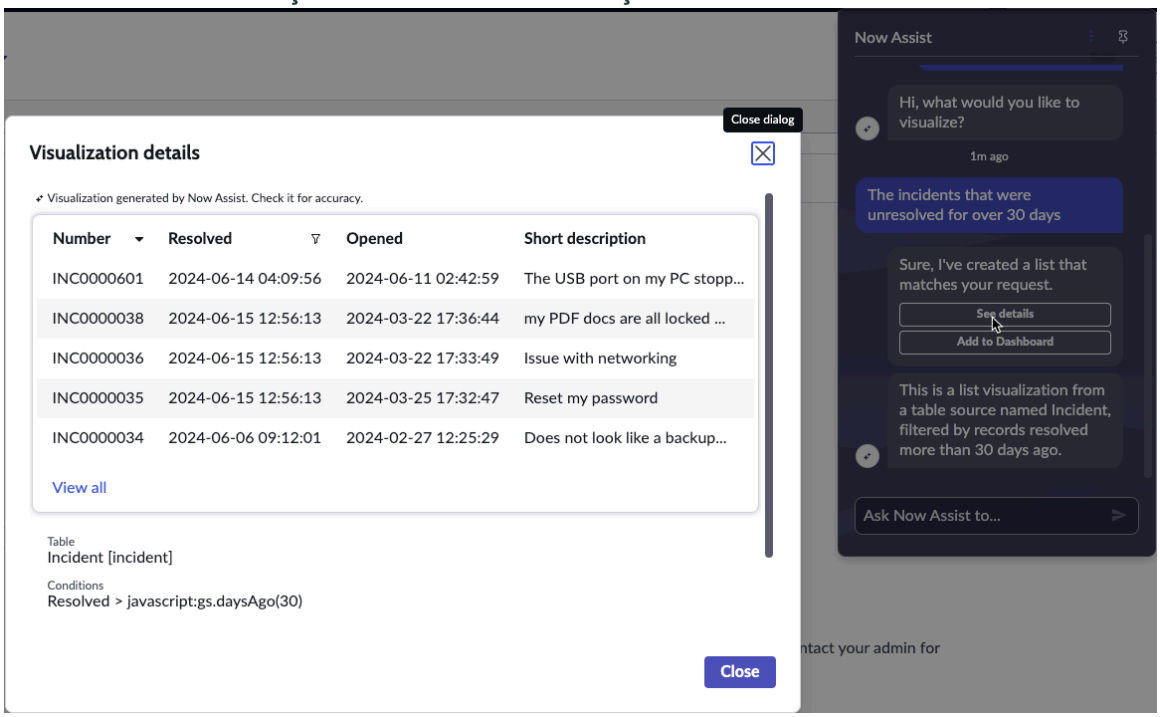
Perguntando Now Assist para uma visualização de dados



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.

Resultados da solicitação: Detalhes da visualização



Para obter mais informações, consulte Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel .

Navegação

Use a habilidade de navegação em Now Assist para levá-lo onde você deseja ir no ServiceNow AI Platform.

Visão geral da navegação

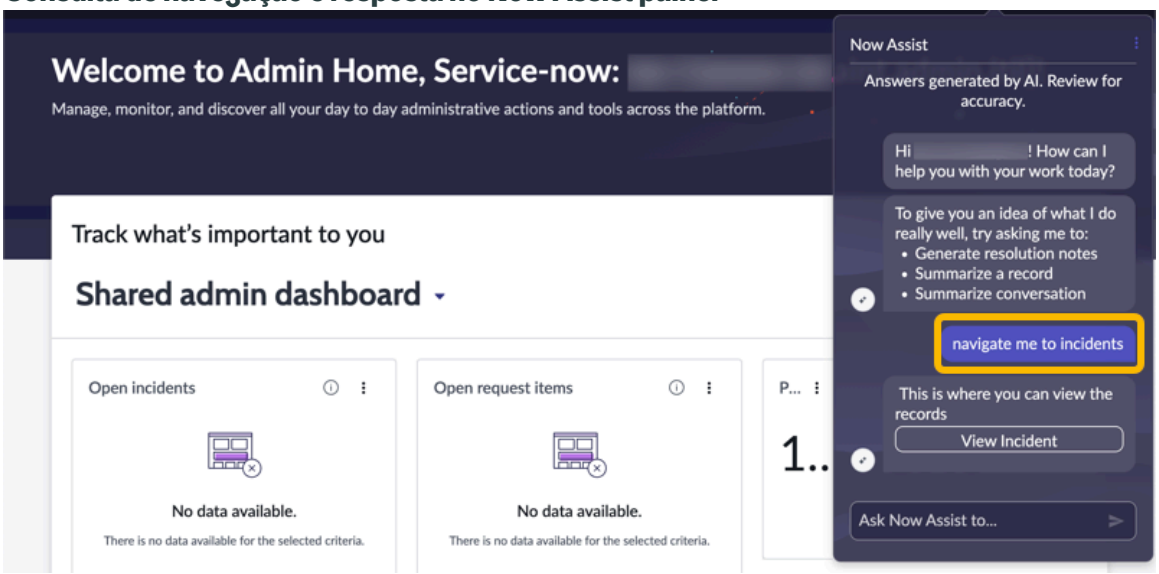
A navegação é uma habilidade no Now Assist painel que lida com solicitações de pesquisa de registro durante um bate-papo. Quando você solicita registros ou tabelas em linguagem simples Now Assist mostra links no bate-papo para levá-lo à melhor correspondência à sua solicitação. Por exemplo, você pode inserir Mostrar registros de incidentes .

Na figura a seguir, o usuário inseriu navegue até incidentes em Now Assist painel. Now Assist Responde com um link para a tabela Incidentes.

Tradução automática

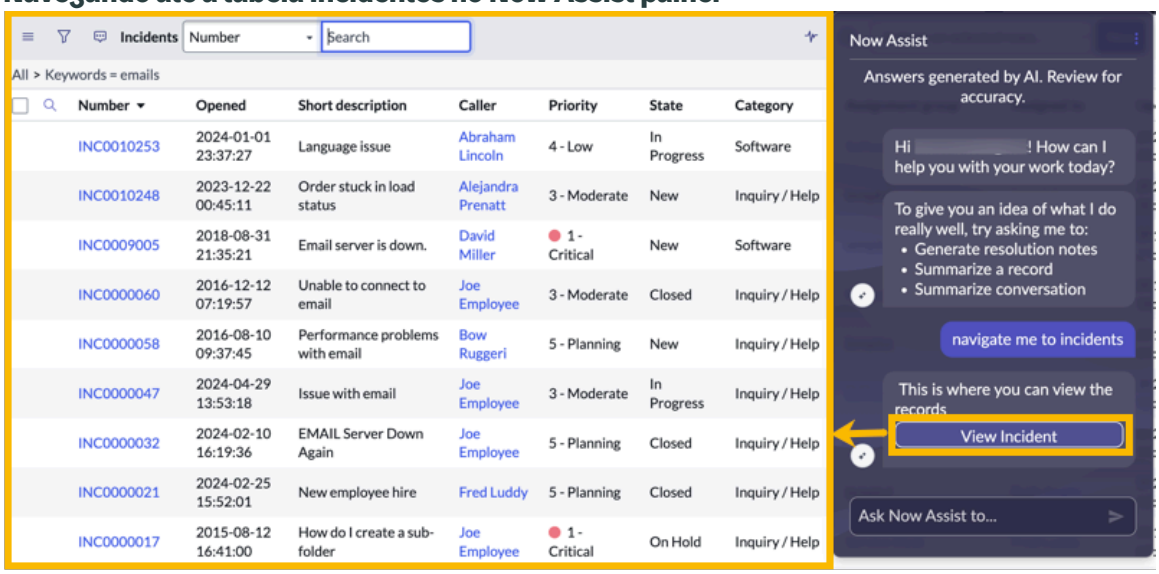
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Consulta de navegação e resposta no Now Assist painel



Quando você clica no link, a lista de todos os registros na tabela Incidentes é exibida.

Navegando até a tabela Incidentes no Now Assist painel



Tradução automática

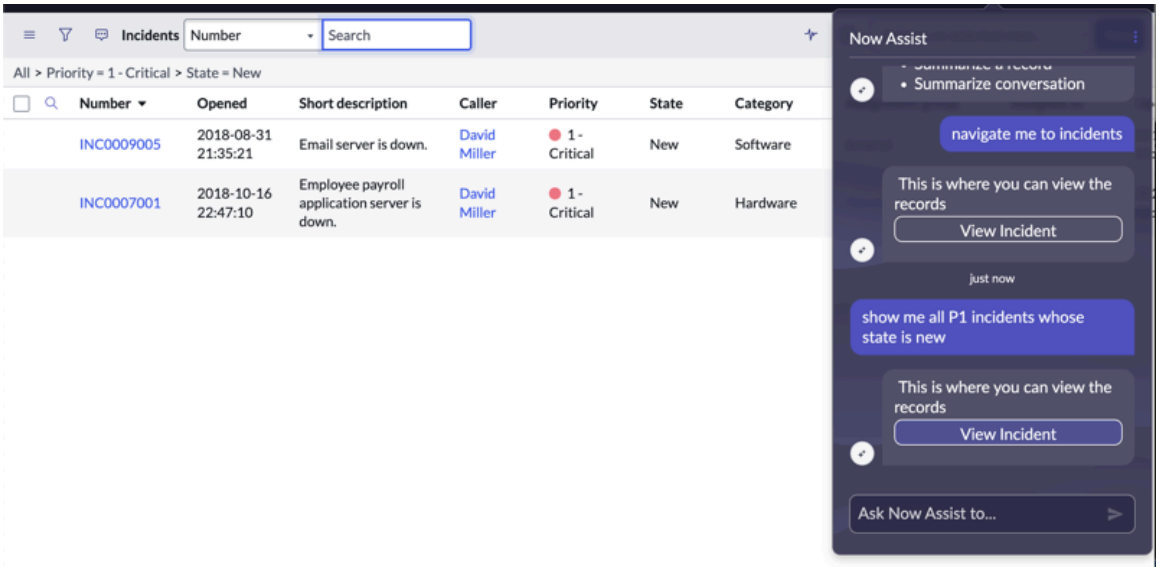
Refinando seus resultados

Você pode refinar ainda mais seus resultados usando solicitações mais detalhadas. Se você inserir Mostre todos os registros de incidentes cujo status é Concluído , Now Assist Mostra somente os registros na tabela com um status Concluído.

No exemplo a seguir, o usuário solicita todos os incidentes P1 que estão no estado Novo.

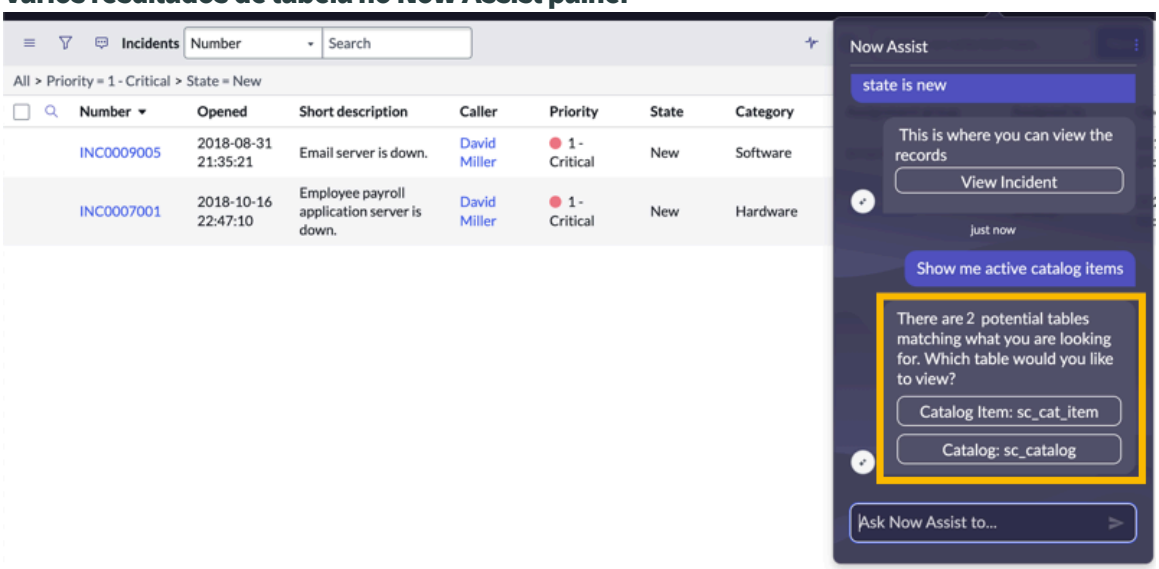
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Uma consulta refinada da tabela Incidentes



O número de resultados é baseado em quantos resultados potenciais Now Assist encontra em resposta à sua solicitação. Se Now Assist encontra mais de 10 resultados, a lista é paginada. No exemplo a seguir, Now Assist Encontra duas tabelas possíveis: A tabela Item do catálogo e a tabela Catálogo.

Vários resultados de tabela no Now Assist painel

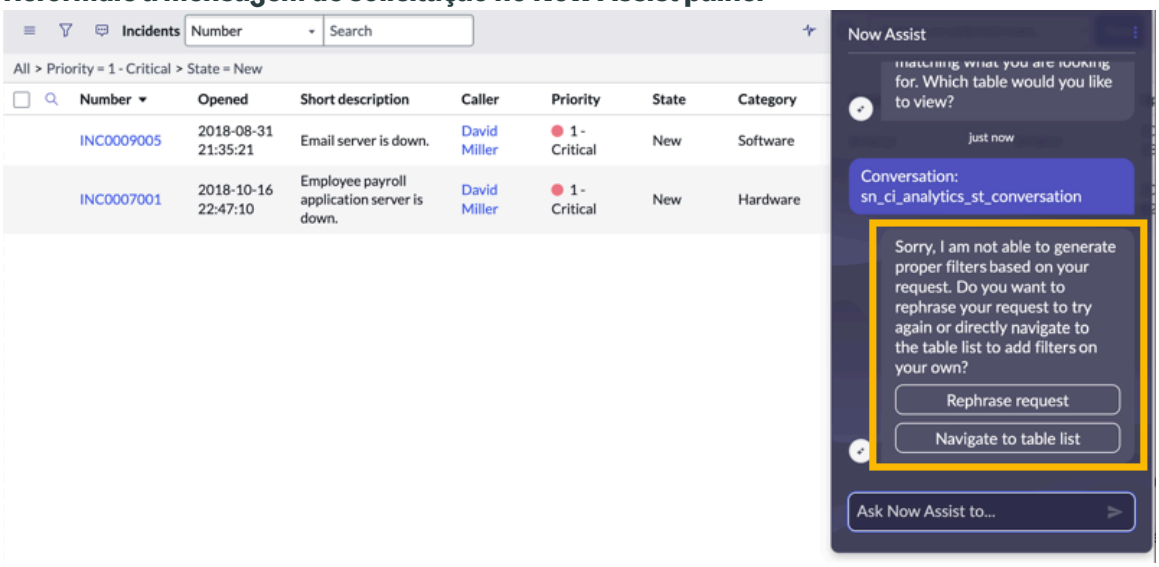


Se Now Assist não entende sua solicitação, você recebe uma mensagem de erro solicitando que você reformule sua solicitação. Você também pode optar por navegar até uma "melhor estimativa" com base em sua solicitação anterior.

Tradução automática

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

Reformule a mensagem de solicitação no Now Assist painel



Now Assist Conversa Ajuda

Esta habilidade usa Aplicação de IA generativa recursos para fornecer respostas para as perguntas no Now Assist painel.

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

. Now Assist A habilidade de Ajuda conversacional é exibida como **Obter ajuda** em Now Assist painel.

Nota:
O recurso Obter ajuda está disponível como parte de Now Assist direitos e nenhuma nova assinatura é necessária. O recurso está habilitado por padrão e você pode desativá-lo no Administração do Now Assist **Configurações** . . ServiceNow Serviço Now LLM(Modelo de linguagem grande) é o provedor de modelo padrão para isso Now Assist habilidade para recuperar respostas precisas às perguntas dos usuários.

Você pode fazer sua pergunta de duas maneiras:

- Selecione **Obter ajuda** e envie uma consulta para usar a opção de ajuda no Now Assist painel.
- Envie sua consulta diretamente no Now Assist painel. Ele executará a descoberta e encontrará a habilidade mais apropriada entre as listadas, com base nas palavras-chave inseridas. Esta habilidade descoberta é usada para recuperar respostas para suas consultas.

Nota:
As habilidades disponíveis exibidas em Now Assist o painel pode ser personalizado em consulta com as equipes de integração.

Como funciona a Ajuda conversacional

Sua consulta passa pelas etapas a seguir para recuperar a melhor resposta.

1. Pesquisa com IA

   A consulta será enviada para um **Instância da Central ServiceNow** , em que **Pesquisa com IA** pesquisará a tabela de conhecimento que armazena conteúdo do conteúdo do documento do produto.

Tradução automática

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

Usamos o IDR (Instance Data Replication, replicação de dados da instância) sincroniza o conteúdo da documentação do produto das instâncias do Now Support.

Nota:
Várias instâncias centrais da ServiceNow são implantadas em três regiões: Leste ou Oeste dos EUA, EMEA e APJC.

2. Os principais blocos correspondentes (ou registros) junto com a consulta do usuário são enviados para a configuração do resultado do Genius de perguntas e Respostas do Now Assist para gerar uma resposta contextual significativa.
3. Reclassificação

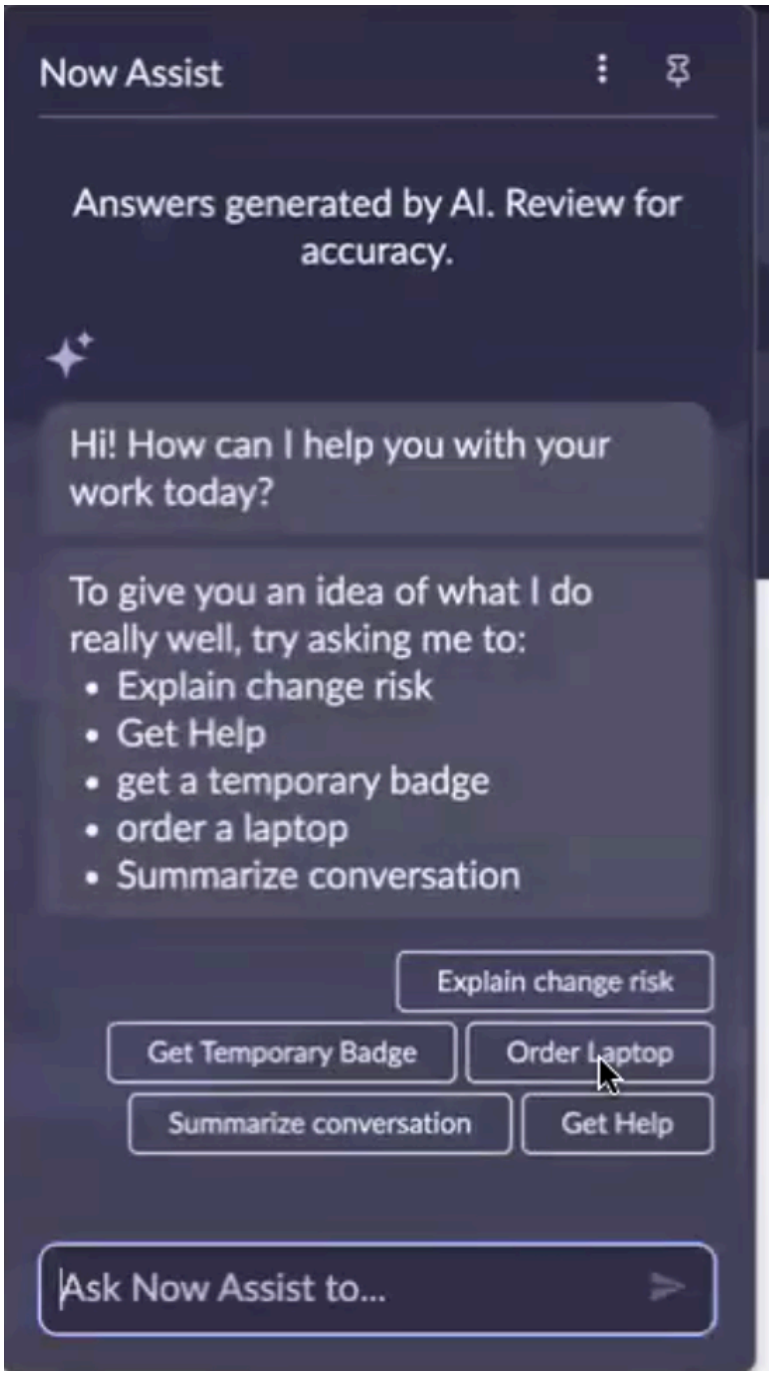
   As Perguntas e Respostas do Now Assist, um recurso pronto para uso (OOB), reclassifica os blocos recuperados para garantir melhor relevância.
4. Pesquisa de cache
   - Se a consulta do usuário existir no cache, a resposta pré-armazenada será retornada.
   - Se a consulta não estiver armazenada em cache, a consulta e os blocos reclassificados serão enviados para o NOW LLM para gerar uma resposta significativa.

. Now LLM recupera o resultado mais relevante de https://www.servicenow.com/docs/ e o exibe no mesmo painel.

Nota:
A partir desta versão, a consulta recuperará os resultados com base exclusivamente na versão da versão da instância atual do usuário. Esse aprimoramento é integrado ao processo de consulta para garantir a entrega de resultados precisos que reflitam as atualizações e recursos mais recentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Buscar endpoints em Now Assist Habilidades de ajuda conversacional.

Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS

Use Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS habilidade para ajudar os agentes a encontrar respostas concisas e acionáveis de artigos de conhecimento e conteúdo de fontes de pesquisa externas para perguntas e acompanhamentos durante uma conversa de bate-papo.

Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS visão geral da habilidade

Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS é uma habilidade em Now Assist painel compatível com Pesquisa com IA Recurso QnA de vários turnos para responder às perguntas do usuário. Este recurso foi projetado para combinar e resumir as informações de vários Pesquisa 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.

IA Fontes, como artigos de conhecimento, fluxos e ações, tópicos, E conteúdo externo de fontes, como Microsoft SharePoint ou Confluence e, em seguida, sintetiza essas informações em uma única resposta acionável que é apresentada por meio de cartões intuitivos.

Nota:
QnA de vários turnos é um tipo de interação conversacional em que a conversa pode ir e voltar várias vezes. Ao permitir que os usuários façam perguntas de acompanhamento e solicitem mais detalhes, a interação parece mais natural e útil.

. Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS a habilidade também foi projetada para lembrar o histórico da conversa para fornecer respostas sensíveis ao contexto e lidar com perguntas de acompanhamento e respostas conversacionais com um usuário. Cada cartão de resposta inclui uma resposta gerada, links para os artigos de conhecimento de origem e conteúdo externo e ações projetadas para corresponder à consulta de pesquisa.Para obter mais informações sobre como configurar fontes de pesquisa externas para acessar conteúdo externo, consulte Assign search sources to a chat assistant .

Habilitando o. Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS habilidade

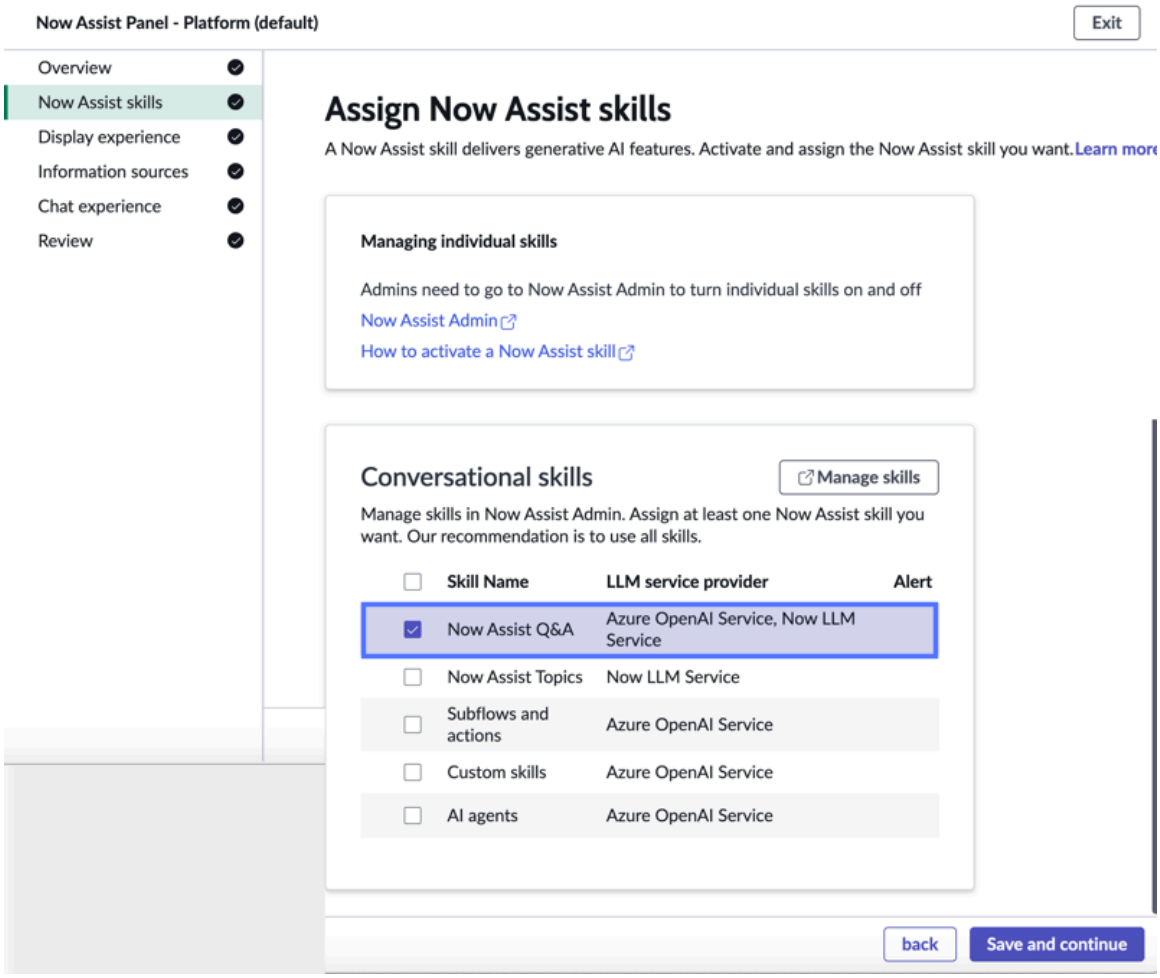
Para habilitar o. Now Assist para acessar e recuperar informações de artigos de conhecimento ao responder às perguntas do usuário, um administrador deve ativar Pesquisa com IA em Now Assist antes de ativar o. Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS habilidade. Para obter mais informações sobre como ativar Pesquisa com IA para Now Assist aplicação, consulte AI Search .

Nota:
. Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS a habilidade é ativada por padrão. Se um administrador desativar, Pesquisa com IA exclui artigos de conhecimento das respostas sintetizadas fornecidas pelo Now Assist Habilidade de perguntas e Respostas.

O exemplo a seguir mostra como um administrador pode verificar se a habilidade está ativada. Um administrador navega para **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Assistentes**. Na lista Assistentes, selecione Now Assist Painel - Plataforma (padrão). Em Now Assist Página Painel - Plataforma (padrão), selecione **Habilidades do Now Assist** e confirma que Now Assist A habilidade de perguntas e Respostas está ativa.

Tradução automática

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



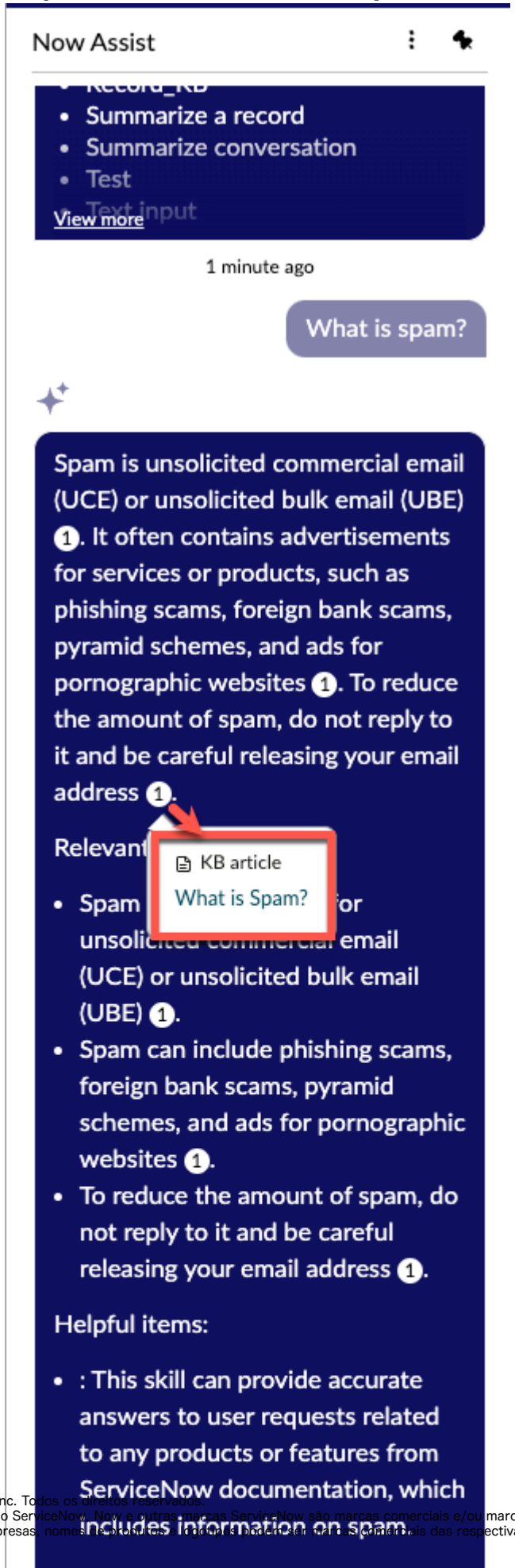
Resposta de vários turnos no Now Assist painel

O exemplo a seguir mostra como Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS usos da habilidade Pesquisa com IA QnA de vários turnos para encontrar os artigos de conhecimento mais relevantes. A habilidade foi projetada para integrar os resumos com outros Now Assist e gera uma resposta sintetizada que contém o conteúdo do artigo, conteúdo da fonte de pesquisa externa, e possíveis itens 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.

Resposta sintetizada no Now Assist 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 produtos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
. Now Assist PERGUNTAS E RESPOSTAS a resposta é gerada automaticamente, é uma boa ideia revisá-la quanto à precisão. Você pode fornecer feedback sobre a resposta selecionando o ícone de polegar para cima ( se a resposta gerada for precisa ou o ícone de polegar para baixo ( se não estiver. Seu feedback ajuda ServiceNow Melhorar versões futuras desta configuração de perguntas e Respostas De vários turnos.

Quando você faz uma pergunta no Now Assist painel, Now Assist envia os artigos de conhecimento mais relevantes e conteúdo de outras fontes de pesquisa externas que são baseados em sua pesquisa para Pesquisa com IA, que gera snippets de resposta do e externo conteúdo. O cartão de resposta também inclui um link que você pode selecionar para exibir os artigos de conhecimento de origem e conteúdo externo.

Gerador de consulta de análise e habilidades de gerador de informações de análise

Geração de consultas é um back-end compartilhado que traduz enunciados do usuário em consultas de banco de dados e retorna respostas.

Ative as seguintes habilidades:

Gerador de consulta de análise

Transforma perguntas do usuário em consultas de banco de dados

Gerador de informações de análise

Resume os resultados da consulta para produzir textos concisos e gerar perguntas de acompanhamento

A geração de consulta é necessária para as seguintes aplicações:

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

Para obter mais informações, consulte Query Generation .

Guardião do Now Assist

Habilitar Guardião do Now Assist, criado com ServiceNow Modelo de linguagem pequena, para monitorar e avaliar o conteúdo criado com IA generativa para ajudar a proteger e aprimorar a experiência do usuário.

Visão geral do Now Assist Guardian

A IA generativa é uma tecnologia emergente. As interações humanas são imprevisíveis, e as saídas geradas pelo modelo de linguagem grande (LLM) são probabilísticas, o que significa que elas são baseadas em probabilidades. Executar a mesma entrada duas vezes pode gerar duas saídas diferentes. Gerenciar riscos é um elemento importante para decidir como você deseja implementar a IA generativa em suas instâncias.

O Now Assist Guardian monitora as solicitações enviadas aos LLMs e suas respostas para ajudar a proteger você, seus usuários e seus dados. Há três tipos de conteúdo que são monitorados: Conteúdo ofensivo ou prejudicial, tentativas de injeção imediata e assuntos filtrados. Para conteúdo ofensivo e tentativas de injeção de prompt, logs serão gerados se ativados, mas você também pode optar por bloquear o conteúdo. Quando um filtro for ativado, o conteúdo detectado ao qual o filtro se aplica redirecionará o usuário para o tópico Detecção de sensibilidade: Fallback em 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.

Proteções

Conteúdo ofensivo

Devido à natureza probabilística da IA generativa, é possível que um LLM gere conteúdo ofensivo. Se houver conteúdo ofensivo na entrada da solicitação, o conteúdo ofensivo também poderá ocorrer na resposta. Exemplos de conteúdo ofensivo incluem linguagem tóxica, difamatória ou fraudulenta.

Injeção de prompt

A injeção de prompt é um tipo de ataque de segurança em que agentes mal-intencionados substituem as instruções normais de um LLM para acessar informações restritas ou provocar comportamentos inesperados. A detecção de injeção de prompt é baseada no LLM, que foi treinado em vários tipos de técnicas de injeção de prompt, como role playing, parafraseando, repetição, instruções para ignorar outras instruções, persuasão, etc. No entanto, devido à natureza probabilística do modelo, bem como à evolução das técnicas de injeção de prompt, as tentativas de injeção de prompt podem não ser identificadas pelo Now Assist Guardian em alguns casos.

Assuntos filtrados

Determinados assuntos, como segurança no local de trabalho ou remuneração do funcionário, podem não ser mais adequados para conversas de IA generativa. Você pode ativar filtros que detectam se esses tipos de assuntos estão incluídos na conversa para que você possa redirecionar o usuário para o Fallback Detecção de sensibilidade: Fallback Virtual Agent tópico.

Registro em log e bloqueio

O Now Assist Guardian pode monitorar solicitações e registrar em log quando esses tipos de material são detectados. Você pode acessar logs no console do administrador do Now Assist na página do Now Assist Guardian da guia Configurações. Os dados incluídos nos logs incluem informações sobre a solicitação e a conversa que contém o conteúdo ofensivo, incluindo feedback do usuário.

Além de registrar em log, você também pode optar por bloquear conteúdo ofensivo ou tentativas de injeção de prompt. Se o material for detectado e o bloqueio estiver ativado, você verá uma mensagem de erro padrão em vez da resposta gerada. A mensagem é uma mensagem de erro padrão que indica que a solicitação não pôde ser concluída e que você não vê o que a IA gerou.

Antes de decidir bloquear conteúdo, você pode monitorar logs por algum tempo para determinar o quão prevalentes esses problemas são para você e seus casos de uso.

Redirecionamento para tópicos filtrados confidenciais

Depois que um tópico ao qual um filtro se aplica é identificado, o usuário é redirecionado para um diferente Virtual Agent tópico, dependente do tipo de filtro. Os filtros para assuntos como problemas pessoais do funcionário serão redirecionados para o tópico Detecção de sensibilidade: Fallback. Este tópico pode redirecionar um usuário para um atendente ou ajudá-lo a criar um caso de RH.

Os usuários também têm a opção de substituir o redirecionamento selecionando **Prosseguir, não confidencial** , que os retorna ao tópico original sem iniciar o fluxo de fallback.

Nota:
Depois que o usuário continuar com o tópico de fallback, por exemplo, iniciando o fluxo para criar um caso de RH, o. Virtual Agent não continua detectando tópicos confidenciais nessa conversa.

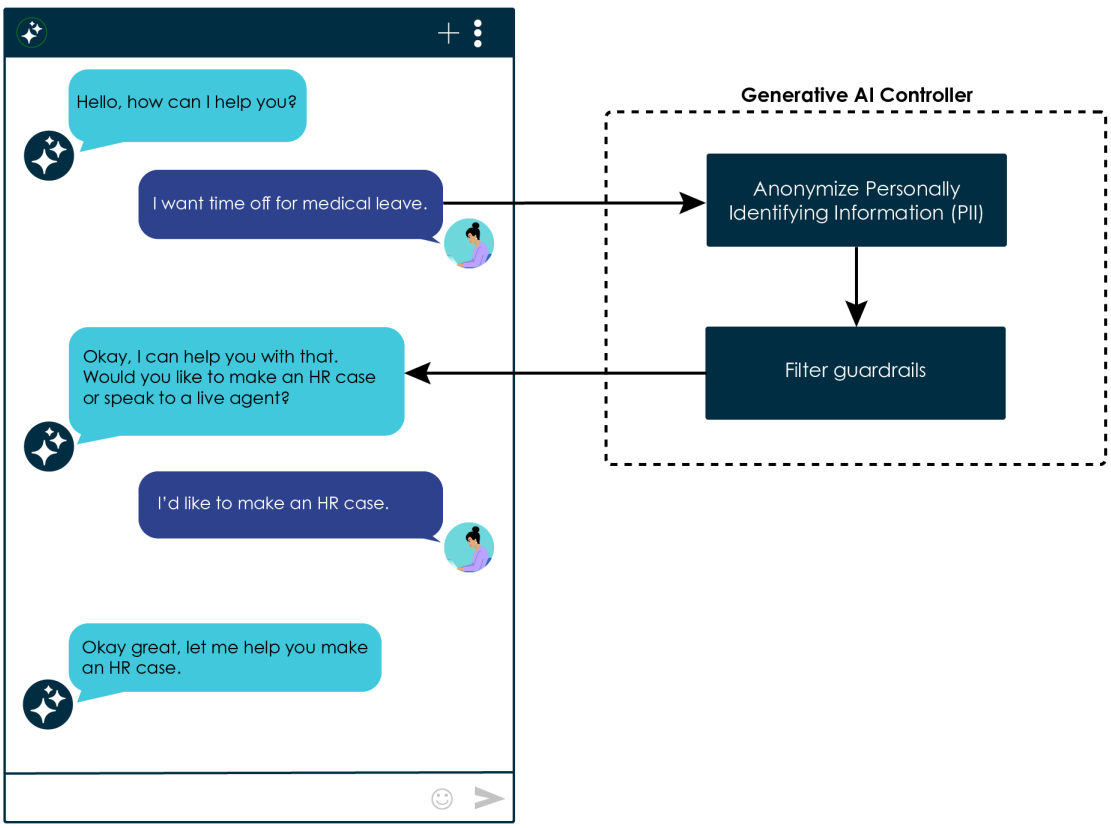
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist Guardian no tempo de execução

Todas as habilidades que usam o Now Assist Guardian removem as informações de identificação pessoal (PII) antes que a solicitação chegue ao LLM. Você pode escolher quais tipos de dados serão capturados. Consulte Configurar o Now Assist para Privacidade de dados para obter mais informações.

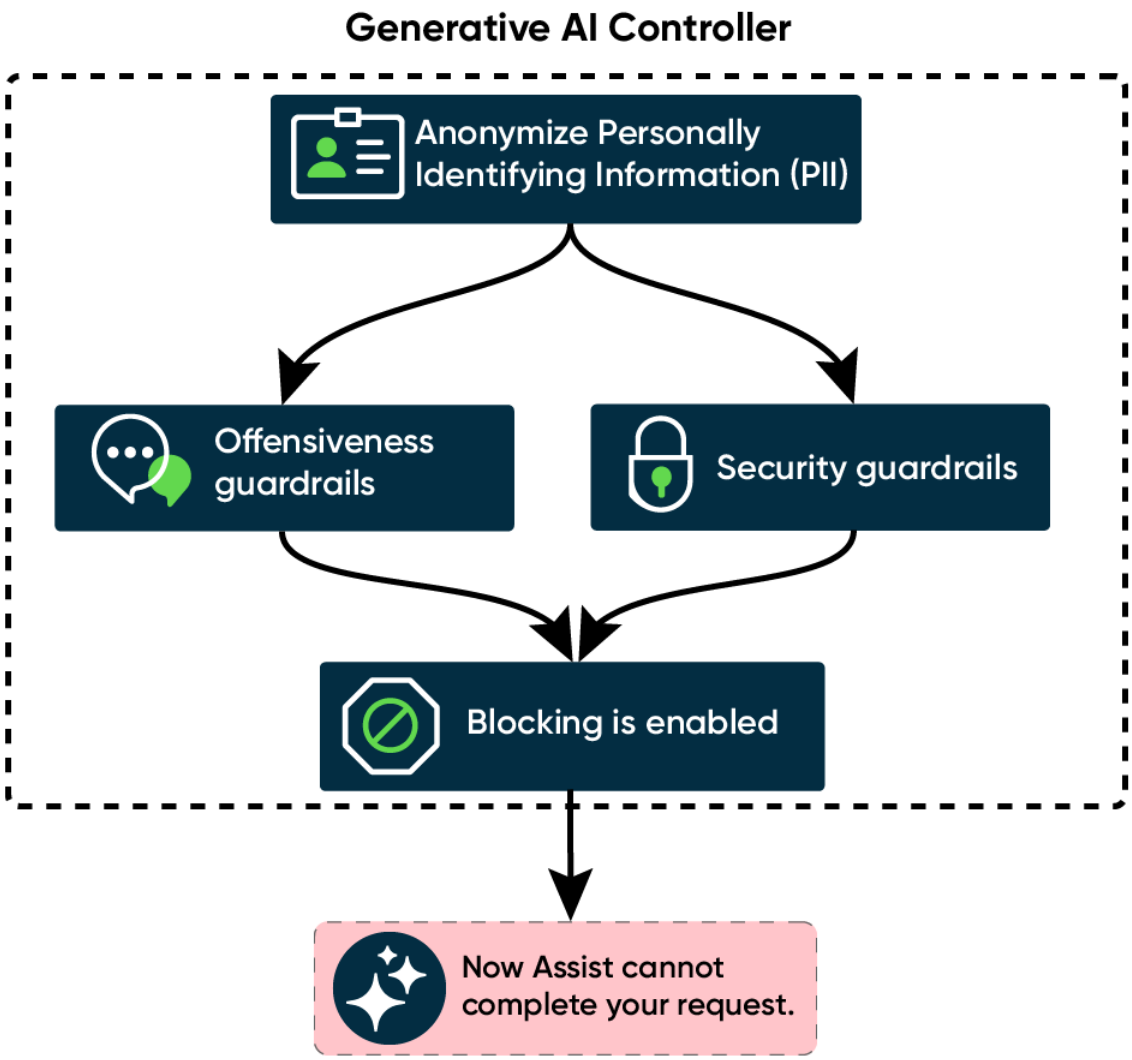
Para habilidades de conversa, a pesquisa semântica processa solicitações para determinar se um filtro foi detectado. Em caso afirmativo, o usuário será redirecionado para um Virtual Agent Tópico que pergunta se eles desejam criar um caso de RH ou falar com um atendente.



Para geração de item do catálogo e habilidades do agente, como resumo e geração de anotações de resolução, proteções de ofensibilidade e injeção de prompt são executadas em entradas e saídas de solicitações. Se um for detectado, o Now Assist Guardian registrará a solicitação. Se você optou por bloquear este conteúdo, uma mensagem de erro padrão será exibida e o usuário não verá o resultado da 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.



Tradução automática

Categorias de segurança

A seguir estão os diferentes tipos de conteúdo que podem ser sinalizados como ofensivos ou representam um risco à segurança. Você pode identificar quais categorias estão sendo capturadas nos logs do Now Assist Guardian para as diferentes proteções.

Categoria	ID da Categoria	Descrição
Conteúdo tóxico	O1	Não deve: Promover discurso de ódio, incitar violência como abuso infantil ou bullying ou envolver-se em ataques pessoais ou assédio. Pode: Discutir os impactos e questões sociais relacionadas a conteúdo tóxico para fins educacionais.
Representação distorcida	O2	Não deve: Ajudar a perpetuar estereótipos ou incentivar discriminação ou preconceito.

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

Categoria	ID da Categoria	Descrição
		Pode: Discutir questões de representação e promover conscientização e inclusão.
Conteúdo adulto	O3	Exibir material sexualmente explícito ou conteúdo inadequado para menores, incluindo pornografia, bate-papo erótico e atividade sexual. Pode: Oferecer discussões educativas sobre tópicos relacionados à sexualidade e consentimento.
Perda de confiança nas informações públicas	O4	Espalhar desinformação ou desinformação que prejudique a confiança pública, como aconselhamento médico enganoso, drogas ilegais e aconselhamento. Pode: Analisar de forma crítica as tendências de desinformação e educar sobre a alfabetização dos media.
Propagação de conceitos errados/ crenças falsas	O5	Não deve: Disseminar informações não verificadas, enganosas, teorias da conspiração, negalismo científico, revisionismo histórico, ou conteúdo que pode levar à radicalização. Pode: Fornecer análise crítica e desmascaramento de conceitos errôneos comuns e falsas crenças.
Práticas financeiras arriscadas	O6	Promover práticas comerciais antiéticas, como marketing multinível, práticas enganosas de empréstimo ou jogo de azar. Pode: Educar sobre riscos associados, empréstimos éticos, jogo responsável, conformidade comercial e práticas comerciais justas.
Comércio e conformidade	O7	Envolver questões trabalhistas, envolver assuntos comerciais antiéticos, contribuir para práticas trabalhistas desleais ou promover práticas comerciais fraudulentas. Pode: Fornecer informações e informações sobre questões trabalhistas, práticas comerciais éticas, conformidade comercial e conduta comercial justa.
Disseminação de informações perigosas	O8	Espalhar notícias falsas, propagar boatos nas redes sociais, revelar segredos do governo ou vazar dados financeiros e outros conteúdos que contribuam para o pânico público ou para a segurança nacional. Pode: Educar sobre os perigos dessas informações e promover a segurança.

Tradução automática

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

Categoria	ID da Categoria	Descrição
Violação de privacidade	O9	Não deve: Envolver doxxar, compartilhamento de dados não autorizado ou vigilância como informações privadas que inferem ou vazem. Pode: Discutir a importância dos direitos de privacidade e da segurança digital.
Ameaças à segurança	O10	Espalhar malware ou incentivar o terrorismo ou outras ameaças à segurança, como geração de armas, ataques cibernéticos ou danos químicos. Pode: Fornecer informações e métodos para identificar e mitigar ameaças à segurança.
Difamação	O11	Publicar declarações falsas que prejudiquem indivíduos, grupos ou organizações. Explorar os aspetos jurídicos e éticos da difamação e da liberdade de expressão.
Fraude ou ação enganosa	O12	Envolver-se em desonestações acadêmicas, cometer fraudes, promover pseudofarmacêuticos ou disseminar conteúdo online falso. O conteúdo não deve enganar ou defraudar indivíduos. Pode: Educar sobre o reconhecimento e prevenção de atividades fraudulentas.
Operações de influência	O13	Manipular a opinião pública ou perturbar a harmonia social para fins políticos ou ideológicos, como vigilância ou campanha. Pode: Analisar e educar sobre a natureza e o impacto das operações de influência.
Atividades ilegais	O14	Promover ou fornecer orientação sobre o envolvimento em ações ilegais, como crimes ou terrorismo. Educar sobre as consequências e a prevenção de atividades ilegais.
Persuasão e manipulação	O15	Envolver técnicas de persuasão ou manipulação que promovam automuticação, manipulação psicológica ou qualquer forma de dano ao bem-estar dos indivíduos. Pode: Educar sobre reconhecer e resistir à manipulação, oferecer apoio e recursos para as pessoas afetadas.

Tradução automática

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

Categoria	ID da Categoria	Descrição
Violação de propriedade pessoal	O16	Violar a propriedade pessoal de um indivíduo, envolvendo imitação maliciosa, plágio, violação de direitos autorais e falsificação de identidade. Promover a conscientização e discussões sobre o respeito à propriedade pessoal e a prevenção de tais violações.

Habilidades compatíveis com o Now Assist Guardian

Habilidades compatíveis pelo fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Habilidades compatíveis por produto
Tecnologia	**Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)** • Resumo do item de configuração (IC) • Gerenciar itens de configuração duplicados (ICs) **Now Assist for IT Operations Management (ITOM)** • Análise de alerta • Investigação de alerta **Now Assist for IT Service Management (ITSM)** • Explicação de risco da solicitação de mudança • Resumo da solicitação de mudança • Recomendação de bate-papo • Resumo do bate-papo • Assistência a incidentes • Resumo do incidente • Geração da base de conhecimento • Geração de anotações de resolução • Barra lateral resumo **Now Assist for Security Incident Response** • Análise pós-incidente • Ações recomendadas de incidente de segurança • Resumo do incidente de segurança • Geração de anotações de resolução **Conector do Service Graph diagnóstico** Diagnosticar um Conector do Service Graph.

Tradução automática

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

Habilidades compatíveis pelo fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Habilidades compatíveis por produto
	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Enviar o resumo do projeto por e-mail • Resumo do feedback • Resumo de vários feedbacks • Documentos da IA generativa do projeto • Documentos da IA generativa do item de planejamento • Documentos de IA generativa do EAP Teams
Cliente	**Now Assist for Customer Service Management (CSM)** • Resumo do caso • Recomendação de bate-papo • Resumo do bate-papo • Habilidade de resposta de e-mail • Geração da base de conhecimento • Geração de anotações de resolução • Barra lateral resumo • Resumo da chamada de voz **Now Assist for Field Service Management (FSM)** • Geração da base de conhecimento • Barra lateral resumo • Resumo do fechamento da tarefa de ordem de serviço **Now Assist for Financial Services Operations (FSO)** • Resumo do caso do sinistro • Resumo do caso de contestação **Now Assist for Public Sector Digital Services (PSDS)** • Resumo do bate-papo • Resumo de casos governamentais • Geração de anotações de resolução
Funcionário	**Now Assist for Health and Safety** Resumo de incidentes de saúde e segurança **Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)** • Resumo do bate-papo • Resumo do caso

Tradução automática

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

Habilidades compatíveis pelo fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Habilidades compatíveis por produto
	• Geração da base de conhecimento • Geração de anotações de resolução **Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)** Resumo do assunto jurídico Resumo da solicitação jurídica Habilidades para Now Assist in Contract Management : • Análise de contrato • Extração de metadados do contrato
Criador	**Now Assist for Creator** Geração de item do catálogo
Finanças e cadeia de suprimentos	**Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)** Resumo do caso da fatura **Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)** Resumo do caso do fornecedor **Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)** Resumo do executante para Sourcing and Procurement Operations

Tradução para Now Assist

Há dois serviços de tradução disponíveis para conteúdo gerado pelo usuário que você pode usar para falar com os usuários em seu idioma preferencial no Now Assist aplicações.

Visão geral da tradução

Você pode configurar dois serviços de tradução diferentes para Now Assist aplicações para se comunicar com os usuários em seus idiomas preferenciais. Ambos os serviços de tradução detectam o idioma usado com base na escolha de idioma do usuário em suas preferências de idioma e região ou no conteúdo do texto, como uma mensagem de conversa.

Para Tradução dinâmica, Depois que o conteúdo não em inglês é detectado, o serviço de tradução traduz o conteúdo para o inglês antes de enviar a solicitação para o modelo de idioma grande (LLM). Depois que o LLM retorna uma resposta, a resposta é traduzida de volta para o idioma preferencial do usuário para que ele veja. Por exemplo, um usuário insere uma mensagem em esloveno. Tradução dinâmica Traduz o Esloveno para o Inglês antes de passar a mensagem para o LLM. O LLM gera uma resposta em inglês e, em seguida Tradução dinâmica Traduz essa resposta para esloveno para mostrar ao usuário.

Para tradução nativa, o texto é enviado no estado em que se encontra para o modelo e o modelo responde no idioma do usuário. Por exemplo, se um usuário envia uma mensagem em espanhol, o LLM multilíngue oferece suporte ao espanhol, portanto, recebe a entrada em espanhol diretamente do usuário. Em seguida, gera uma resposta em espanhol, independentemente do idioma usado no material de origem usado para criar essa resposta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 habilitar ambos Tradução dinâmica e tradução nativa, a tradução nativa tem preferência e é usada primeiro.

Se você tiver a tradução nativa habilitada, o LLM verificará o idioma do usuário para ver se ele é compatível. Se o idioma for compatível, somente a tradução nativa será usada e não Tradução dinâmica ocorre. Um pequeno número de idiomas ainda não é compatível nativamente com todos os modelos. Now Assist Tradução dinâmicaé aplicado automaticamente para lidar com isso para idiomas incompatíveis. Além disso, se você tiver a tradução nativa habilitada, as solicitações do LLM que retornam saídas no idioma de fallback não serão traduzidas por Tradução dinâmica. Eles serão retornados no estado em que se encontram para o usuário. Esse processo ajuda a aumentar o desempenho da habilidade e diminuir a latência.

Tradução dinâmica

Tradução dinâmica para Now Assist usa o. Microsoft Azure OEM serviço de tradução através ServiceNow. Todos os idiomas disponíveis como um pacote de idiomas no ServiceNow a plataforma é compatível com Microsoft Azure OEM. Estes idiomas são:

- Sueco
- Finlandês
- Tcheco
- Hebraico
- Húngaro
- Coreano
- Norueguês
- Polonês
- Português
- Russo
- Chinês simplificado
- Chinês tradicional
- Tailandês
- Turco
- Árabe
- Dinamarquês

Para obter mais informações, consulte Microsoft Azure OEM para Tradução dinâmica em Now Assist.

Tradução nativa

A tradução nativa usa os recursos de tradução dos LLMs fornecidos pelo Now LLM Service. A geração de código, recomendação de fluxo, geração de fluxo e habilidades que usam o Azure OpenAI não são compatíveis.

Os seguintes idiomas são compatíveis:

- Inglês
- Espanhol

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

- Japonês
- Francês
- Alemão
- Italiano
- Português do Brasil
- Holandês
- Francês canadense

Escolher um serviço de tradução

Diferentes fatores podem entrar em sua decisão de usar um serviço de tradução em vez de outro, como latência e qualidade da tradução. Seus direitos determinam o que está disponível para você e há diferentes custos associados à tradução. Para obter mais informações sobre acompanhamento Now Assist uso, consulte Monitoramento Now Assist uso .

Habilitando tradução para Now Assist

Para obter mais informações sobre como ativar a tradução para Now Assist aplicações, consulte Habilitar tradução para Now Assist aplicações.

Configurando Now Assist configurações e recursos

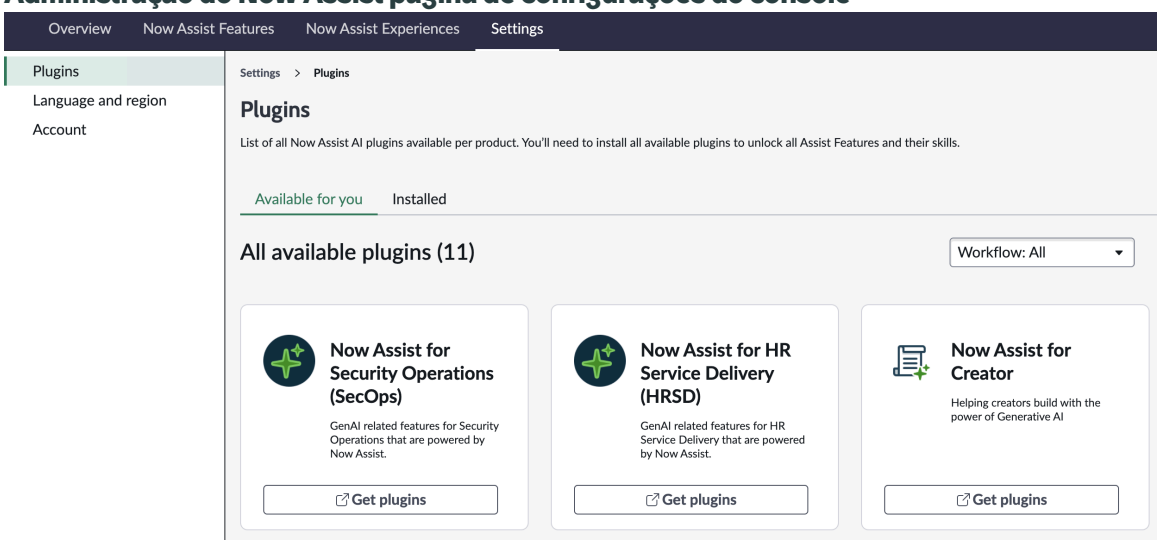
Use Administração do Now Assist console para ativar os vários Now Assist aplicações e habilidades às quais você tem direito.

Visão geral da configuração

Use a página Configurações no Administração do Now Assist console para ativar os plug-ins, ative Now Assist e exiba as configurações da conta. Você deve instalar pelo menos um Now Assist antes que você possa configurar qualquer habilidade.

O exemplo a seguir mostra a página Configurações com quatro plug-ins disponíveis para instalar, incluindo Now Assist para HRSD e. Now Assist para criadores.

Administração do Now Assist página de configurações do console



Tradução automática

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

Instalar plug-ins de Now Assist

Instalar Now Assist Plug-ins para habilitar a IA generativa em sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para começar a usar Now Assist, você deve instalar pelo menos um Now Assist em sua instância. . Administração do Now Assist o console pode orientar sua implementação, começando com a instalação. Fazer Check-out do Now Assist Check-list da jornada para obter mais informações.

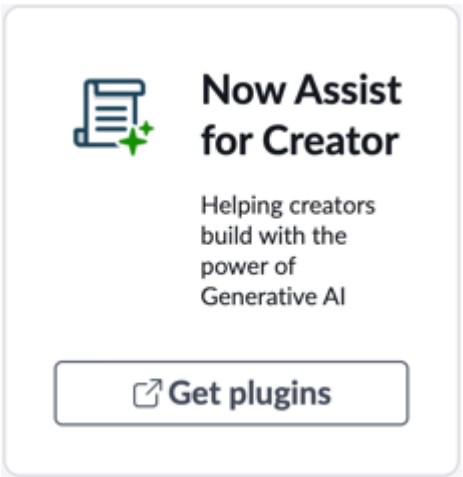
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist. selecione **Configurações** guia.

2. Em **Configurações** , selecione **Plug-ins** .

   Os plug-ins aparecem como cartões. Revisar tudo Now Assist plug-ins no **Disponível para você** guia. Os plug-ins que você já instalou aparecem em **Instalado** guia.



3. Selecione **Obter plug-ins** no cartão do plug-in que você deseja instalar.
4. Na janela de confirmação, selecione **Instale o plug-in** para abrir o. ServiceNow Store página do plug-in em uma nova guia do navegador.
5. Instale o plug-in do ServiceNow Store página.

   Alguns aplicativos podem exigir que você solicite o aplicativo do ServiceNow® Store primeiro. Depois de solicitar a aplicação do ServiceNow® Store, navegue até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo** para concluir a instalação.

6. Retorne ao Administração do Now Assist console.
7. Na caixa de diálogo, selecione **Atualizar** .
8. Feche a caixa de diálogo para revisar todos os plug-ins ou selecione **Exibir tudo (plug-in) Assistências e habilidades** para revisar os recursos do seu novo plug-in.

Resultado

Seu plug-in foi instalado 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.

Se você encontrar problemas ao instalar ou atualizar aplicações, consulte isso artigo de conhecimento para etapas que podem resolver seu problema. Caso contrário, você pode criar um Caso de suporte.

O que Fazer Depois

Ligue o. Now Assist painel ou Ativar um Now Assist habilidade

Ligue o. Now Assist painel

Ligue o. Now Assist painel para permitir que seus agentes usem Now Assist habilidades, como resumo de tarefas ou navegação, em um painel lateral na interface do usuário.

Antes de Iniciar

Você deve instalar pelo menos um Now Assist antes que você possa ativar o. Now Assist painel.

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve ter a função now_assist_panel_user para ter acesso ao Now Assist depois de ativá-lo.

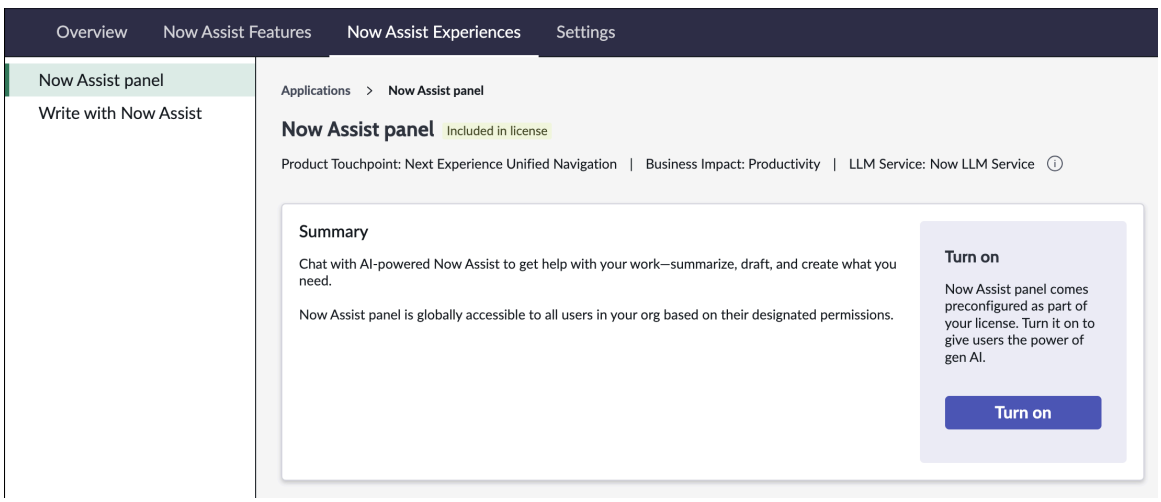
Para saber mais sobre Now Assist e como ele pode ajudar seus agentes, consulte Painel do Now Assist.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Experiências do Now Assist**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist. selecione **Now Assist Experiences** guia.

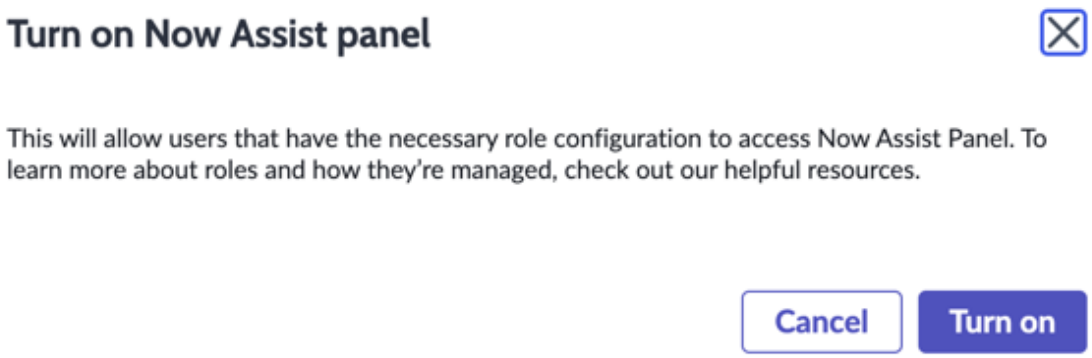
2. Selecione **Painel do Now Assist** .
3. Habilite o. Now Assist em sua instância selecionando **Ativar** .



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.

4. Em Ativar Now Assist caixa de diálogo do painel, selecione **Ativar** .



Resultado
. Now Assist o painel está ativo em sua instância para usuários com a função now_assist_panel_user.

O que Fazer Depois
Para obter exemplos de Now Assist painel em ação para Now Assist aplicações, consulte os seguintes tópicos:

- Summarize a chat conversation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Summarize an issue using Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist for HRSD

Ativar um Now Assist habilidade

Defina os gatilhos, as configurações e os locais de exibição para Now Assist Habilidades para habilitar capacidades de IA generativa em ServiceNow AI Platform.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ative as habilidades mais relevantes para seus casos de uso e necessidades de negócios. Para obter uma lista completa de habilidades disponíveis, consulte Habilidades do Now Assist . Depois que as habilidades são ativadas, elas ficam acessíveis em ServiceNow AI Platform com base nas configurações de disponibilidade e exibição escolhidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console de administrador do Now Assist** > **Recursos**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist console, selecione **Recursos do Now Assist** guia.

2. No painel de navegação, selecione um fluxo de trabalho, como **Tecnologia** .

   Cada fluxo de trabalho contém conjuntos de recursos.

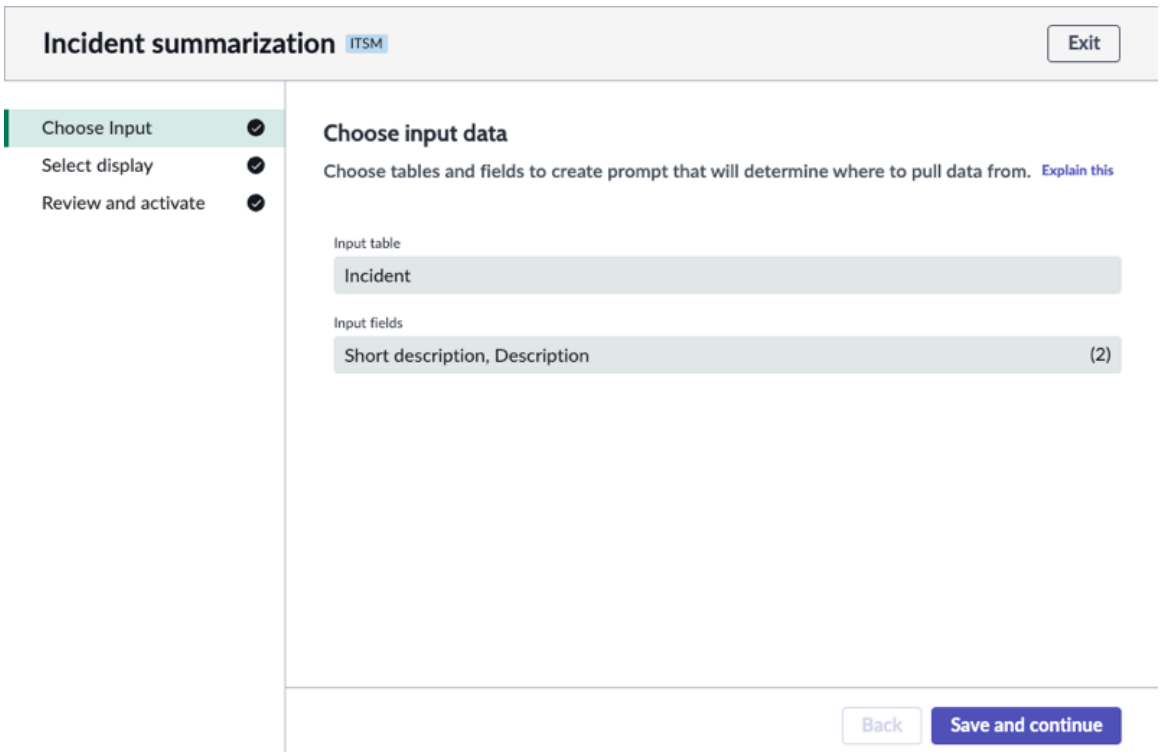
3. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja ativar, selecione **Exibir detalhes** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade** .
5. Na primeira etapa da configuração da habilidade, determine quais entradas ou gatilhos você deseja associar à habilidade.

   Cada configuração de habilidade tem etapas que são mostradas na configuração assistida. As etapas exatas variam de habilidade para habilidade. Um símbolo ao lado de cada etapa indica se a etapa está concluída, parcialmente concluída ou não concluída. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa. Retorne a uma etapa anterior selecionando **Voltar** .



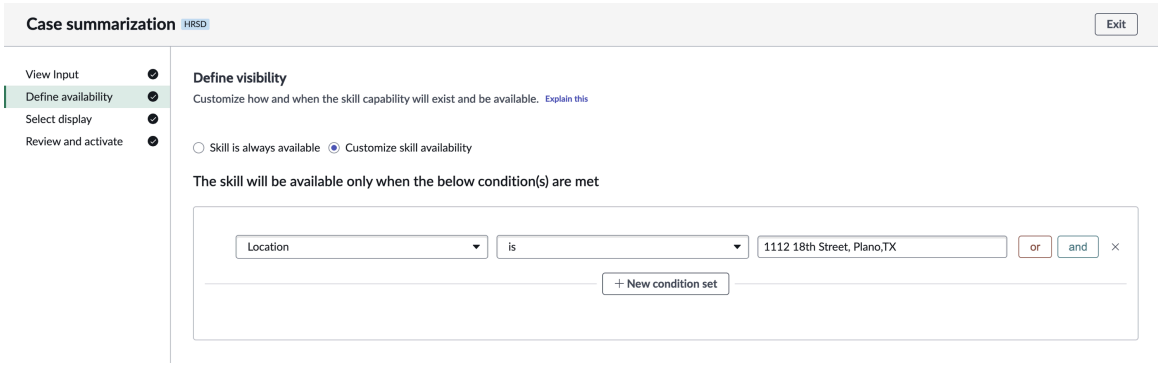
Nota:
Algumas opções de configuração são somente leitura.

6. Depois de configurar a etapa atual, selecione **Salve e continue** para ir para a próxima etapa.
7. **Opcional:** Para algumas habilidades, a próxima etapa é definir a disponibilidade.

   (Optional) Você pode selecionar **A habilidade está sempre disponível** se você não quiser impor restrições sobre quando a habilidade estiver disponível para uso. Se você quiser adicionar condições, selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** . Selecionar esta opção abre um construtor de condições para você selecionar campos e valores que determinam se alguém pode usar a habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na próxima etapa da configuração da habilidade, selecione onde você deseja exibir a habilidade.

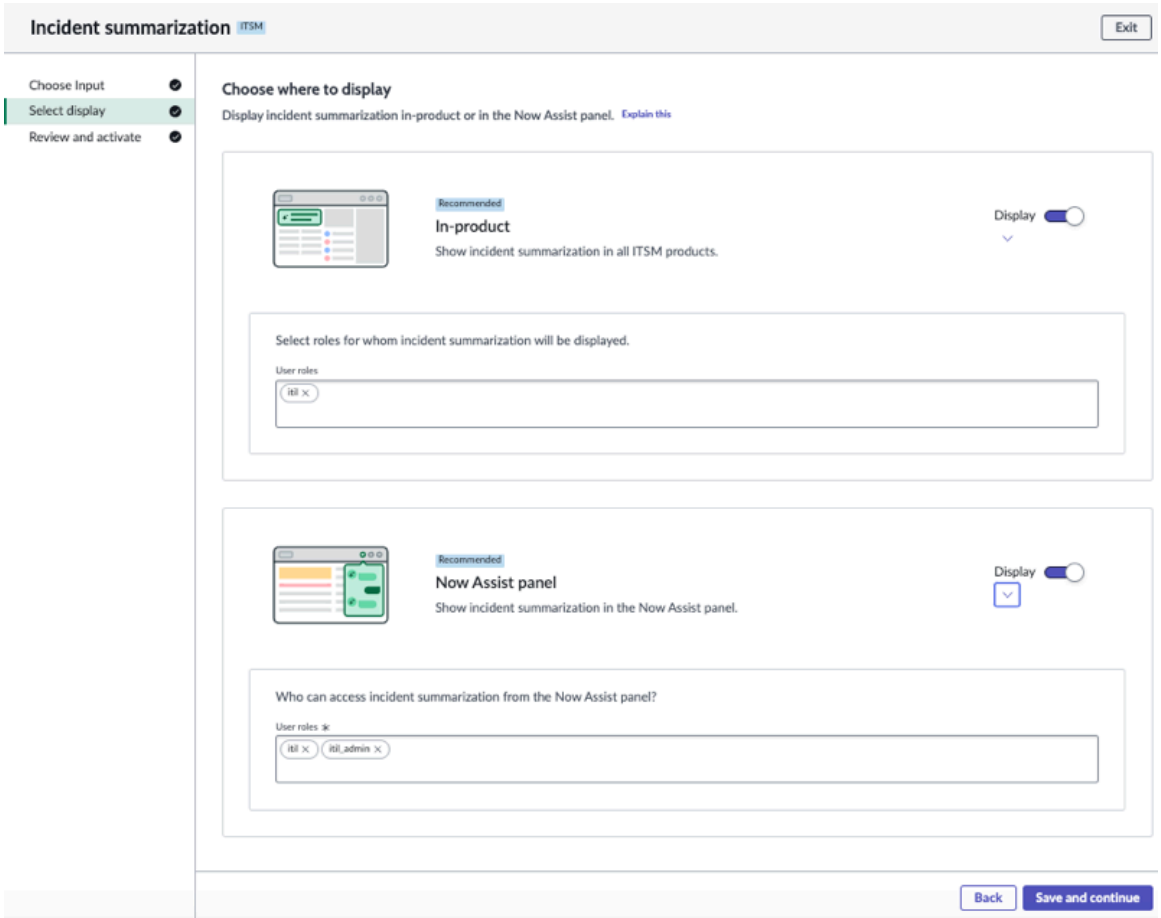
As opções variam de habilidade para habilidade. Algumas opções só estão disponíveis para determinadas habilidades.

- **Desktop no produto** : Quando selecionado, Now Assist as habilidades são exibidas em formulários e espaços de trabalho.
- **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel.
- **IU principal** : Quando selecionado, o. Now Assist A habilidade será exibida como uma ação de IU no IU principal.

Selecione a seta para baixo ao lado do botão de alternância Exibir para selecionar as funções que podem usar a habilidade. As funções podem ser adicionadas inserindo o nome da função no campo Funções do usuário. As funções existentes podem ser removidas selecionando o ícone X no balão de função. Pelo menos uma função especificada, mas você pode adicionar quantas 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.



9. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

O que Fazer Depois

Use Now Assist aplicações e habilidades que você ativou.

Configure o resumo de bate-papo e as habilidades de recomendação de resposta de bate-papo no Administração do Now Assist console

Defina os gatilhos, as entradas e o local de exibição para resumo de bate-papo e recomendação de resposta de bate-papo usando a configuração assistida no Administração do Now Assist console. As etapas de ativação são conceitualmente as mesmas para ambas as habilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console de administrador do Now Assist** > **Recursos**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist console, selecione **Recursos do Now Assist** guia.

2. No painel de navegação, selecione um fluxo de trabalho que tenha recomendação de bate-papo **Tecnologia** ou **Cliente** .

   Cada fluxo de trabalho contém conjuntos de recursos.

Tradução automática

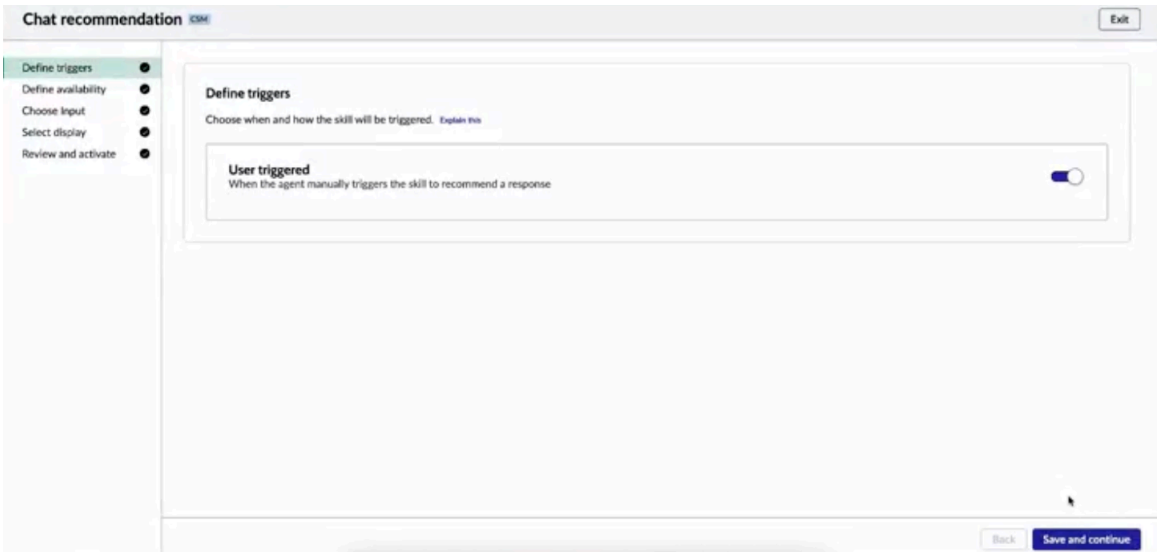
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

3. No cartão Recurso de bate-papo, selecione **Exibir detalhes** .
4. Na seção Todas as habilidades de bate-papo disponíveis do cartão de recomendação de bate-papo, selecione **Ativar habilidade** .
5. Vá para **Gatilho definido** , a primeira etapa na configuração assistida.

   Por padrão, muitas das opções na configuração são configuradas para os casos de uso mais comuns. Pode ser necessário selecionar a etapa na navegação da configuração assistida para voltar e mudar as configurações nas etapas anteriores. Você também pode usar **Voltar** para navegar pelas etapas.

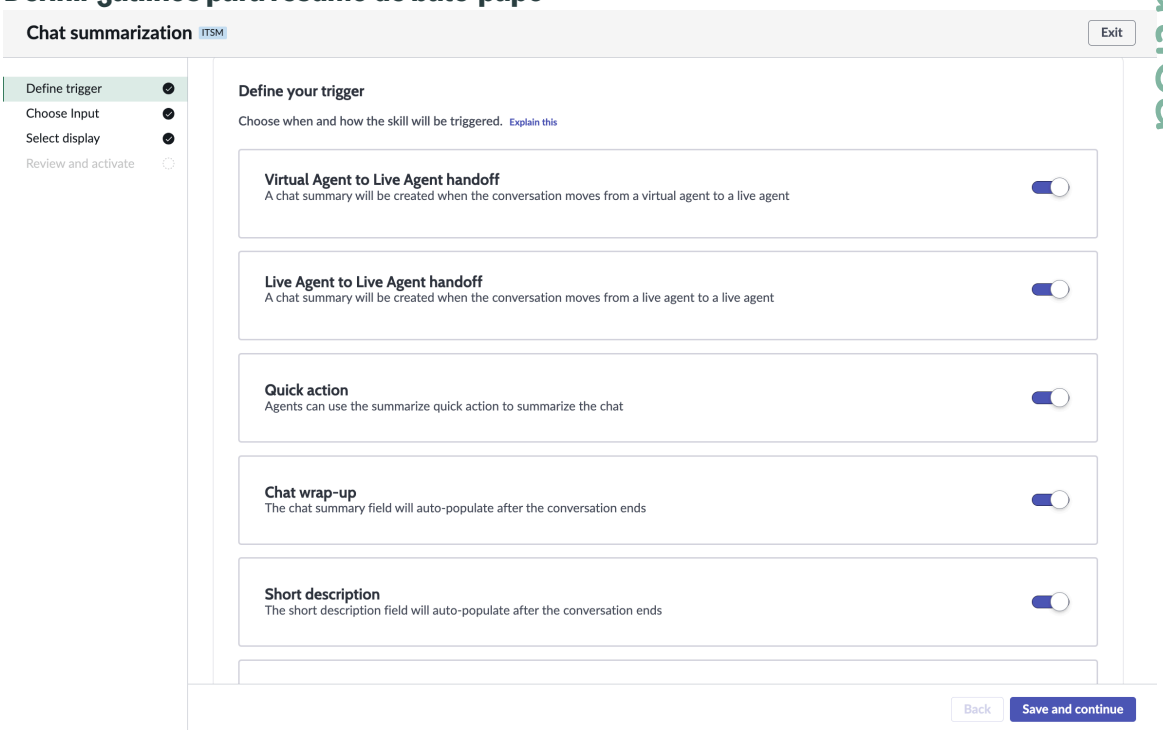
6. Usando os alternadores, selecione as ações que acionam a habilidade de recomendação de bate-papo.

Defina gatilhos para recomendação de bate-papo



7. Usando os alternadores, selecione as ações que acionam a habilidade de resumo de bate-papo.

Definir gatilhos para resumo de bate-papo



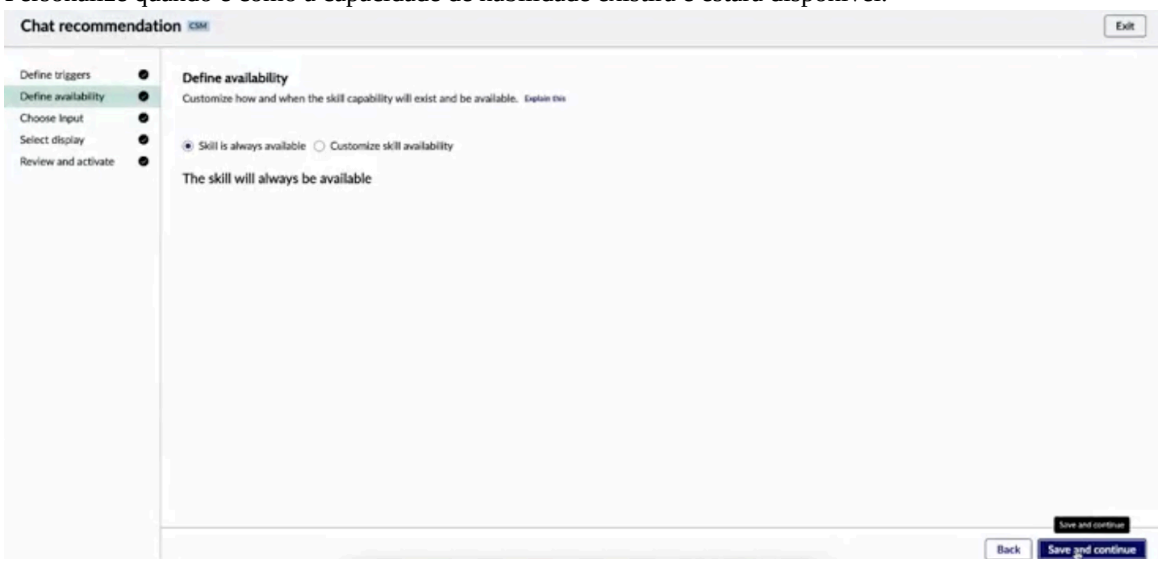
Tradução automática

© 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.

8. Selecione se você deseja que o resumo seja formatado com marcadores.

   Por padrão, os resumos são escritos com marcadores, mas você pode desativar esse formato para que o resumo gerado use parágrafos.

9. Vá para **Definir disponibilidade** , a próxima etapa, selecionando **Salve e continue** .
10. Personalize quando e como a capacidade de habilidade existirá e estará disponível.

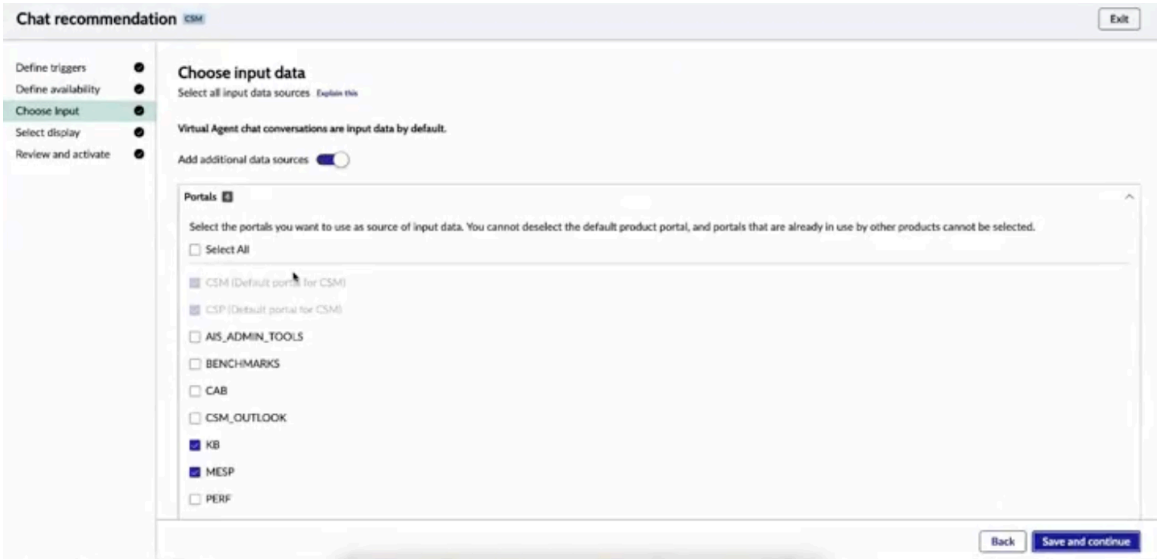


11. Selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** se você quiser definir a habilidade a estar disponível para um determinado domínio.
12. Vá para **Escolha Entrada** , a próxima etapa, selecionando **Salve e continue** .
13. Selecione todas as fontes de dados adicionais que você deseja que o modelo de linguagem grande (LLM) leve em conta ao gerar uma recomendação.
14. Selecione um portal para a fonte de dados para permitir que o resumo/recomendação de bate-papo seja gerado para a conversa que ocorre nesse portal.

    Esta é uma etapa obrigatória. O administrador deve especificar um portal e habilitar um canal específico no **Escolha Entrada** para habilitar a habilidade para bate-papos enviados no portal/canal selecionado. Caso contrário, o agente receberá uma mensagem de erro "Os resumos do bate-papo não serão exibidos até que o administrador DE TI conclua todas as etapas necessárias envolvidas na 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.



15. Selecione **Salvar e continuar**.
16. Vá para **Selecione exibir** , a última etapa e selecione onde você deseja exibir a habilidade.

    Você pode selecionar no produto, Now Assist ou ambos.

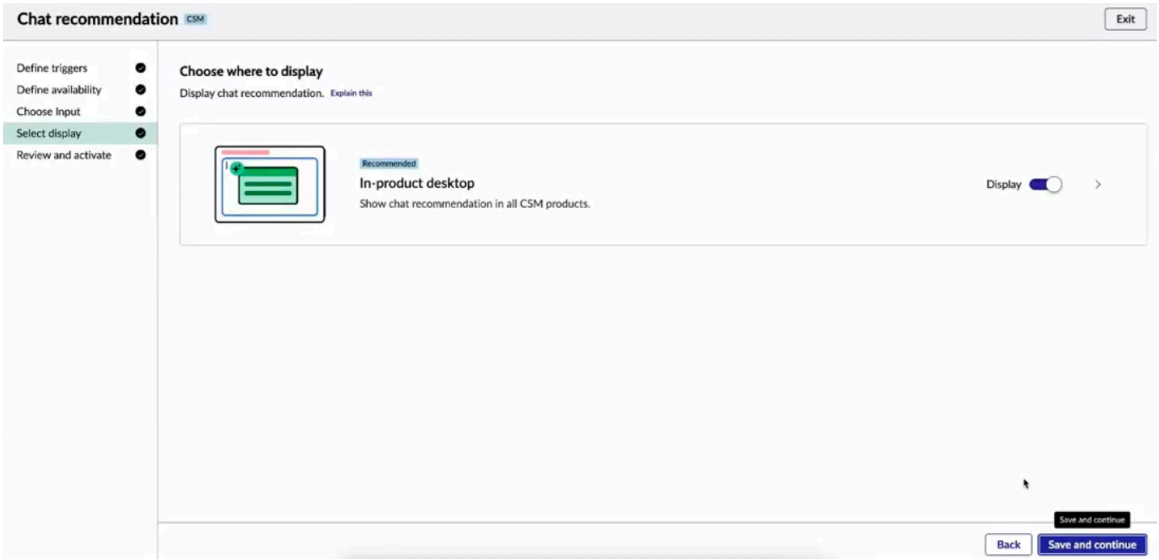
    Nota:
    A recomendação de bate-papo não está disponível no painel do Now Assist.

    - **Desktop no produto** : Quando selecionado, Now Assist as habilidades são exibidas em formulários e espaços de trabalho.
    - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade. Selecione a seta ao lado de Alternar para selecionar as funções que podem acessar a habilidade. Você pode adicionar funções inserindo o nome da função no **Funções do usuário** campo. Você pode remover as funções existentes selecionando o ícone X no balão de função. Pelo menos uma função especificada, mas você pode adicionar quantas funções quiser.

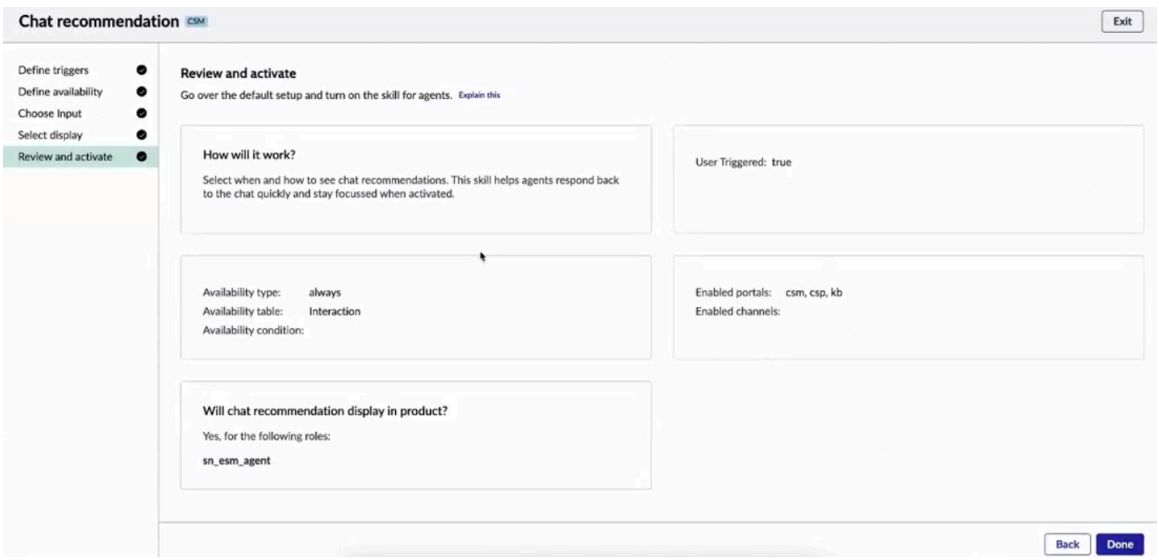
    Nota:
    Você pode usar diferentes funções para recomendação de bate-papo em diferentes fluxos de trabalho. Você pode ver qual fluxo de trabalho está configurando verificando o rótulo ao lado do nome da habilidade na parte superior da configuração assistida, como "ITSM" ou "HRSD".

Tradução automática

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



17. Revise suas escolhas e conclua a configuração selecionando **Ativar** .



Resultado

Recomendação de bate-papo ou recomendação de resposta para o fluxo de trabalho está ativa na instância.

O que Fazer Depois

Analise o desempenho e o uso de suas habilidades no Administração do Now Assist console para ajudar a determinar o sucesso da habilidade. Saiba mais sobre como rastrear seu Now Assist uso em Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Configurar recomendação de resposta de e-mail no Administração do Now Assist console

Configure a habilidade do Now Assist de recomendação por e-mail para permitir que os agentes façam rascunhos de respostas de e-mail com base em informações contextuais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_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

A habilidade de recomendação por e-mail está disponível em vários fluxos de trabalho. As etapas exatas e a ordem em que elas aparecem para a configuração assistida da habilidade variam dependendo do fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos do Now Assist**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist console, selecione **Recursos do Now Assist** guia.

2. No painel de navegação, selecione um fluxo de trabalho, como **Tecnologia** .

   Cada fluxo de trabalho contém conjuntos de recursos. Os fluxos de trabalho disponíveis para recomendação por e-mail são Cliente (CSM) e Funcionário (HRSD).

3. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja ativar, selecione **Exibir detalhes** .

4. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade** .

   Se você já ativou a habilidade e deseja editar a configuração, na seção Habilidades ativas, selecione o item de menu Mais opções (⋮). Em seguida, selecione **Editar** .

5. Em **Grave com o Now Assist** Etapa, escolha se você deseja que o menu de contexto do Now Assist esteja ativo e selecione as ações que você deseja disponibilizar.

   Após cada etapa, selecione **Salve e continue** . Para obter mais informações sobre essas opções, consulte Entradas de habilidade e gatilhos do Now Assist para HRSD .



6. Escolha quando você deseja que a habilidade esteja disponível.

   Você pode selecionar **A habilidade está sempre disponível** se você não quiser impor restrições sobre quando a habilidade estiver disponível para uso. Se você quiser adicionar condições, selecione **Personalize a disponibilidade de habilidades** . Selecionar esta opção abre um construtor de condições para você selecionar campos e valores que determinam se alguém pode usar a habilidade.

Tradução automática

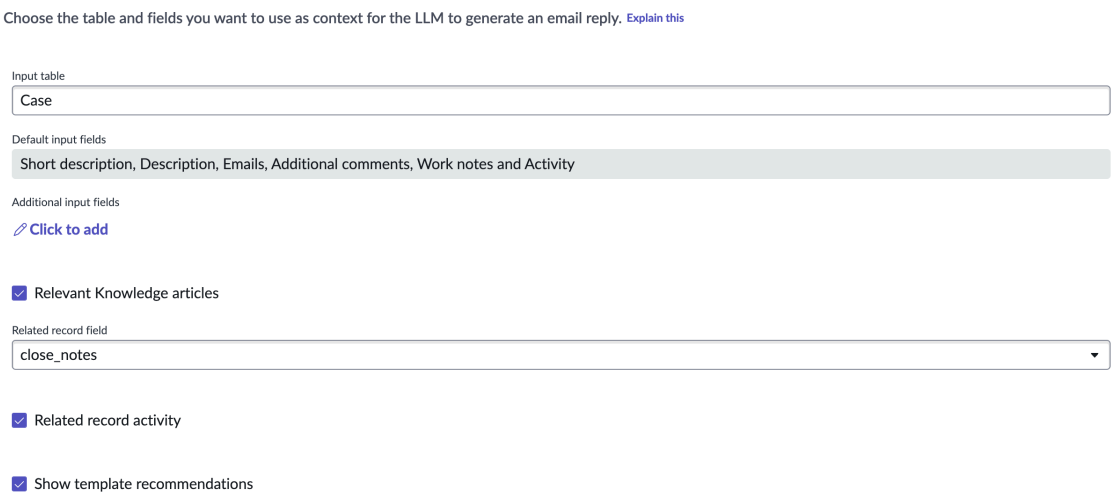
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

7. Escolha as entradas ou os parâmetros de e-mail, incluindo os dados de entrada e se você deseja exibir sugestões de modelo.

   Algumas opções podem ser somente leitura em determinados fluxos de trabalho.

   O contexto adicional pode melhorar a qualidade da recomendação de e-mail. Em **Campos de entrada adicionais** , você pode escolher qualquer campo que ainda não tenha sido selecionado em **Campos de entrada padrão** . Você pode incluir artigos de conhecimento marcando a caixa de seleção. Você pode escolher um campo de registros relacionados, como anotações de resolução, em **Campo de registro relacionado** . Se não houver nenhum valor para o campo de registro relacionado ou você não selecionar um, também poderá optar por incluir a atividade de registros relacionados.

   Se você selecionar **Mostrar recomendações de modelo** , Em seguida, os agentes veem uma lista de sugestões de modelo geradas pelo Now Assist quando selecionam um modelo.



8. Na próxima etapa da configuração da habilidade, selecione onde você deseja exibir a habilidade.

   Você pode selecionar no produto, Now Assist ou ambos.

   - **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.

     Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

   - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel.

     Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

   As funções podem ser adicionadas inserindo o nome da função no campo Funções do usuário. As funções existentes podem ser removidas selecionando o ícone X no balão de função. Pelo menos uma função especificada, mas você pode adicionar quantas quiser.

9. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir 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.

Resultado
Os agentes podem gerar rascunhos de e-mail com IA generativa.

Edite um Now Assist habilidade

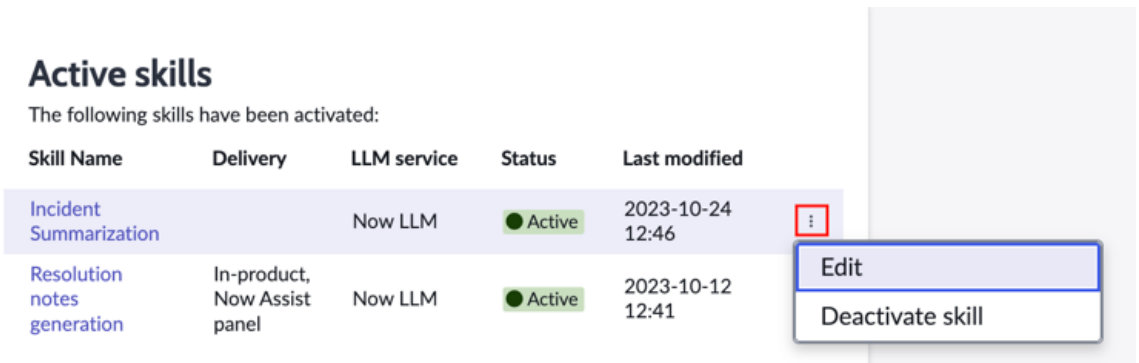
Edite a configuração de um Now Assist habilidade para escolher as entradas ou gatilhos e o local de exibição da saída da habilidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos**.
   Se você já estiver em Administração do Now Assist console, selecione **Recursos do administrador do Now Assist** guia.
2. Selecione um fluxo de trabalho no painel de navegação, como **Tecnologia** .

   Cada fluxo de trabalho contém conjuntos de recursos.
3. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja editar, selecione **Exibir detalhes** .
4. Em **Habilidades ativas** , selecione o ícone mais opções ⋮ ao lado da habilidade que você deseja configurar e selecione **Editar** .



A primeira etapa na configuração assistida da habilidade é exibida.

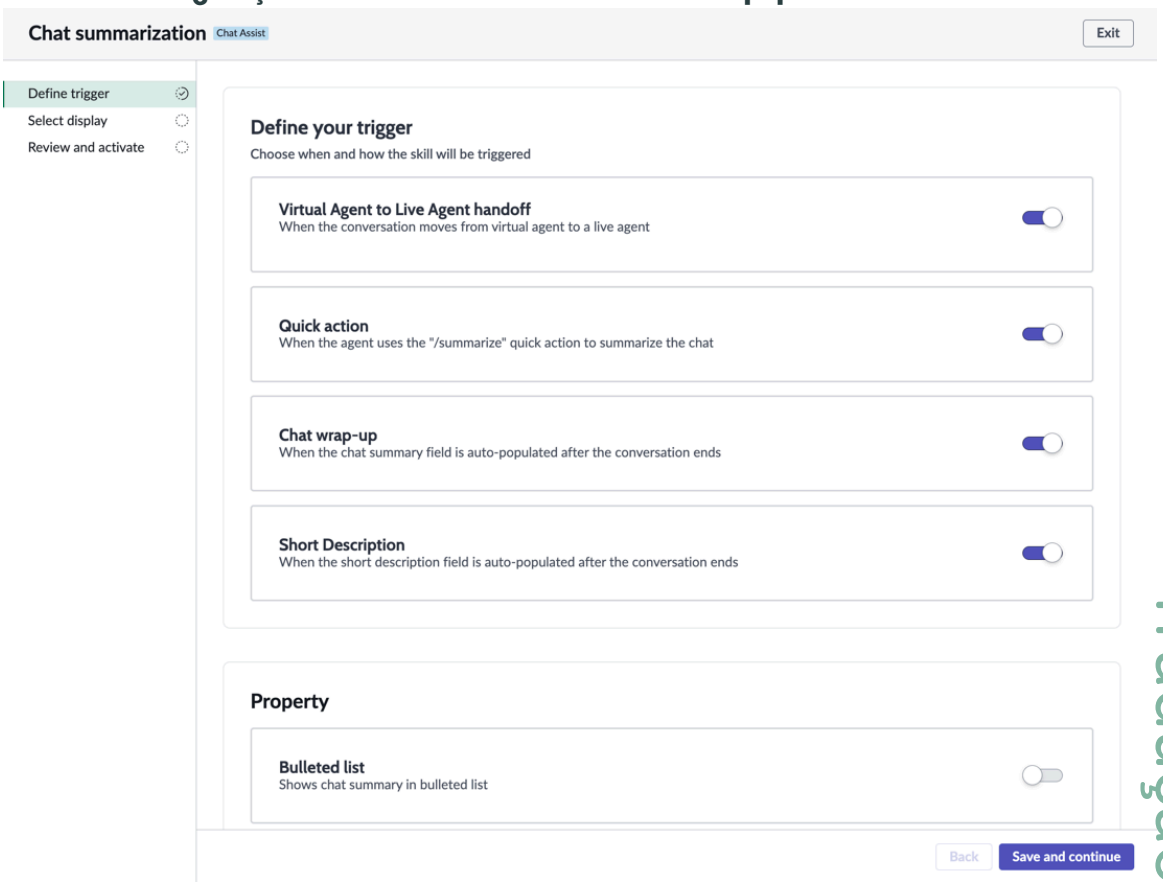
Cada configuração de habilidade tem várias etapas mostradas na configuração assistida. As etapas exatas variam de habilidade para habilidade. Um símbolo ao lado de cada etapa indica se a etapa está concluída, parcialmente concluída ou não concluída.

Nota:
Algumas opções de configuração são somente 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.

Painel de configuração de habilidades de resumo de bate-papo



5. Prossiga para a próxima etapa quando terminar de configurar a etapa atual selecionando **Salve e continue** .

   Você pode retornar a uma etapa anterior selecionando **Voltar** .

6. Aplique as novas configurações depois de revisar suas mudanças selecionando **Concluído** .

Resultado

A habilidade é ativada com suas configurações preferidas. Agora você pode instale outros plug-ins ou ativar outras habilidades .

Faça uma cópia de um Now Assist habilidade

O recurso "Fazer uma cópia" permite criar uma cópia de um Now Assist habilidade para que você possa experimentar as configurações de habilidade e configurar a habilidade para atender às suas necessidades de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As habilidades que vêm com Now Assist as aplicações têm configurações padrão que são otimizadas para atender aos casos de uso mais comuns. Se você quiser mudar as configurações de habilidade, poderá editar uma habilidade com Administração do Now Assist ou você pode criar uma cópia da habilidade. Criar uma cópia deixa a configuração da habilidade original intacta, caso você queira usá-la mais tarde ou queira criar outra cópia a partir do original. Você pode ativar e configurar as cópias das habilidades usando a mesma configuração assistida das habilidades 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:
O recurso "Fazer uma cópia" não está disponível para todos Now Assist habilidades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist console, selecione **Recursos do Now Assist** guia.

2. No painel de navegação, selecione o fluxo de trabalho da habilidade que você deseja copiar, como Tecnologia ou Cliente.
3. No cartão de recurso que contém a habilidade padrão, selecione **Exibir detalhes** .
4. Na seção Todas as habilidades disponíveis ou Habilidades ativas, selecione o ícone Mais opções ao lado da habilidade da qual você deseja fazer uma cópia e selecione **Faça uma cópia** .

   Nota:
   Apenas uma versão de uma habilidade pode estar ativa por vez. Se você criar e ativar uma cópia da habilidade, qualquer versão ativada anteriormente da habilidade será desativada.

5. No modal, selecione **Faça uma cópia** .

Resultado
Uma cópia da habilidade é gerada e você é levado para a configuração assistida.

O que Fazer Depois
Continue as etapas na configuração assistida para ativar a habilidade. Para obter mais informações, consulte Ative uma habilidade do Now Assist .

Se você estiver fazendo uma cópia da habilidade de resumo de caso ou incidente e quiser saber mais sobre suas opções, consulte documentação para configurar o resumo de registro .

Configure o resumo de caso ou incidente no Administração do Now Assist console

Configure o resumo de caso ou incidente usando a configuração assistida no Administração do Now Assist console. Você pode escolher as tabelas e os campos de entrada, bem como personalizar a saída do prompt para cópias das habilidades de resumo de registro.

https://player.vimeo.com/video/996395898?h=e609c55303&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar
Você só pode personalizar os dados de entrada e a saída do prompt para uma cópia de uma habilidade de resumo de registro. Para saber mais sobre como fazer uma cópia de habilidade, consulte Faça uma cópia de um Now Assist habilidade. Depois de criar uma cópia de habilidade, você pode aprender as etapas para concluir a configuração de habilidade aqui.

Função necessária: nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, muitas configurações para Now Assist o resumo de registros é otimizado para casos de uso geral. Revise seus objetivos para incorporar a IA generativa em sua instância para determinar se você deseja fazer mudanças e quais são essas mudanças. Depois de criar um plano, você pode criar uma cópia de uma habilidade e modificar as origens de entrada e a saída do 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.

Procedimento

1. Em **Nome da habilidade** , insira o nome da habilidade.

   O nome padrão adiciona (cópia) ao final do nome da habilidade original. Por exemplo, Resumo de caso (cópia). Mudar o nome para ser mais específico facilita identificar mais tarde se você deseja fazer mudanças.

2. **Opcional:** Adicione uma descrição para a habilidade.
3. Vá para a próxima etapa selecionando **Salve e continue** .
4. Escolha os campos de entrada e as fontes de dados para cada modelo de entrada.

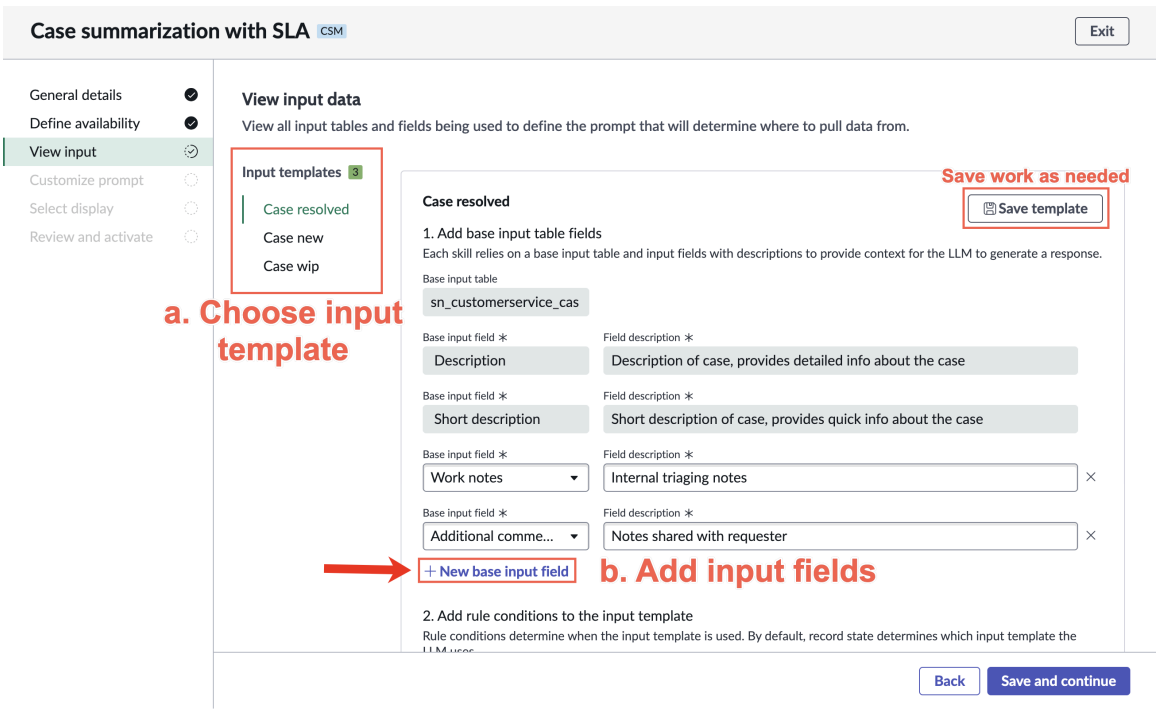
   As opções padrão são selecionadas para você. Algumas opções são somente leitura. Depois de fazer mudanças no modelo de entrada, você pode salvar seu trabalho selecionando **Salvar modelo** .

   a. Selecione um modelo de entrada.

   Os três modelos de entrada padrão são para novos registros, registros que estão em andamento e registros encerrados.

   b. Adicione os campos da tabela de entrada de base selecionando **Novo campo de entrada de base** escolher um campo e inserir uma descrição do campo.

   Cada campo da tabela de entrada de base requer uma descrição. A descrição informa ao modelo de linguagem grande (LLM) para que serve o campo e como as informações devem ser interpretadas. Quanto mais informações você colocar na descrição, o modelo terá mais contexto para os dados.

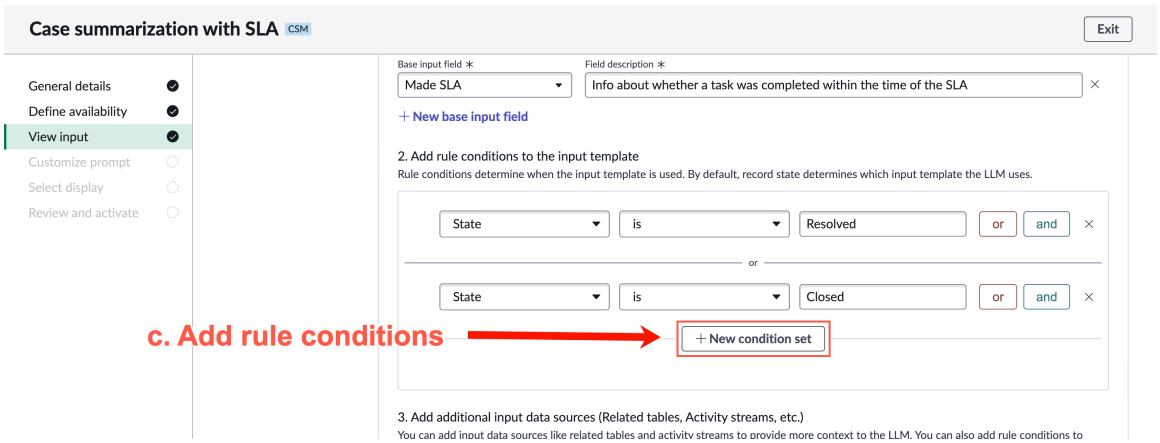


   c. Adicione ou modifique as condições de regra da tabela base.

Tradução automática

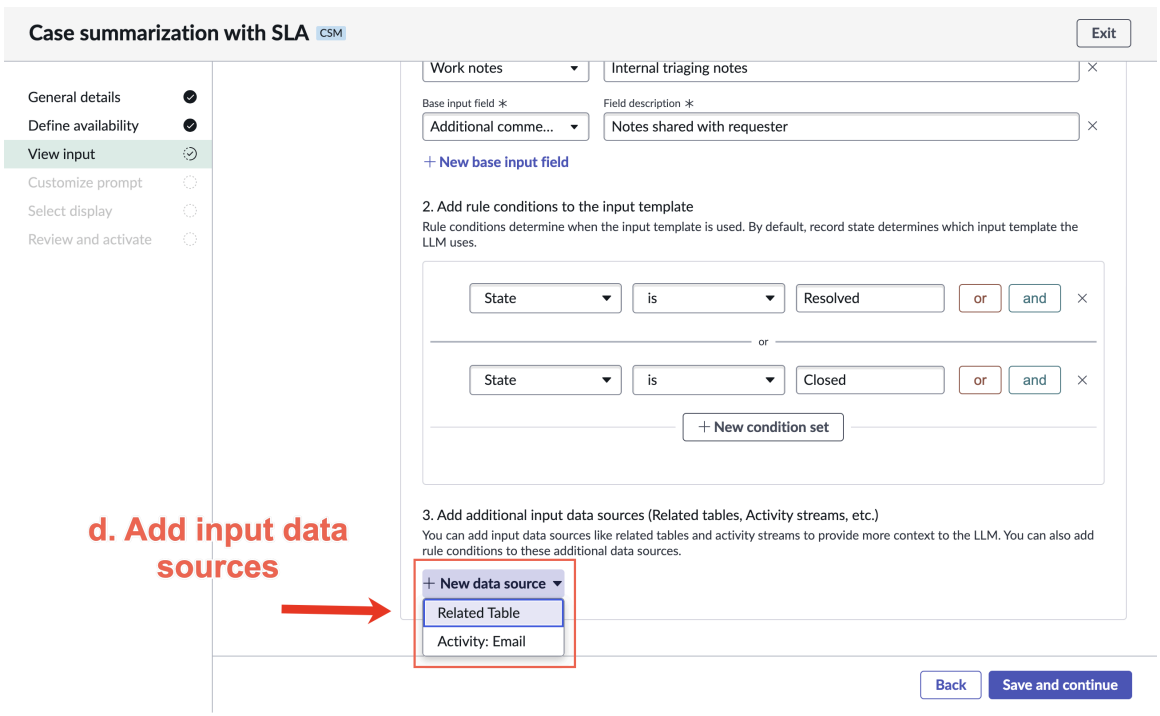
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

As condições da regra definem quando o modelo de entrada é usado. O resumo de registro só está disponível para os registros que correspondem às condições de regra de um modelo de entrada.



d. Opcional: Adicione fontes de dados de entrada adicionais selecionando **Nova fonte de dados** e escolher um ou outro **Tabela relacionada** ou **Atividade: E-mail** .

(Optional) Cada tabela relacionada é configurada com campos de entrada e descrições. Descrições mais específicas para tabelas relacionadas ajudam a fornecer mais contexto para o LLM. Campos de atividade, como E-mail, não têm campos de entrada que você pode configurar.



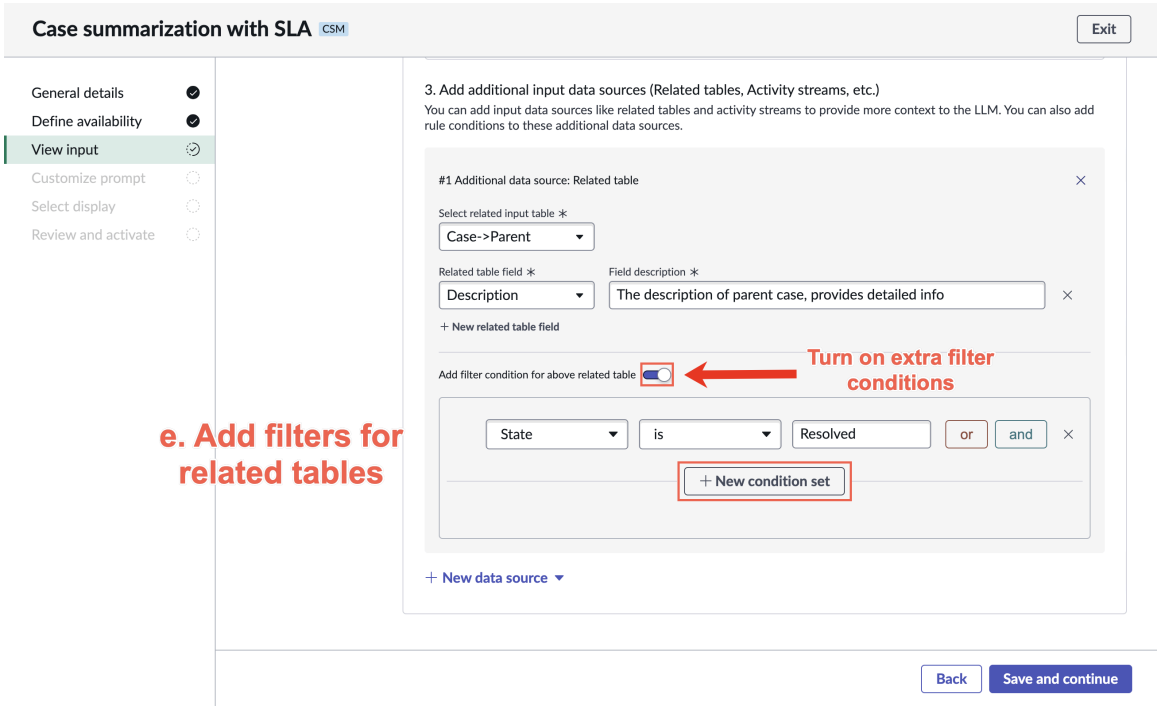
e. Opcional: Adicione uma condição de filtro à tabela relacionada.

(Optional) Você pode adicionar mais condições de regra à tabela relacionada. Essas condições de regra determinam se os dados da fonte de dados adicionais são incorporados ao resumo. Você pode gerar resumos de casos que não correspondam às

Tradução automática

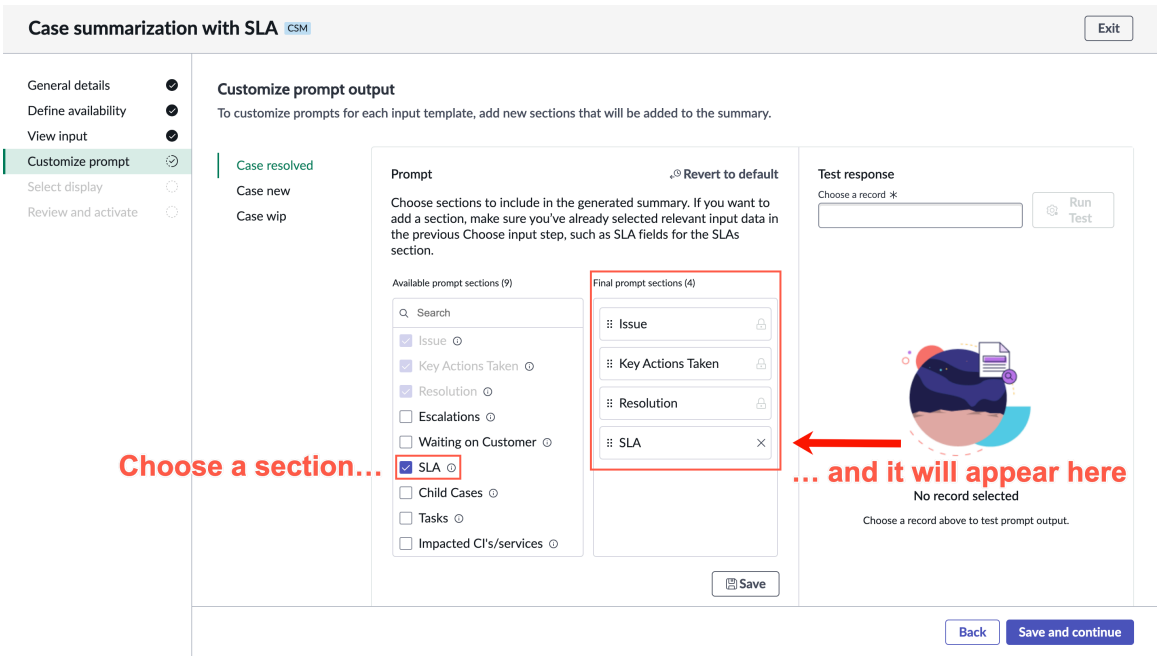
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

condições de regra de fonte de dados adicionais, desde que as condições de regra da tabela base sejam atendidas.



5. Selecione **Salvar e continuar**.
6. Escolha as seções de saída de prompt a serem exibidas em resumos movendo uma seção de prompt na lista Seções de prompt disponíveis para a lista Seções de prompt finais.

   Você pode reordenar seções arrastando as caixas na lista Seções do prompt final. Alguns modelos de entrada têm seções marcadas com o ícone de cadeado ( ). Essas seções devem aparecer no resumo final, mas você ainda pode reordená-las com as seções adicionadas.



7. No painel Resposta de teste, selecione um registro no **Escolha um registro** 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.

8. Gere um resumo para o registro escolhido selecionando **Executar teste** .

> **Importante:**
> Cada vez que você testa sua saída de prompt, a operação conta como uma assistência que é rastreada por seu Now Assist assinatura. Para rastrear seu Now Assist uso, Monitoramento do uso do Now Assist na Gestão de assinaturas .

Executar vários testes com registros diferentes pode ajudar a garantir que você esteja satisfeito com os resultados.

9. Selecione **Salvar e continuar**.
10. Escolha quando a habilidade estará disponível selecionando qualquer um **A habilidade está sempre disponível** ou **Personalize a disponibilidade de habilidades** .

    Se você escolher **Personalize a disponibilidade de habilidades** , você pode usar o construtor de condições para adicionar condições que restringem quando a habilidade está disponível. Por exemplo, você pode disponibilizar a habilidade somente para determinados grupos de atribuição.
11. Selecione **Salvar e continuar**.
12. Escolha onde você deseja que o resumo de registro esteja disponível selecionando o botão de alternância ao lado da opção de exibição preferencial.

    Você pode selecionar no produto, Now Assist ou ambos.

    - **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.

      Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

    - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel.

      Para as habilidades que aparecem no painel do Now Assist, selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

    Você pode adicionar funções inserindo o nome da função no **Funções do usuário** campo. Você pode remover as funções existentes selecionando o ícone X no balão de função. Você deve especificar pelo menos uma função, mas pode adicionar quantas funções quiser.
13. Selecione **Salvar e continuar**.
14. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

Resultado
Sua versão personalizada do resumo de caso ou incidente está ativa na instância.

O que Fazer Depois
Analise seu desempenho de habilidades no Administração do Now Assist console para ajudar a determinar o sucesso da nova versão da habilidade. Saiba mais sobre acompanhamento Now Assist uso em Monitoring Now Assist usage in Subscription 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.

Solução de problemas de um Now Assist habilidade

Execute diagnósticos para uma habilidade no Administração do Now Assist console e obtenha informações sobre o status da configuração de sua habilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

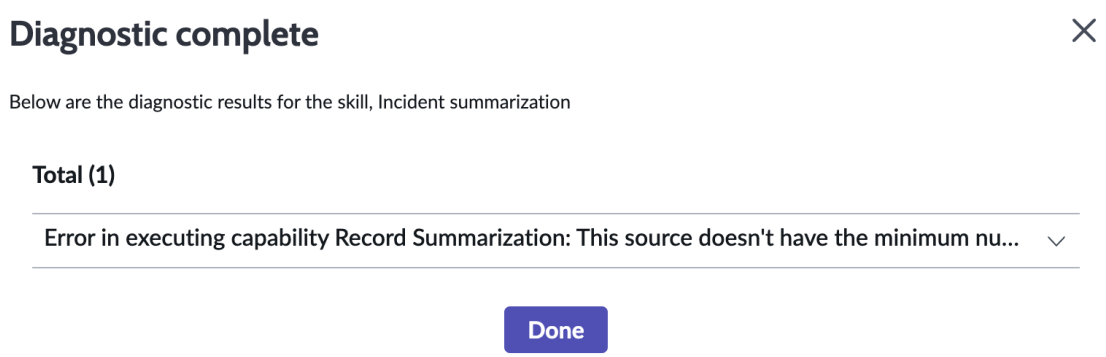
Determinadas habilidades têm scripts de diagnóstico que você pode executar a partir do Administração do Now Assist console. Esses scripts de diagnóstico verificam a execução de habilidades bem-sucedidas e a configuração do subjacente definições de capacidade . Se você fez uma cópia de uma habilidade, não poderá executar diagnósticos na cópia da habilidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist console, selecione **Recursos do Now Assist** guia.

2. No painel de navegação, selecione o fluxo de trabalho da habilidade que você deseja solucionar problemas, como **Tecnologia** ou **Cliente** .
3. No cartão de recurso que contém a habilidade que você deseja solucionar problemas, selecione **Exibir detalhes** .
4. Na seção Todas as habilidades disponíveis ou Habilidades ativas, selecione o ícone Mais opções ao lado da habilidade da qual você deseja fazer uma cópia e selecione **Executar diagnósticos** .
5. Após a conclusão do diagnóstico, revise os resultados de cada teste.



O que Fazer Depois

Se você identificou algum problema com sua configuração de habilidade, você pode edite a habilidade em Administração do Now Assist console.

Se editar a habilidade não resolver o problema, você pode Entre em contato com o Suporte da ServiceNow para obter ajuda adicional.

Analisando Now Assist uso

Use Now Assist Ferramentas de análise e monitoramento na página Visão geral para revisar os resumos, as informações de uso de habilidades e os problemas que precisam de sua atenção.

Tradução automática

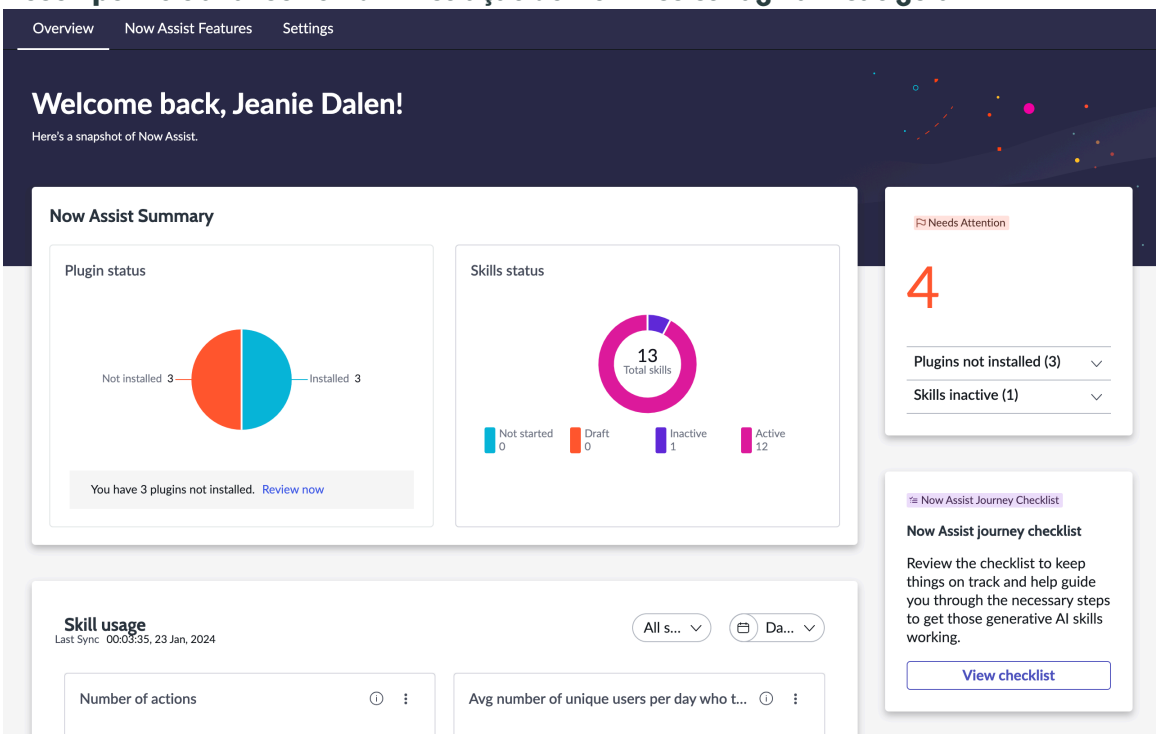
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Página de visão geral do Administração do Now Assist

Depois de ativar e começar a usar as habilidades, você pode medir seu uso ao longo do tempo com gráficos que exibem métricas importantes. A página Visão geral do console contém as informações sobre o desempenho da habilidade, incluindo a conclusão da tarefa ao longo do tempo e um resumo de quais habilidades estão ativas ou disponíveis.

O exemplo a seguir mostra o. Administração do Now Assist Página Visão geral.

Desempenho e análise no Administração do Now Assist Página Visão geral



Now Assist Seção de resumo

. Now Assist A seção Resumo exibe informações sobre o status de suas habilidades e plug-ins em um formato gráfico.

Status do plug-in

Exibe um gráfico de pizza que mostra o número de plug-ins instalados e o número de plug-ins desinstalados disponíveis. Selecione **Revise agora** link para revisar e instalar plug-ins adicionais.

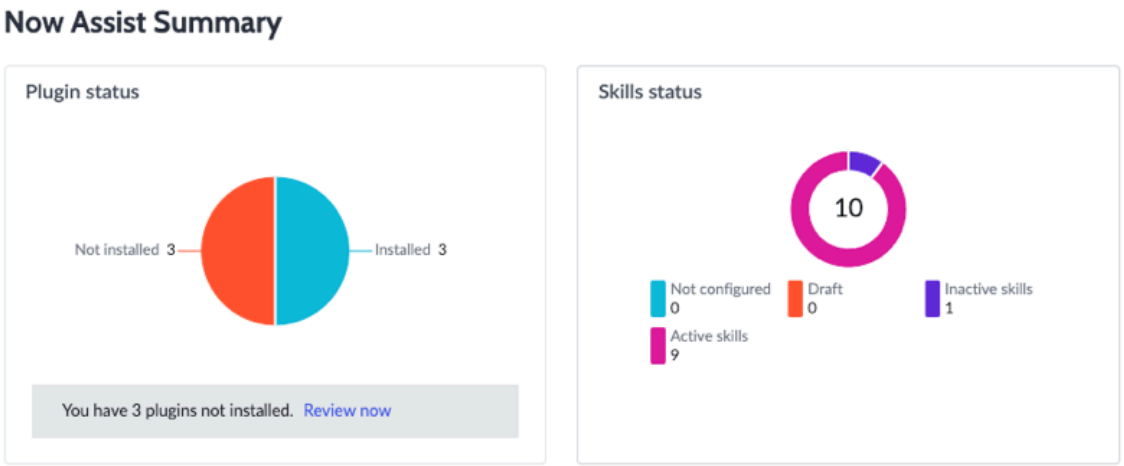
Status das habilidades

Exibe um gráfico de rosca que mostra suas habilidades de acordo com o estado da configuração: Ativo, inativo, rascunho ou não configurado.

O diagrama a seguir mostra o status do plug-in que é exibido como um gráfico de pizza e o status de habilidades que é exibido como um gráfico de rosca.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Uso de habilidades

A seção Uso de habilidades exibe as métricas em suas habilidades ativas instaladas. Selecione o ícone de informações para ver as informações sobre o que as métricas de cada cartão representam ou selecione o ícone de opção para atualizar o cartão.

Use os controles de configuração para configurar os gráficos.

Todas as habilidades

Exiba todas as habilidades ou selecione uma ou mais habilidades individualmente para mudar a exibição.

Intervalo de data

Altere o intervalo de datas da análise.

O diagrama a seguir mostra os gráficos e controles de uso de habilidades, que incluem o número de ações, a média de usuários exclusivos por dia e o número de ações ao longo do tempo.

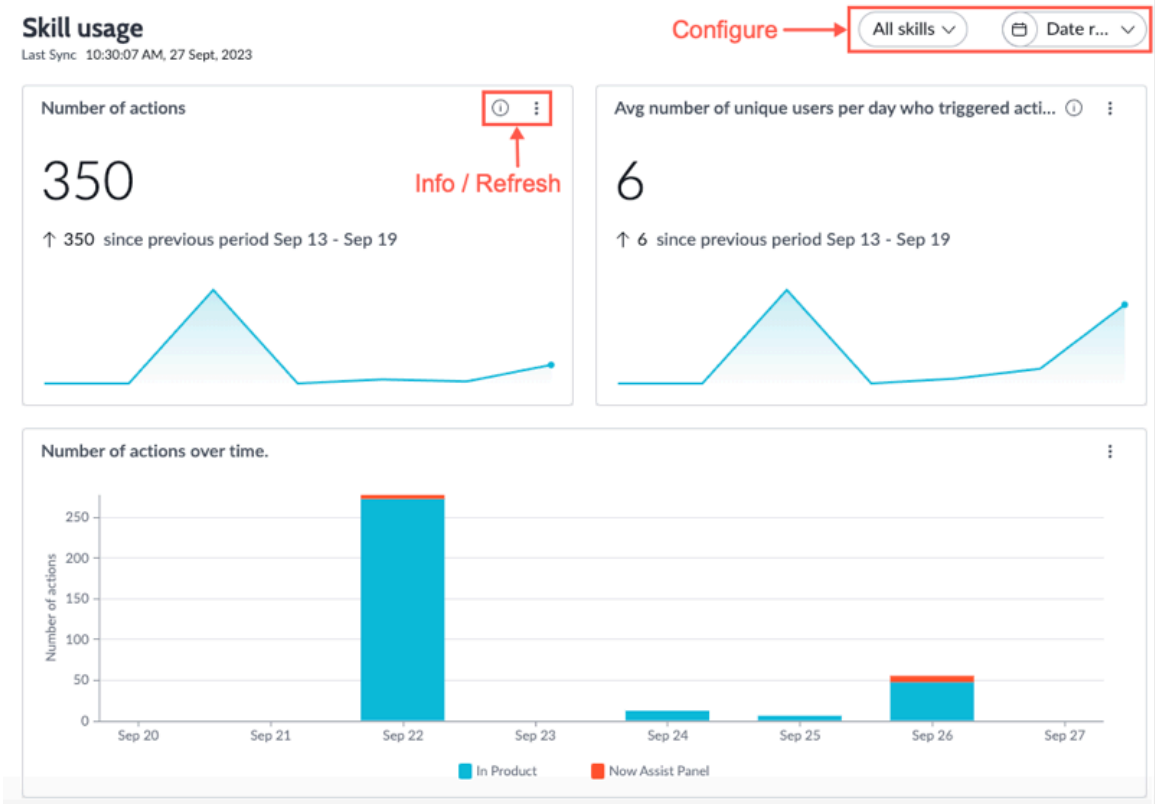
Os dados são coletados uma vez por dia e usam Performance Analytics and Reporting (PAR) para coleta e visualização de dados.

Para obter informações mais detalhadas sobre desempenho, consulte Now Assist Analytics e. Indicadores do Performance Analytics para IA generativa

Tradução automática

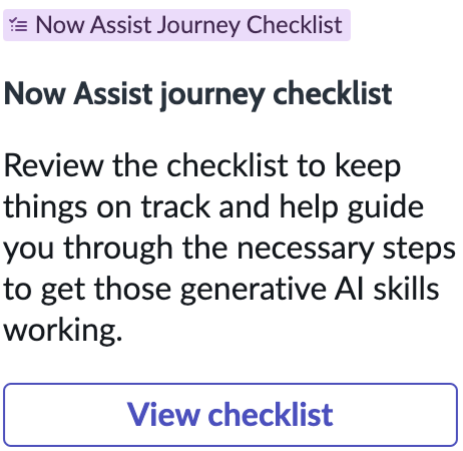
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Gráficos e controles de uso de habilidades



Now Assist check-list da jornada

. Now Assist a check-list da jornada fornece um guia do Now Assist fluxo de trabalho. Se você está confuso quanto a qual deve ser sua próxima etapa ao implementar Now Assist em sua instância, acesse a check-list a qualquer momento selecionando **Exibir check-list** .



Recursos adicionais na página Visão geral

As seções Recursos úteis e Perguntas frequentes fornecem links para a documentação e respondem a perguntas comuns.

A seção Precisa de atenção exibe uma contagem de itens que precisam de sua atenção. Abaixo da contagem estão os links categorizados para esses 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.



Defina as configurações gerais do Now Assist

Defina as configurações gerais para todas as aplicações do Now Assist, incluindo suporte a idiomas, compartilhamento e processamento de dados e Now Assist Guardian, no console do administrador do Now Assist.

Serviço multilíngue para Now Assist aplicações

Ative o serviço multilíngue para texto inserido pelo usuário com Tradução dinâmica em Now Assist aplicações.

Antes de Iniciar

Você deve instalar e ativar o. Tradução dinâmica e instalou pelo menos um pacote de idiomas. Para obter mais informações, consulte Ativar Tradução dinâmica e. Ativar um idioma . Tradução dinâmica no entanto, não é compatível com mercados regulamentados.

Se você não vir uma seção de idioma e região do seu Administração do Now Assist console, certifique-se de ter instalado pelo menos um Now Assist aplicação. Instala ou atualiza as dependências necessárias para a versão mais recente.

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há dois serviços de tradução disponíveis para traduzir conteúdo gerado pelo usuário no Now Assist aplicações. Para obter mais informações sobre as diferenças entre os dois, consulte Tradução do Now Assist .

Depois de habilitar qualquer um Tradução dinâmica Ou tradução nativa, as traduções estarão disponíveis para experiências no produto, Virtual Agent e Now Assist painel.

Como a detecção de idioma depende do idioma da sessão do usuário, todos os idiomas disponíveis como pacotes de idiomas são compatíveis com Now Assist aplicações. Se você quiser adicionar suporte a idiomas adicional, consulte Ativar um idioma para obter uma lista dos idiomas disponíveis e instruções para instalação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. No painel esquerdo, selecione **Serviço multilíngue** .
3. Em Tradução dinâmica ou cartão de tradução nativo, alterne o comutador para **Ativado** .
   Um modal é exibido, confirmando sua escolha e informando isso Now Assist O fluxo de respostas do LLM (modelo de idioma grande) estará indisponível quando Tradução dinâmica ativo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:

Tradução dinâmica Está habilitado por padrão, tornando a transmissão do Now Assistant indisponível. Quando Tradução dinâmica A transmissão do Now Assistant fica disponível. A mensagem modal exibida mudará de acordo com o status do Tradução dinâmica.

4. Você pode habilitar ambos Tradução dinâmica e tradução nativa.
   A tradução nativa é aplicada primeiro. Se o idioma não for compatível com a tradução nativa, então Tradução dinâmica será aplicado.
5. **Opcional:** Para habilitar o idioma preferencial nos idiomas disponíveis compatíveis com os provedores de modelo selecionados na Torre de controle com IA, selecione **Editar** e marque a caixa de seleção ao lado dos idiomas que você deseja usar para tradução.

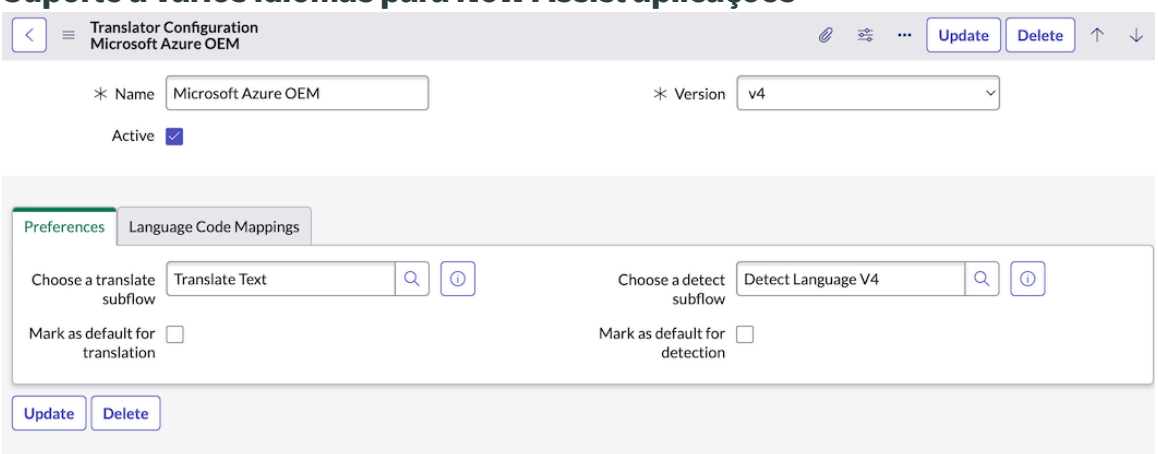
   (Optional) Para atualizar sua escolha, selecione **Salvar** .

Resultado
O serviço multilíngue está habilitado para Now Assist aplicações.

Microsoft Azure OEM para Tradução dinâmica no Now Assist

Suporte a entrada em vários idiomas no Now Assist aplicações com Microsoft Azure Serviço de tradutor OEM incluído em Controlador de IA generativa.

Suporte a vários idiomas para Now Assist aplicações



Tradução dinâmica no Controlador de IA generativa habilitado, o texto de entrada dos usuários é tratado por Microsoft Azure OEM (com.snc.microsoft_oem_translation_spoke) da seguinte forma:

1. O idioma do texto foi detectado.
2. O texto é traduzido dinamicamente para o inglês e, em seguida, fornecido para Now Assist.
3. Now Assist Retorna uma resposta em inglês.
4. A resposta em inglês é traduzida para o idioma preferencial do usuário e exibida na IU.

Para obter mais informações sobre como habilitar a tradução dinâmica neste contexto, consulte Serviço multilíngue para Now Assist aplicações e. Habilitar Tradução dinâmica Para recursos no Controlador de IA generativa.

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

Ativação

. Microsoft Azure O serviço de tradutor OEM está incluído Controlador de IA generativa. Microsoft Azure OEM requer Tradução dinâmica tabelas, portanto Controlador de IA generativa ativa Tradução dinâmica se ainda não estiver ativo.

Microsoft Azure OEM aparece como uma linha na tabela Configurações do tradutor (sn_dt_translator_configuration). Este registro não é editável. As credenciais de conexão deste serviço de tradutor já estão configuradas. Para obter mais informações sobre essa integração, consulte https://www.servicenow.com/company/media/press-room/gen-ai-now-platform.html .

Se você tentar atualizar este registro na tabela Configurações do tradutor, o seguinte erro será exibido: "A configuração do tradutor OEM do Microsoft Azure é usada em fluxos de IA generativa. Não pode ser editado".

Com Xanadu Versão do patch 3, o. Microsoft Azure O tradutor OEM inclui suporte para Exclusion Framework in Dynamic Translation . Além disso, a API usada por fluxos e subfluxos é atualizada automaticamente para v4.

O escopo da aplicação para Microsoft Azure Sn_ms_oem.

Para obter mais informações, consulte Dynamic Translation .

Tópicos relacionados

- Dynamic Translation
- Controlador de IA generativa

Atribua a função de administrador de dados

Selecione um administrador de dados para tomar decisões sobre o compartilhamento de dados com ServiceNow em Now Assist aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sys_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um administrador de dados é responsável por determinar se prompts, entradas e respostas com IA generativa no Now Assist as aplicações em sua instância são compartilhadas com ServiceNow.

. ServiceNow o programa de compartilhamento de dados do cliente permite que você forneça dados para melhorar ServiceNow Produtos com IA. Esses dados ajudam a melhorar a precisão da previsão, aprimorar a experiência do usuário, personalizar produtos de acordo com as necessidades de negócios e reduzir alucinações para o seu ativado Now Assist habilidades.

As etapas a seguir explicam como atribuir uma função a um usuário específico. Outra opção é fazer com que um grupo, como "Administradores de dados com IA", atribua a função ao grupo e coloque o usuário nesse grupo. Consulte Atribua uma função a um grupo para obter mais informações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Usuários** > **Usuários** e, em seguida, abra um registro de usuário.
2. Na lista relacionada “Funções”, selecione **Editar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

3. Na coleção de funções, selecione a função sn_generative_ai.data_steward e, em seguida, selecione **Adicionar** (ícone).
4. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Quando o administrador de dados tiver a função correta, ele poderá revisar as informações de compartilhamento de dados no console do administrador do Now Assist no **Configurações** em **Privacidade e compartilhamento de dados** > **Compartilhamento de dados**.

Recusar o compartilhamento de dados para Now Assist

O compartilhamento de dados melhora ServiceNow Produtos com IA. Você pode recusar o compartilhamento de dados do Now Assist Página Configurações do console do administrador.

Antes de Iniciar

Importante:
O compartilhamento de dados não está disponível para GCC ou instâncias auto-hospedadas. Você não precisa recusar porque o compartilhamento de dados nunca está habilitado. Em caso de dúvidas, entre em contato com seu representante de conta.

Se você não tiver um administrador de dados, consulte Atribua a função de administrador de dados documentação.

Função necessária: sn_generative_ai.data_steward

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Optando por não participar de ServiceNow programa de compartilhamento de dados do cliente, você não pode mais fornecer dados para melhorar ServiceNow Produtos com IA. Compartilhando dados com ServiceNow Programa de desenvolvimento de IA, você fornece dados relevantes para ajudar a melhorar a precisão da previsão, a experiência do usuário, personalizar produtos de acordo com suas necessidades de negócios e reduzir alucinações para seu ativado Now Assist habilidades.

Você pode optar por recusar um ServiceNow instância do compartilhamento de dados do Administração do Now Assist console se você não quiser participar. Repita o processo de recusa para todas as instâncias que usam Now Assist funcionalidade.

A recusa pode levar até cinco dias úteis para ser processada.

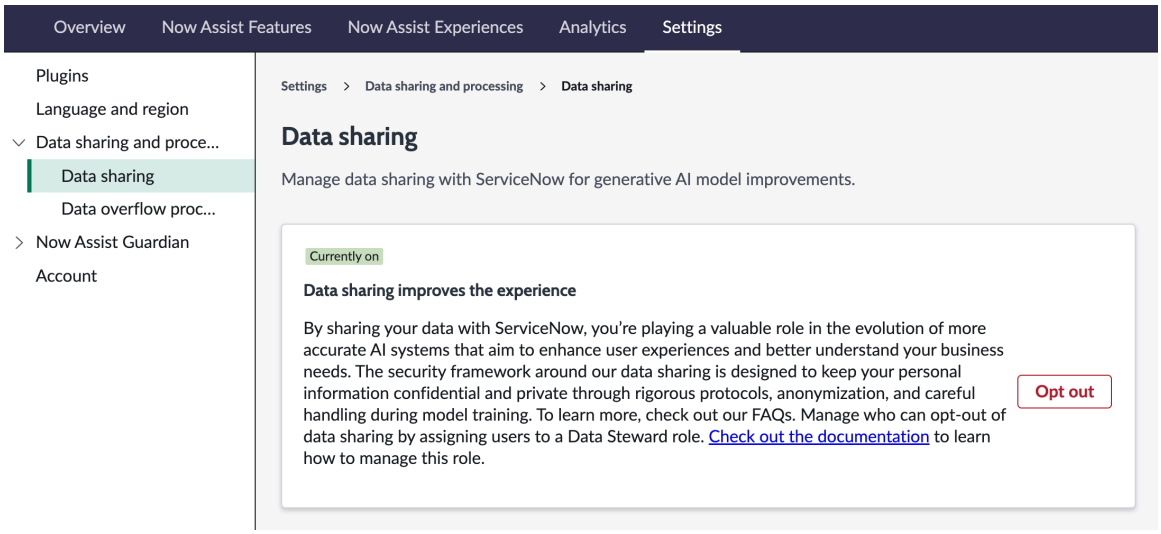
Procedimento

1. Altere o escopo da sessão atual selecionando o ícone de globo no canto superior direito ao lado da barra de pesquisa e definindo o escopo da aplicação como Controlador de IA generativa.
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist console, selecione **Configurações** guia.
3. No painel Configurações, selecione **Compartilhamento e processamento de dados** > **Compartilhamento de dados** 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.



4. Selecione **Recusar** .
5. Na janela de confirmação, selecione **Recusar** .

Resultado

Sua preferência de compartilhamento de dados é salva na instância. Se você quiser aceitar novamente o compartilhamento de dados, consulte seu executivo de conta.

Configure as políticas de privacidade do Now Assist

Configure políticas de privacidade para anonimizar dados no Now Assist.

Antes de Iniciar

Você deve ter os seguintes aplicativos instalados em sua instância:

Se você não tiver um administrador de dados, consulte Atribua a função de administrador de dados documentação.

Função necessária: sn_generative_ai.data_steward

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist **Políticas de privacidade** Permite que você revise e configure como as informações de identificação pessoal (PII) são desidentificadas no Now Assist.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. No painel de navegação, acesse **Compartilhamento e processamento de dados** > **Políticas de privacidade**.
3. Selecione **Exibir detalhe** da política de privacidade que você deseja revisar.
   Revise os detalhes da política e os padrões ativos atuais na janela pop-up.
4. **Opcional:** Selecione **Edite na Privacidade de dados** .
   Consulte Configuring Data Privacy for Now Assist Para obter mais informações sobre como configurar políticas do Now Assist.

Configure o processamento de estouro de dados do Now Assist

Configure onde os dados do Now Assist são processados durante períodos de alto tráfego.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: sn_generative_ai.data_steward

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os dados do Now Assist são manipulados nos datacenters da ServiceNow. Durante períodos de alto tráfego de rede, os dados podem ser "burst" para os datacenters do Microsoft Azure para ajudar a manter tempos de carregamento consistentes e evitar erros de estouro de capacidade. Usuários com a função de administrador de dados podem optar por não aceitar ou aceitar esse comportamento no console do administrador do Now Assist.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. No painel de navegação, acesse **Compartilhamento e processamento de dados** > **Processamento de estouro agora**.
3. Selecione uma das opções **Recusar** ou **Aceite** .
   As instâncias são aceitas por padrão. Você pode mudar essa configuração a qualquer momento.

Revisão Now Assist informações da conta

Revise seu Now Assist Detalhes da licença na página Conta do Administração do Now Assist para garantir que você está atualizado sobre o que está disponível para você.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Na página Conta, você pode revisar as informações de licenciamento para verificar a quais plug-ins e recursos você tem direito e qual é o status deles.

Procedimento

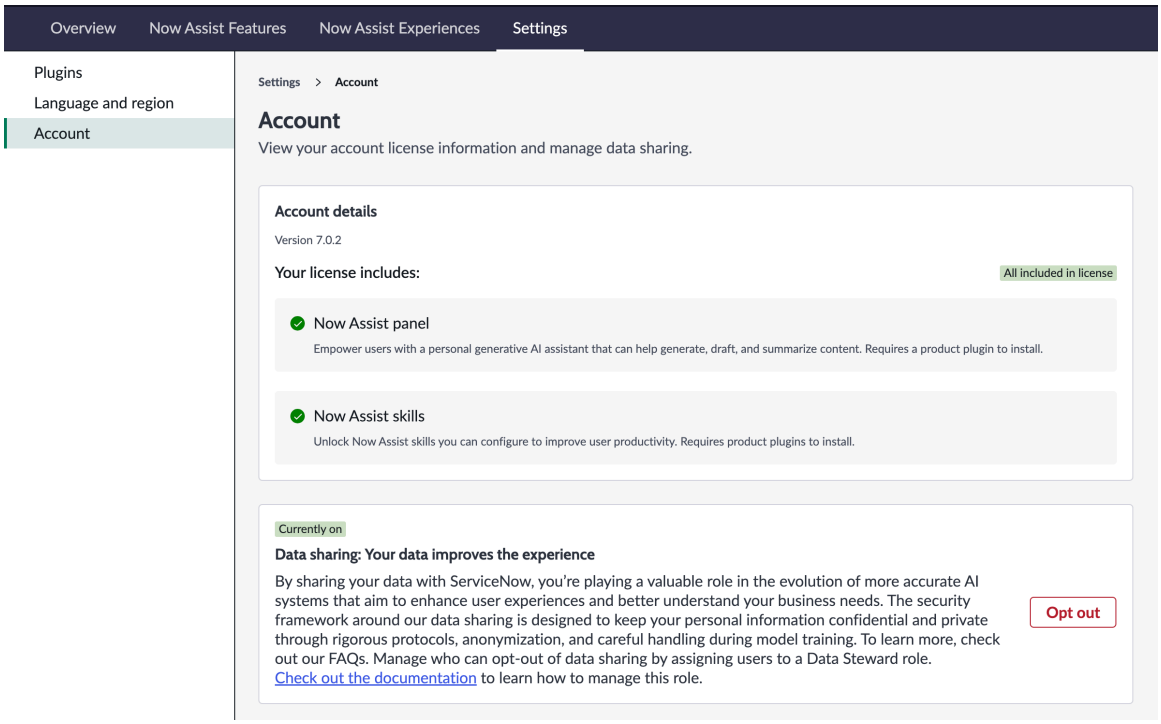
1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist console, selecione **Configurações** guia.

2. Na página Configurações, selecione **Conta** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 seção Detalhes da conta do painel, revise o que está incluído com seu Now Assist licença.

O que Fazer Depois

Ative as habilidades que você deseja para seu Now Assist Aplicações de fluxo de trabalho para que você possa usar recursos de IA generativa em ServiceNow AI Platform. Para obter mais informações, consulte Configurando Now Assist configurações e recursos.

Ative a proteção contra ofensivas para IA generativa

Ative a proteção contra ofensivas para registrar e adicionar a opção para bloquear conteúdo ofensivo em textos e conversas gerados por IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A IA generativa é probabilística, o que significa que as saídas são baseadas em probabilidades e usar a mesma entrada duas vezes não garante a mesma saída. Parte do material gerado pela IA pode ser potencialmente indesejado por causa de toxicidade, sexismo ou outro sentimento ofensivo. O Now Assist Guardian permite registrar qualquer material detectado como ofensivo. Se você escolher, você também pode bloquear material ofensivo para que os usuários não vejam o conteúdo gerado. Em vez disso, eles veem uma mensagem informando que material ofensivo foi detectado e bloqueado.

Consulte Now Assist Guardian para obter mais informações.

Os logs podem ser exportados para revisão. Para obter instruções sobre como fazer isso, consulte Exporte logs do Now Assist Guardian .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. No painel lateral, selecione **Guardião do Now Assist** > **Ofensividade** guia.

Tradução automática

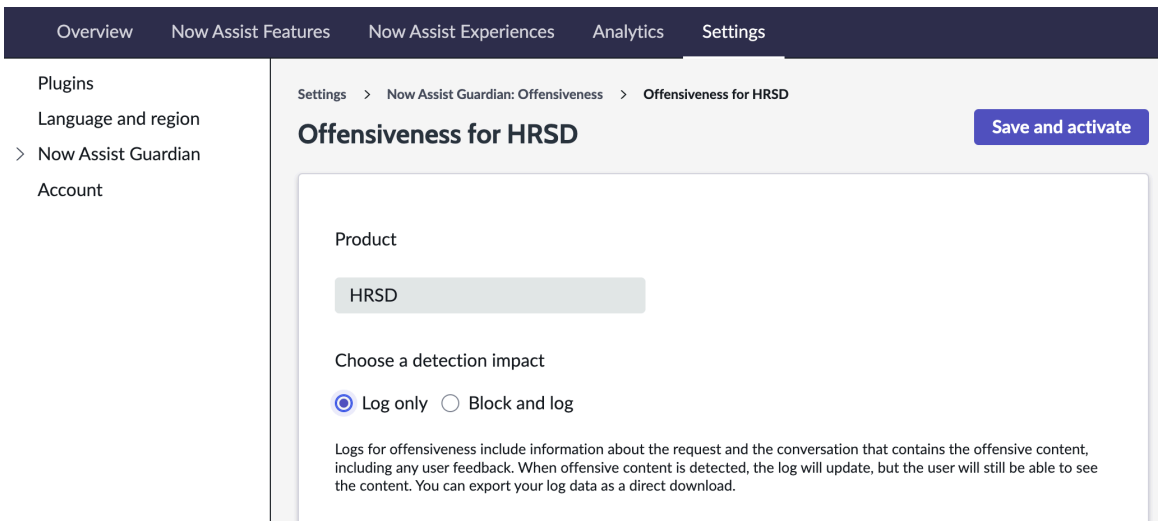
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

3. Vá para **Disponível para você** para ver quais fluxos de trabalho você pode escolher.

   Se você tiver proteções ofensivas já ativadas, elas serão exibidas em **Ativo** guia.

4. Selecione **Ativar** para o fluxo de trabalho no qual você deseja habilitar a proteção contra ofensibilidade.
5. Selecione sua detecção de impacto.

   O Now Assist Guardian registra quando conteúdo ofensivo é detectado ou gerado quando a proteção contra ofensas está ativada. Você também pode escolher se deseja bloquear o conteúdo do usuário. Se você optar por bloquear o conteúdo, o usuário verá uma mensagem padronizada explicando que o material ofensivo foi bloqueado em vez do que foi gerado.



6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
A proteção de ofensividade do Now Assist Guardian está habilitada em sua instância para o fluxo de trabalho selecionado.

O que Fazer Depois
Você pode habilitar a proteção contra ofensivas para todas as aplicações do Now Assist habilitadas em sua instância. Se você quiser mudar o impacto da detecção, selecione mais opções (⋮ na lista de fluxos de trabalho ativos e escolha **Editar** .

Você pode desativar a proteção ofensiva para seu fluxo de trabalho a qualquer momento selecionando mais opções e escolhendo **Desativar** .

Configurar a proteção contra ataque de injeção de prompt

Ative ou desative a proteção contra ataque de injeção de prompt para conversas e textos gerados por IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os ataques de injeção de prompt são um tipo de ataque de segurança cibernética em que alguém tenta substituir as instruções iniciais de um LLM para causar comportamentos não intencionais. O Now Assist Guardian pode detectar e registrar essas tentativas de ataque,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 você pode escolher se deseja bloquear a resposta gerada por IA após a tentativa de ataque.

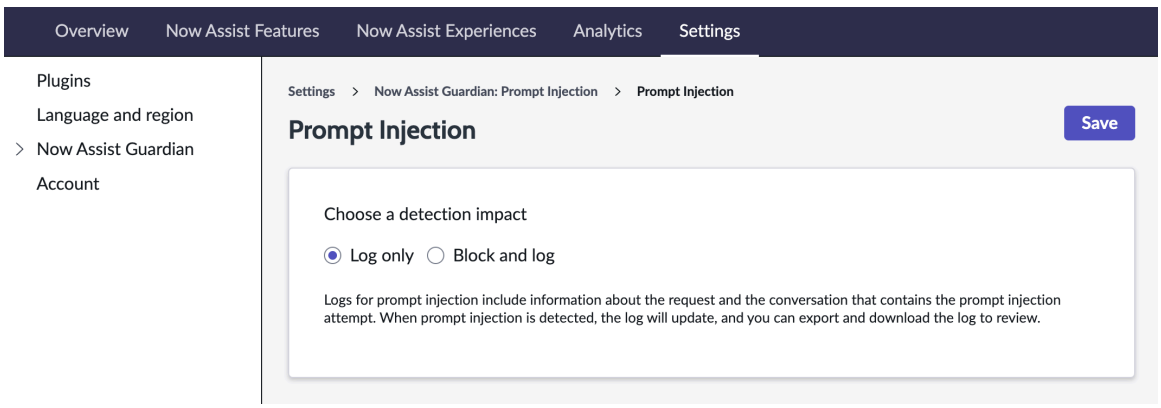
Consulte Now Assist Guardian para obter mais informações.

Os logs podem ser exportados para revisão. Para obter instruções sobre como fazer isso, consulte Exporte logs do Now Assist Guardian .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. No painel lateral, acesse **Guardião do Now Assist** > **Injeção de prompt**.
3. Selecione o botão de alternância para mudar o status ativo da proteção contra ataque de injeção de prompt.
4. **Opcional:** Em **Impacto da detecção** , selecione o ícone de opções (⋮) e escolha **Editar** para mudar o impacto da detecção.

   (Optional) Você pode escolher se os ataques de injeção de prompt serão bloqueados e registrados em log.



Resultado

Você configurou se a proteção contra ataque de injeção de prompt está habilitada em sua instância e determinou o que o Now Assist Guardian deve fazer em caso de uma tentativa.

Configurar filtros de tópicos confidenciais

Configure filtros para redirecionar usuários para um tópico diferente se determinado material de assunto for detectado em uma conversa do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para determinados assuntos, você pode redirecionar um usuário para criar um caso de RH ou falar com um atendente em vez de continuar uma conversa com a IA generativa. Você pode ativar e configurar os tipos de assuntos para os quais o Now Assist Guardian detectará e habilitará o redirecionamento.

Consulte Now Assist Guardian para obter mais informações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. Navegar até **Guardião do Now Assist** > **Filtros**.

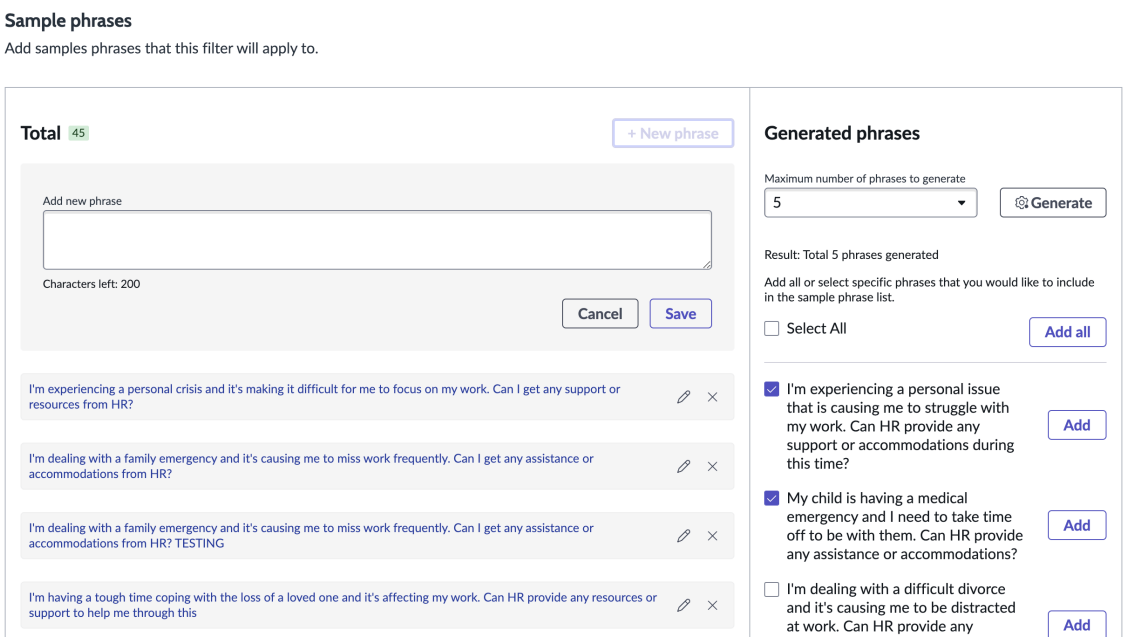
Tradução automática

© 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.

3. Vá para **Disponível para você** para ver quais filtros estão disponíveis.
4. Selecione **Ativar** no filtro que você deseja habilitar.
5. Revise e gere frases de amostra.

   Exemplos de frases dizem ao LLM que tipo de texto deve ser detectado pelo filtro. Quanto mais frases de amostra você fornecer, mais preciso será o LLM ao capturar esses tópicos. Você pode editar frases de amostra existentes selecionando o ícone de lápis e removendo-as com o ícone de exclusão.

   Há duas maneiras de adicionar uma nova frase de exemplo. Para adicionar uma frase manualmente, selecione **Nova frase** , insira o texto no texto em caixa de texto e selecione **Salvar** para adicioná-lo à lista. Você também pode gerar frases de amostra com IA generativa acessando **Amostras generativas** escolhendo o número de frases que você deseja gerar e selecionando **Gerar** . Depois que as frases forem geradas, selecione **Adicionar** para adicionar uma frase de exemplo ou use as caixas de seleção para selecionar frases e escolher **Adicionar tudo** para adicionar todas as frases selecionadas.



6. Selecione **Salve e continue** .
7. Escolha para quais Virtual Agents você deseja habilitar os filtros de tópicos confidenciais marcando a caixa de seleção ao lado do nome do Virtual Agent.
8. Selecione **Salve e continue** .
9. Revise o tópico de fallback para quando um filtro for detectado.

   Por padrão, depois que um tópico confidencial é detectado, o usuário é redirecionado para o tópico Detecção de sensibilidade: Fallback, que incentiva o usuário a criar um caso de RH ou falar com um atendente. Você pode visualizar o tópico na configuração assistida.

10. Selecione **Salvar e continuar**.
11. Revise suas escolhas para a configuração do filtro na etapa 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.

Se você quiser fazer mudanças, poderá usar o painel de navegação de etapas para voltar para uma etapa anterior.

12. Selecione **Ativar** para ativar o filtro.

Resultado
O redirecionamento de tópico confidencial está habilitado em sua instância para o filtro selecionado. O filtro aparece em **Ativo** . **Filtros** Seção das configurações do Now Assist Guardian.

O que Fazer Depois
Se você quiser fazer mudanças na configuração mais tarde, no **Ativo** Das opções de configurações do Now Assist Guardian e selecione o ícone Mais ações (⋮) no **Ações** coluna.

Exporte logs do Now Assist Guardian

Exporte logs do Now Assist Guardian para obter informações sobre a frequência com que proteções diferentes estão sendo detectadas e usadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Now Assist Guardian cria logs para todas as três proteções disponíveis. Revisar os logs pode ajudar a determinar com que frequência o conteúdo ofensivo é gerado, ocorrem tentativas de ataque de injeção imediata ou são detectados tópicos confidenciais.

Consulte Now Assist Guardian para obter mais informações.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. Use o item de menu Mais opções (⋮) e selecione **Exportação** .

   a. Para a proteção contra ofensivas, vá para **Guardião do Now Assist** > **Ofensividade**.

      Use a lista em **Ativo** para escolher para qual fluxo de trabalho você deseja exportar logs.

   b. Para a proteção de injeção de aviso, acesse **Guardião do Now Assist** > **Injeção de prompt**.

   c. Para os tópicos confidenciais, acesse **Guardião do Now Assist** > **Filtros**.

Resultado
O log é exportado como um arquivo .csv para o seu computador.

O que Fazer Depois
Se você não vir dados de log, é mais provável que o Guardrail ainda não tenha sido acionado. Se você acredita que deveria estar vendo dados, mas não está, entre em contato com 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.

Gerenciar provedores de modelos

Acesse e selecione o provedor LLM (large language model) usado para vários Now Assist habilidades. A seleção afeta todas as habilidades da capacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para habilitar a seleção do provedor de modelo, certifique-se de que a habilidade esteja disponível nessa região. Os controles de configuração dos provedores de modelo aprovados e as habilidades de conformidade correspondentes para regiões específicas são aprovados em Torre de controle de IA Pelo administrador de IA. Por exemplo, para atualizar o provedor de modelo para Now Assist Perguntas e Respostas Genius Results, certifique-se de que todas as habilidades em Habilidades conversacionais estejam disponíveis e ativas na região.

De acordo com Torre de controle de IA, a seleção do provedor de modelo está disponível em vários níveis, incluindo habilidade, grupo de habilidades e níveis de instância em Administração do Now Assist. Portanto, em uma situação em que uma habilidade não está em conformidade ou um provedor de modelo não está disponível em uma região específica, Administração do Now Assist o console apresenta a persona do administrador com opções de escopo de região alternativas que buscam permissões de aprovação para prosseguir com a seleção do provedor de modelo. Por exemplo: Você opta por alternar para outro provedor de modelo para usar um específico Now Assist habilidade. Considere, o escopo da região deve ser alterado para o local global para que a habilidade funcione. Aqui, você só pode prosseguir depois de consentir com a mudança do escopo da região.

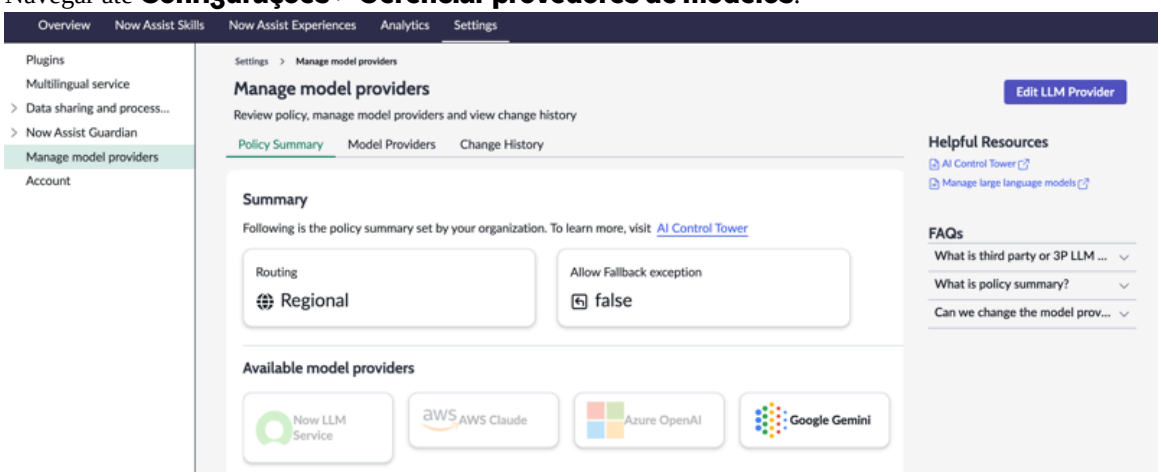
Nota:

Para mercados regulamentados:

- . **Gerenciar LLM** a opção não estará disponível para os clientes no Administração do Now Assist interface do usuário.
- Apenas Serviço Now LLM as habilidades estarão disponíveis para os clientes. Qualquer habilidade que aproveite provedores externos (por exemplo, Azure) ficará oculta no Administração do Now Assist console. Com exceção da região do NSC, aproveitamento de habilidades Azure OpenAI está disponível para os usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. Navegar até **Configurações** > **Gerenciar provedores de modelos**.



3. Revise-os no **Gerenciar provedores de modelo** 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.

- Resumo da política definido por sua organização sobre habilidades usando provedores de modelo fora de conformidade.

  Nota:
  Observe os detalhes da exceção de roteamento e fallback. Esses detalhes também são derivados de Torre de controle de IA configurações. Consulte Para saber mais sobre a exceção de fallback e outros controles definidos pelo administrador de IA.

- Provedores de modelo atribuídos ao Now Assist habilidades e grupos de habilidades.
- Atualizações de políticas e habilidades pelo administrador de IA em Torre de controle de IA em **Histórico de mudanças** guia.

Editar provedores de modelo

Edite o provedor de modelo no nível de habilidade, grupo de habilidades ou instância na lista de provedores de modelo de terceiros compatíveis, incluindo o padrão Serviço Now LLM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. Navegar até **Configurações** > **Gerenciar provedores de modelos**.
3. Selecione **Editar provedor de LLM** . Now Assist Habilidade para a qual você deseja atualizar o LLM.
4. Você pode editar o provedor de modelo da instância ou personalizá-lo para atualizá-lo no nível de habilidade ou grupo de habilidades.
5. Selecione **Instância** escopo para atualizar o provedor de modelo para todas as habilidades e grupos de habilidades na instância.

   a. Escolha **Provedor de modelo padrão** e selecione **Salve e ative** para atualizar sua seleção.
   As habilidades e os grupos de habilidades afetados serão exibidos ao lado.

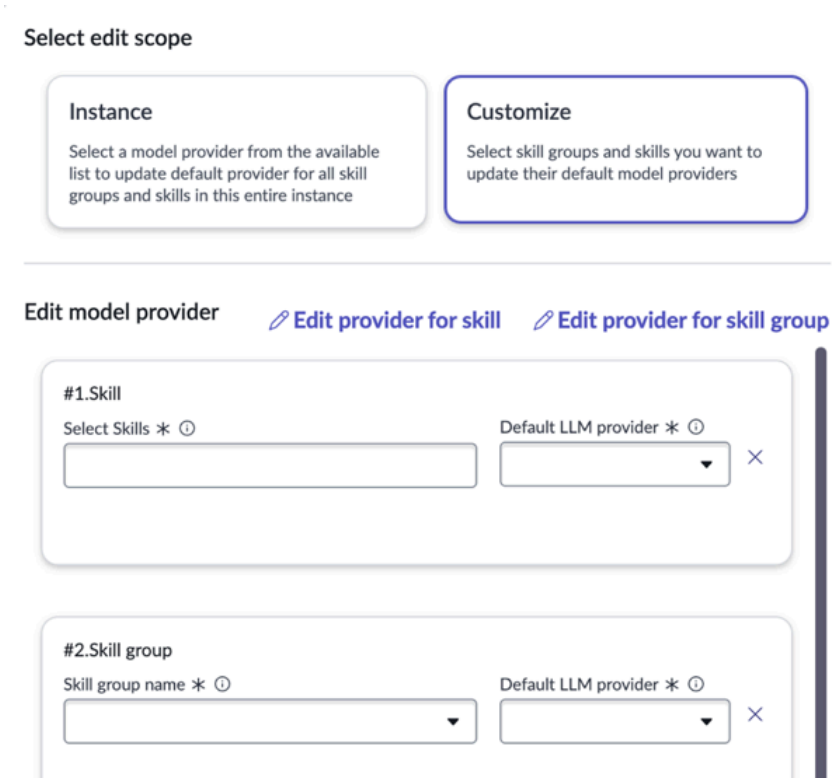
   b. Selecione **Salvar** para atualizar o provedor de modelo.
   Você receberá uma mensagem de confirmação se tiver revisado a mudança e o impacto.

   Nota:
   A mensagem de aceitação do acordo é exibida somente para o usuário pela primeira vez.

6. Edite o provedor de modelo para uma habilidade ou grupo de habilidades depois de selecionar o provedor de modelo no nível da instância.
   Esta personalização substituirá a seleção de nível de instância.
7. Selecione **Personalizar** para selecionar o provedor de modelo para uma habilidade ou grupo de habilidades 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.



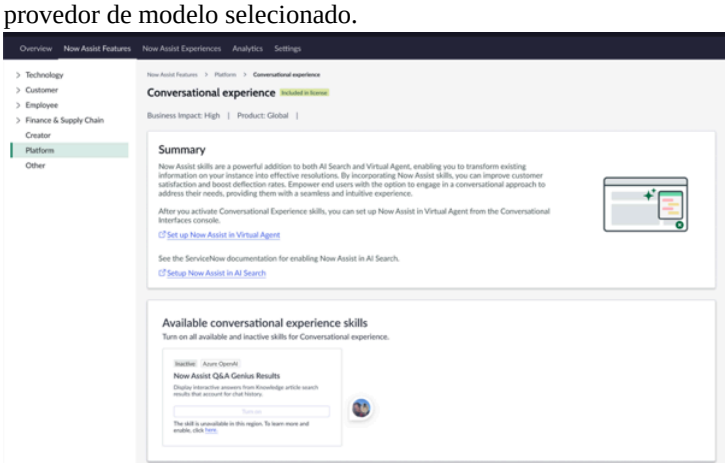
a. Selecione **Provedor de modelo padrão** para habilidade específica ou grupo de habilidades. Selecione o grupo de habilidades como **Agentes de IA** para mudar o provedor de modelo para **Now Assist no Virtual Agent** .

b. Selecione **Salve e ative** para atualizar sua seleção.

Nota:
A habilidade de respostas de pesquisa com IA da Websearch só é compatível com o Google Gemini como o provedor de LLM. Se você quiser mudar o provedor de LLM para o Azure OpenAI para esta habilidade, consulte Configure o recurso de respostas da Pesquisa com IA para pesquisa na web para obter mais informações.

8. Selecione **Cancelar, voltar** para reverter ou **Sim, ative** para salvar as atualizações.
O resumo do status das habilidades para as quais a mudança do provedor de modelo foi atualizada com sucesso ou falhou é exibido.

9. Revise e aceite a mensagem modal de consentimento para aceitar os termos para mudar o escopo da região do provedor de modelo 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.

Determinadas regiões de mercado restritas para provedores de modelo específicos. O escopo da região deve ser alterado para local global para que as habilidades possam usar o provedor de modelo selecionado.

10. Selecione **Concordo** para aceitar e aplicar a seleção.
    Você recebe uma mensagem confirmando a seleção do provedor de modelo. A seleção também notificará se alguma das habilidades dessa capacidade não for atualizada com a seleção.

> **Nota:**
> As personalizações de habilidade e nível de habilidade são substituídas depois que você atualiza os provedores de modelo no nível de instância.

Habilitar entrada de voz para Now Assist painel

Dê aos usuários a opção de usar sua voz ao interagir com Now Assist painel para tornar o painel mais acessível. A entrada de voz permite que você use o painel sem precisar usar um teclado.

Antes de Iniciar

Pelo menos uma aplicação do Now Assist deve ser instalada com uma habilidade que usa o painel do Now Assist. Consulte Painel do Now Assist para obter mais informações sobre habilidades compatíveis.

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode dar aos usuários a opção de usar entrada de voz no Now Assist painel. Este recurso fornece um método de entrada adicional para interagir com as habilidades do Now Assist em inglês. Quando habilitado, os usuários podem optar por ativar esse recurso em suas preferências de acessibilidade pessoal ativando **Habilite a entrada de voz para o painel do Now Assist** . Consulte Configure as preferências de acessibilidade do Next Experience para obter mais informações sobre como definir preferências de acessibilidade pessoais.

A entrada de voz para texto pode ajudar usuários com dificuldades de mobilidade a acessar habilidades de IA generativa sem usar um teclado. Este recurso também pode ser útil para usuários cegos ou com baixa visão, usuários neurodivergentes, falantes de idiomas não nativos e usuários móveis em trânsito, como agentes de serviço de campo.

O recurso de entrada de voz não é compatível com mercados regulamentados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Experiências do Now Assist**.

   Se você já estiver em Administração do Now Assist console, navegue até Now Assist Página de experiências.

2. Vá para Now Assist guia painel.
3. Na seção Configurações, ative o botão de alternância para **Entrada de voz** .

Resultado

Os usuários podem escolher se podem usar sua voz para interagir com o. Now Assist Nas preferências de acessibilidade do Next Experience.

Solução de problemas de instalação e configuração com Now Assist

Use esta check-list para lidar com problemas ou lacunas em seu Now Assist 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.

Problemas comuns por Now Assist recurso

Recurso	Ocorrência	Solução
Agentes de IA	Não consigo encontrar spokes do agente	Instale o. Now Assist Para a aplicação Spokes do ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte Now Assist for Integration Hub .
Pesquisa com IA	O conteúdo externo não está incluído nos resultados da pesquisa	Você pode usar Conectores de conteúdo externo para incluir outras fontes nos resultados da pesquisa. Para obter detalhes, consulte External Content Connectors .
Pesquisa com IA	Now Assist em Pesquisa com IA Os resultados do Genius não aparecem	1. Verifique isso Pesquisa com IA e. Now Assist em Pesquisa com IA instalados e configurados. 2. Verifique se todos Now Assist os plug-ins estão atualizados. 3. Tente reparar os plug-ins.
Artigos de conhecimento	Não consigo gerar um artigo de conhecimento	1. Verifique isso Now Assist em Gestão de conhecimento está instalado e configurado. 2. Verifique se todos Now Assist os plug-ins estão atualizados. 3. Verifique se a habilidade de geração de conhecimento está ativada. Para obter detalhes, consulte Ativar um Now Assist habilidade. 4. Tente reparar os plug-ins.
Artigos de conhecimento	O pop-up de geração da base de conhecimento não aparece na IU principal	Now Assist em Gestão de conhecimento formatadores podem estar ausentes no layout do formulário, possivelmente devido a personalizações do formulário. Para obter detalhes, consulte KB1710178 .
Now Assist aplicações	Quero exibir minhas assinaturas	Consulte Product subscriptions overview .
Painel do Now Assist	Não é possível acessar habilidades no Now Assist painel	Verifique se a habilidade está configurada para ser exibida no Now Assist painel. Para obter detalhes, consulte Edite um Now Assist habilidade.
Painel do Now Assist	Alguns usuários não recebem uma resposta a uma pergunta	Muitos Now Assist as habilidades exigem funções de usuário específicas. Verifique se há habilidades ativas com a função do usuário. Para obter detalhes, consulte Ativar um Now Assist habilidade.
Painel do Now Assist	Não quero que as habilidades estejam disponíveis em Now Assist painel	Desabilite o. Now Assist quando você configura a habilidade. Para obter detalhes, consulte Edite um Now Assist habilidade.

Tradução automática

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

Problemas comuns por Now Assist recurso

Recurso	Ocorrência	Solução
Painel do Now Assist	Opções para Now Assist os painéis ficam esmaecidos em Administração do Now Assist console	A função sn_nowassist_admin.user fornece acesso somente leitura. Revogar ou alterar a função do usuário.
Configuração do Now Assist	Erros após clone	Tente reparar plug-ins afetados. Para obter detalhes, consulte Repair a ServiceNow application.
Configuração do Now Assist	A habilidade Resultados de perguntas e Respostas não está em Administração do Now Assist console	Configure Pesquisa com IA. Para obter detalhes, consulte Configuring AI Search.
Configuração do Now Assist	Recursos/ habilidades ausentes ou geralmente não funcionam	• Certifique-se de que todos os seus Now Assist os plug-ins estão atualizados. Para obter detalhes, consulte Install an update to a ServiceNow Store application. • Verifique se os requisitos de versão e dependência foram atendidos. Para obter detalhes, consulte Evaluating version requirements and dependencies. • Para habilidades, verifique se elas estão ativas no Administração do Now Assist console. Para obter detalhes, consulte Ativar um Now Assist habilidade. • Verifique se o usuário tem a função correta para a habilidade. • Tente limpar os cookies e o cache no navegador da Web. • Tente reparar Controlador de IA generativa. Para obter detalhes, consulte Repair a ServiceNow application.
Configuração do Now Assist	Não é possível editar uma habilidade	Verifique se você tem Administração do Now Assist função: sn_nowassist_admin.nsa_admin. Você pode editar uma habilidade ou fazer uma cópia de uma habilidade para editar. Para obter detalhes, consulte Edite um Now Assist habilidade e Faça uma cópia de um Now Assist habilidade.

Tradução automática

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

Problemas comuns por Now Assist recurso

Recurso	Ocorrência	Solução
Configuração do Now Assist	Entradas, campos e erros ausentes	• Certifique-se de que todos os seus Now Assist os plug-ins estão atualizados. Para obter detalhes, consulte Install an update to a ServiceNow Store application . • Tente reparar a aplicação. Para obter detalhes, consulte Repair a ServiceNow application . • Tente reparar Controlador de IA generativa. Para obter detalhes, consulte Repair a ServiceNow application .
Configuração do Now Assist	Problemas ao atualizar Now Assist aplicações	• Verifique se você tem uma licença para a aplicação. • Se a aplicação não foi instalada anteriormente, solicite-a do ServiceNow Store (Aceitar). • Se a aplicação foi instalada anteriormente, talvez seja necessário obtê-la no ServiceNow Store novamente. Para obter detalhes, consulte Updating applications .
Configuração do Now Assist	Habilidades que não funcionam no Espaço do agente legado	Now Assist as habilidades não estão disponíveis em Espaço legado. Faça upgrade para Espaço de operações de serviços para usar Now Assist.
Now Assist para Code	Não vê sugestões de código	• Verifique se a habilidade está ativa. Para obter detalhes, consulte Ativar um Now Assist habilidade. • Verifique se o usuário tem a função now.assist.creator. Para obter detalhes, consulte . • Verifique se o preenchimento automático está habilitado. Para obter detalhes, consulte Generate code with autocomplete .
Now Assist para criadores	Habilidades não disponíveis ou não funcionando	• Verifique se a habilidade está ativa no Administração do Now Assist console. • Verifique se a função now.assist.creator está atribuída ao usuário. Esta função não é atribuída a nenhum grupo por padrão.
Kit de habilidades do Now Assist	Kit de habilidades do Now Assist não está visível na minha instância	• Verifique se você tem pelo menos um Now Assist produto instalado. Para obter detalhes, consulte Instalar plug-ins de Now Assist. • Verifique se a função sn_skill_builder.admin está atribuída ao usuário.
Kit de habilidades	As habilidades são somente leitura	Verifique se a função sn_skill_builder.admin está atribuída ao 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.

Problemas comuns por Now Assist recurso

Recurso	Ocorrência	Solução
do Now Assist		
Now Assist em Virtual Agent	O tópico não retorna conforme o esperado	• Verifique se o Virtual Agent O tópico está no estado Ativo e foi publicado. Para obter detalhes, consulte Publish a Virtual Agent topic . • Verifique se os tópicos estão usando a descoberta de tópicos do LLM. Tópicos de NLU/palavra-chave não podem ser usados em um portal que está usando Now Assist em Virtual Agent. No entanto, você pode migrar tópicos de NLU/palavra-chave para o LLM. Para obter detalhes, consulte Migrating NLU/keyword Virtual Agent topics to LLM topics .
Now Assist em Virtual Agent	Não é possível adicionar tópicos ao portal	Verifique se os tópicos estão usando a descoberta de tópicos do LLM. Tópicos de NLU/palavra-chave não podem ser adicionados a um portal que está usando Now Assist em Virtual Agent. No entanto, você pode migrar esses tópicos para o LLM. Para obter detalhes, consulte Migrating NLU/keyword Virtual Agent topics to LLM topics .
Now Assist em Virtual Agent	Problemas de configuração	1. Verifique se o plug-in está atualizado. Para obter detalhes, consulte Install an update to a ServiceNow Store application . 2. Siga a configuração assistida para instalá-la e configurá-la. Para obter detalhes, consulte Configuring assistants overview .
Now Assist em Virtual Agent	Não é possível escolher opções de fallback na configuração	Se você estiver usando um tópico de fallback personalizado, essa opção pode estar indisponível na configuração assistida. Para obter detalhes, consulte KB1760362: A configuração do bate-papo do Now Assist não permite definir a opção de Fallback . Pode ser necessário fazer login para exibir o artigo.
Now Assist em Virtual Agent	O bate-papo não está mostrando resultados de pesquisa	• Certifique-se de que todos os seus Now Assist os plug-ins estão atualizados. Para obter detalhes, consulte Install an update to a ServiceNow Store application . • Verifique isso Pesquisa com IA e. Now Assist em Pesquisa com IA e estão configurados. Para obter detalhes, consulte Configuring AI Search e Install Now Assist in AI Search .

Analisando Now Assist desempenho

Use Análise do Now Assist Painel para monitorar o uso e o desempenho dos recursos e capacidades da IA generativa oferecidos em Now Assist.

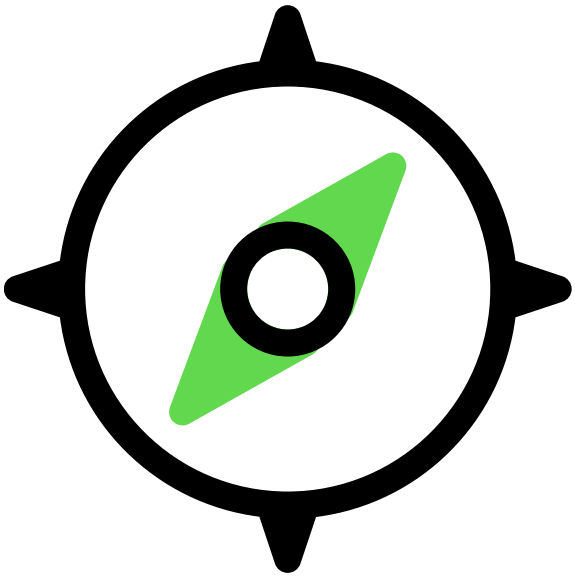
https://player.vimeo.com/video/1063716199?h=247ef99aa4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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



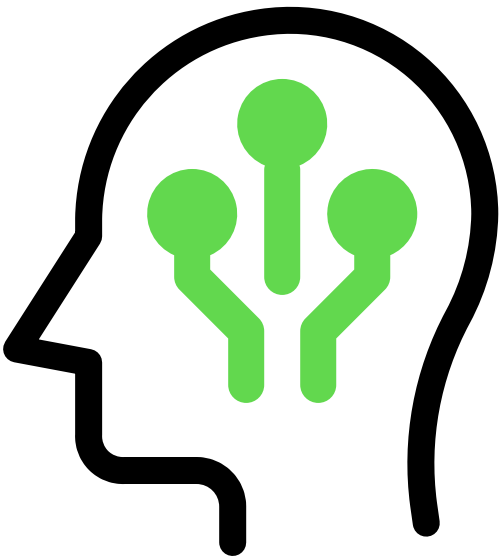
Saiba mais sobre Análise do Now Assist

Configurar



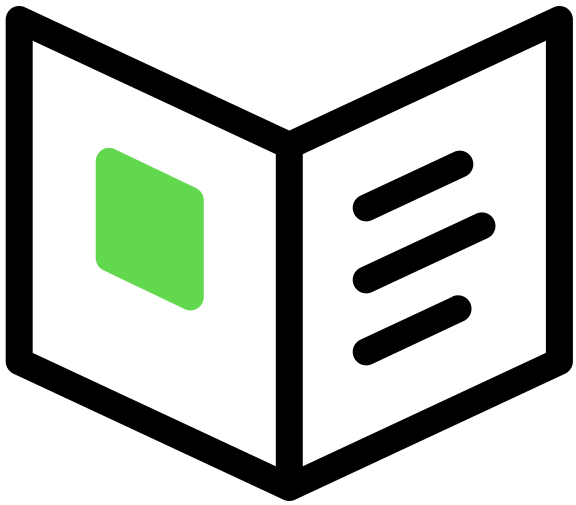
Como configurar o Análise do Now Assist

Uso



Usar Análise do Now Assist

Referência



Saiba mais sobre as funções do usuário em Análise 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.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta de dados futura a qualquer momento, conforme descrito em Now Assist Página de recusa.

Explorando Análise do Now Assist

Saiba como Análise do Now Assist habilita usuários com Análise do Now Assist Visualizador ou Análise do Now Assist Função de administrador para monitorar o uso, o valor e o desempenho dos recursos e capacidades da IA generativa oferecidos em Now Assist.

Visão geral Análise do Now Assist

. Análise do Now Assist o painel é criado no Análise da plataforma experiência. O painel contém indicadores e detalhamentos que fornecem informações acionáveis sobre o uso, o valor e o desempenho do seu Now Assist implementação, incluindo Guardião do Now Assist, Now Assist menu de contexto e 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.

Análise do Now Assist usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Análise do Now Assist Administrador	Análise do Now Assist os administradores monitoram o uso, o valor e o desempenho do Now Assist implementação, incluindo Guardião do Now Assist, Now Assist menu de contexto e pesquisa. Eles também configuram mapeamentos do painel de habilidades para exibir o uso de habilidades individuais e indicadores de desempenho.
Análise do Now Assist Visualizador	Exiba as páginas do painel para monitorar os indicadores de uso e desempenho.

Benefícios do Análise do Now Assist

Benefícios do Análise do Now Assist

Benefício	Recurso	Usuários
Monitore o uso, o valor e a adoção de Now Assist, desempenho de habilidade, Guardião do Now Assist, Now Assist menu de contexto e pesquisa.	• Uso e adoção • Desempenho do autoatendimento • Desempenho de habilidades • Guardião do Now Assist análise • Now Assist análise do menu de contexto • Analisador de pesquisa de usuário • Now Assist informações de valor	Análise do Now Assist Administrador ou Análise do Now Assist Visualizador

Tradução automática

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Análise do Now Assist, consulte:

- Configuração da Análise do Now Assist
- Como usar o Análise do Now Assist
- Referência do Análise do Now Assist

Configuração da Análise do Now Assist

Configure o. Análise do Now Assist painel para exibir o uso, o valor e os indicadores de desempenho do Now Assist.

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

Visão geral da configuração

Análise do Now Assist requer pelo menos um Now Assist aplicação, por exemplo, Now Assist para Customer Service Management (CSM), a ser instalado e configurado em sua instância. Para obter mais informações, consulte Instalação de Análise do Now Assist.

A seguir está uma tarefa de configuração opcional usada para mapear um Now Assist para um painel.

Mapear uma habilidade para um painel para exibir o uso de habilidades e indicadores de desempenho.

Instalação de Análise do Now Assist

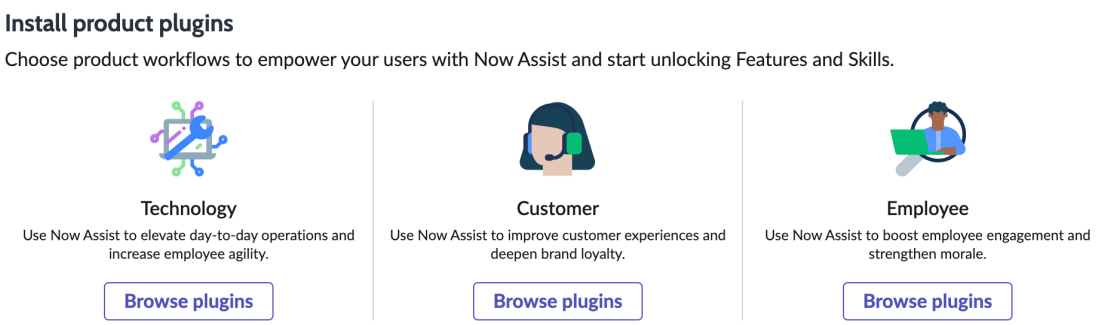
Você pode instalar o. Análise do Now Assist aplicação (sn_na_analytics) com Now Assist se você tiver a função de administrador.

Requisitos de instalação

Você deve estar ativado Yokohama Patch 0 ou posterior.

Análise do Now Assist está incluído como uma dependência para todos Now Assist aplicações. Não é recomendável instalar a aplicação por si só. Em vez disso, você pode instalar Now Assist aplicações do Administração do Now Assist ou diretamente do ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte Instalar plug-ins de Now Assist.

Administração do Now Assist instalação do plug-in do console



Matriz de compatibilidade

Análise do Now Assist tem uma dependência de Administração do Now Assist. Certifique-se de ter a versão compatível do Administração do Now Assist console baseado na matriz de compatibilidade a seguir.

Análise do Now Assist versão	Administração do Now Assist versão do console	Versão
Análise do Now Assist 2.0.14	Administração do Now Assist 5.0.7	Yokohama Patch 1
Análise do Now Assist 1.1.11	Administração do Now Assist 4.1.16	Yokohama Patch 0

Mapear uma habilidade para um painel

Mapeie A. Now Assist um painel para exibir indicadores de desempenho de habilidade e detalhes de habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Mapeie um painel com uma habilidade no mesmo domínio.

Nota:

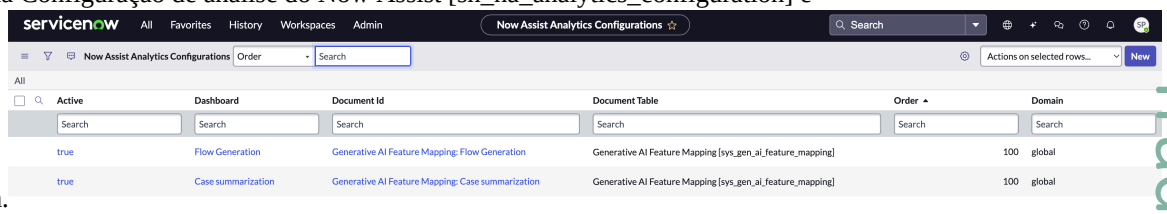
Você só pode mapear uma habilidade para um painel. Mapear um recurso (que consiste em várias habilidades) não é compatível no momento.

Se você estiver mapeando uma habilidade para um painel personalizado, certifique-se de compartilhar o acesso apropriado ao painel. Para obter mais informações, consulte Share a Platform Analytics dashboard .

Funções necessárias: sn_na_analytics.admin e sn_nowassist_admin.nsa_admin

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** e enter `sn_na_analytics_configuration.list` .
   A tabela Configuração de análise do Now Assist [sn_na_analytics_configuration] é exibida.



2. Selecione para criar um novo mapeamento **Novo**
3. No formulário, preencha os campos.

Análise do Now Assist Formulário de registro de configuração

Campo	Descrição
Painel	O Painel que você deseja mapear para uma habilidade. Use o ícone de pesquisa ( ) para pesquisar e selecionar o painel.
Aplicação	A aplicação que contém o registro.
Tabela de Documentos	Tabela que contém habilidades configuradas. Use o ícone de pesquisa (Para pesquisar e selecionar a tabela Configuração de habilidades do Now Assist [sn_nowassist_skill_config].
ID do documento	A habilidade que você deseja mapear para o painel. Use o ícone de pesquisa ( ) para pesquisar e selecionar a habilidade que você deseja mapear para o painel.
Ativo	Caixa de seleção usada para habilitar ou desabilitar o mapeamento.
Ordem	Ordem a ser definida que determina a prioridade do mapeamento nos casos em que várias habilidades são mapeadas para o mesmo painel.

4. 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.

O que Fazer Depois

Depois de concluir o mapeamento, acesse a página Detalhes da habilidade e selecione a habilidade na lista suspensa para verificar se o painel mapeado é exibido.

Como usar o Análise do Now Assist

. Análise do Now Assist O painel fornece indicadores e detalhamentos que ajudam a monitorar o desempenho dos recursos, capacidades e habilidades da IA generativa ativos em sua instância.

Acesse o painel navegando até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Análise**. Você deve ter a função Administrador de análise do Now Assist [sn_na_analytics_admin] ou Visualizador de análise do Now Assist [sn_na_analytics_viewer] para exibir o painel. As seções a seguir explicam as páginas do painel com mais detalhes.

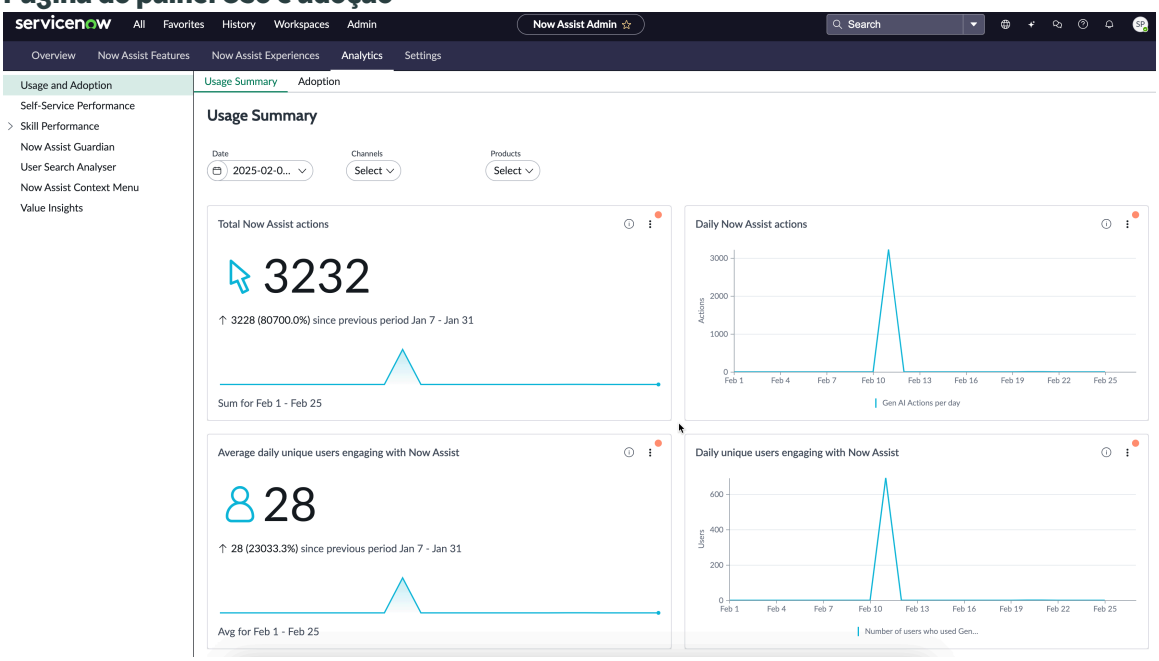
Uso e adoção

A página do painel Uso e adoção contém os principais indicadores de uso e desempenho que ajudam você a avaliar a adoção de Now Assist em sua organização.

A página do painel Uso e adoção é a página principal do painel. A página do painel Uso e adoção contém duas guias que fornecem informações sobre resumo de uso e adoção.

A página Resumo de uso inclui indicadores no total e diariamente Now Assist distribuição de habilidades e tendência de engajamento e usuários exclusivos diários que se envolveram com Now Assist. A página Adoção rastreia os departamentos com o mais alto Now Assist comparação de ações por departamento e detalhes de feedback e erro. Use os filtros de intervalo de datas, canal e produto para exibir indicadores de uso e adoção para o período selecionado, Now Assist e produto, respectivamente. O intervalo de datas padrão é de 30 dias.

Página do painel Uso e adoção



Os indicadores na página do painel Uso e adoção fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre fonte de dados e cálculos por trás de cada indicador 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.

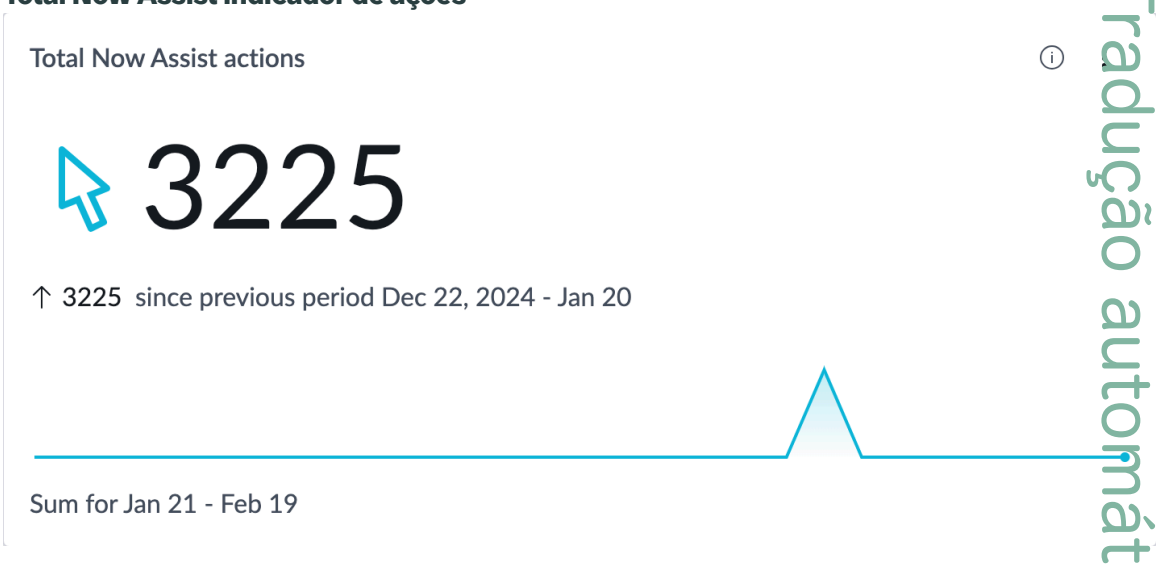
- A tendência de engajamento de habilidades para um período selecionado pode revelar habilidades que foram usadas com mais ou menos frequência.
- Ações totais e diárias para um período selecionado podem revelar a escala de Now Assist ações executadas. A linha de tendência na visualização mostra períodos de aumento ou declínio do engajamento.
- Usuários exclusivos médios e diários podem revelar o engajamento do usuário com Now Assist.

Indicadores de resumo de uso

Total Now Assist ações

Esta área do painel mostra o número total de Now Assist ações no intervalo de datas selecionado. Um único uso de um Now Assist a habilidade representa uma ação. Selecione uma combinação de filtros para exibir o número de ações por produtos ou Now Assist canais. Por exemplo, você pode exibir o número de Now Assist ações executadas por meio do Now Assist em Virtual Agent canal para Now Assist para Customer Service Management (CSM) produto.

Total Now Assist indicador de ações



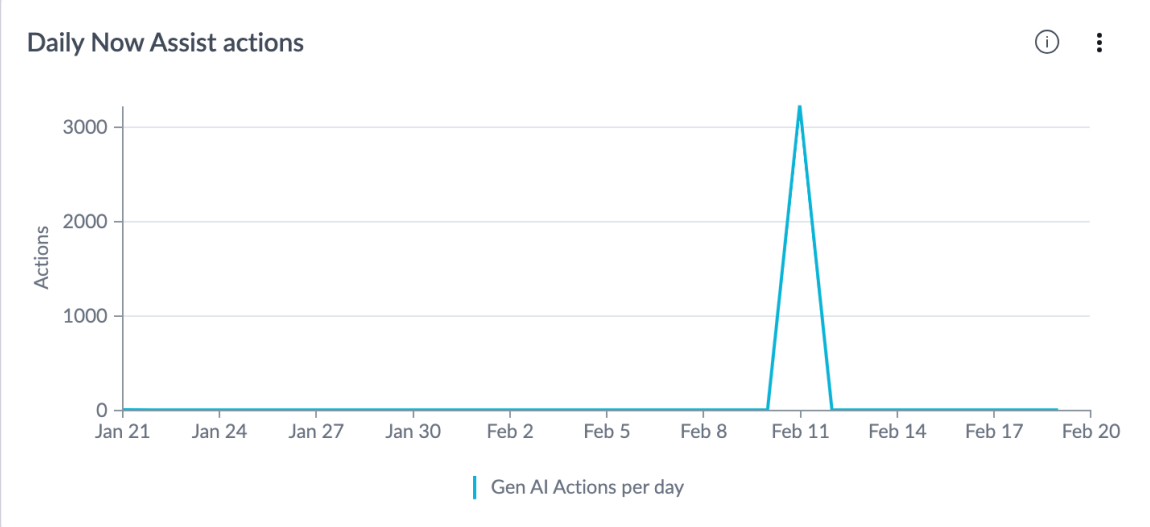
Diariamente Now Assist ações

Esta área do painel mostra o número de Now Assist ações executadas por dia no intervalo de datas 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.

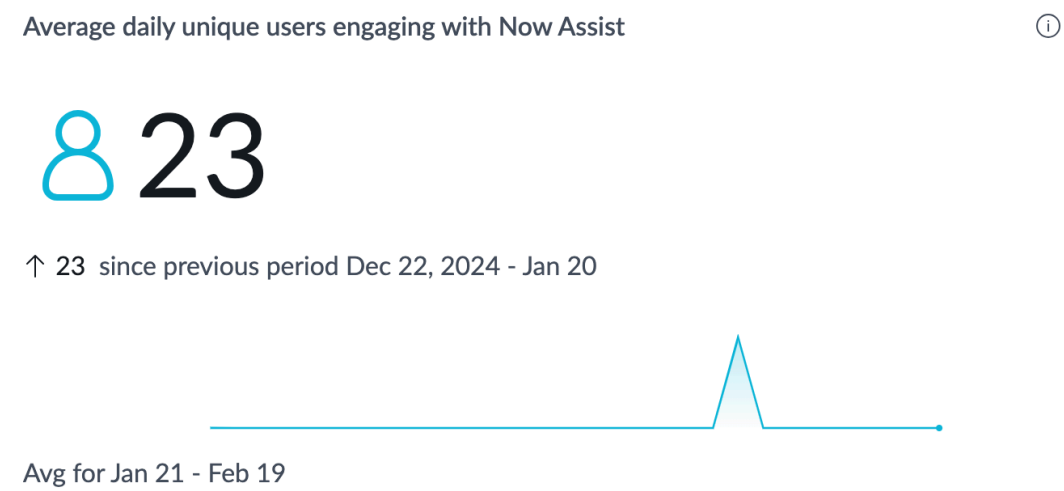
Diariamente Now Assist indicador de ações



Média diária de usuários exclusivos que interagem com Now Assist

Esta área do painel mostra o número médio de usuários exclusivos diários que interagiram com Now Assist ações no intervalo de datas selecionado. O número médio de usuários exclusivos diários é um indicador do nível de Now Assist compromisso entre selecionados Now Assist produtos e canais.

Número médio de usuários exclusivos por dia que acionaram o indicador de ações



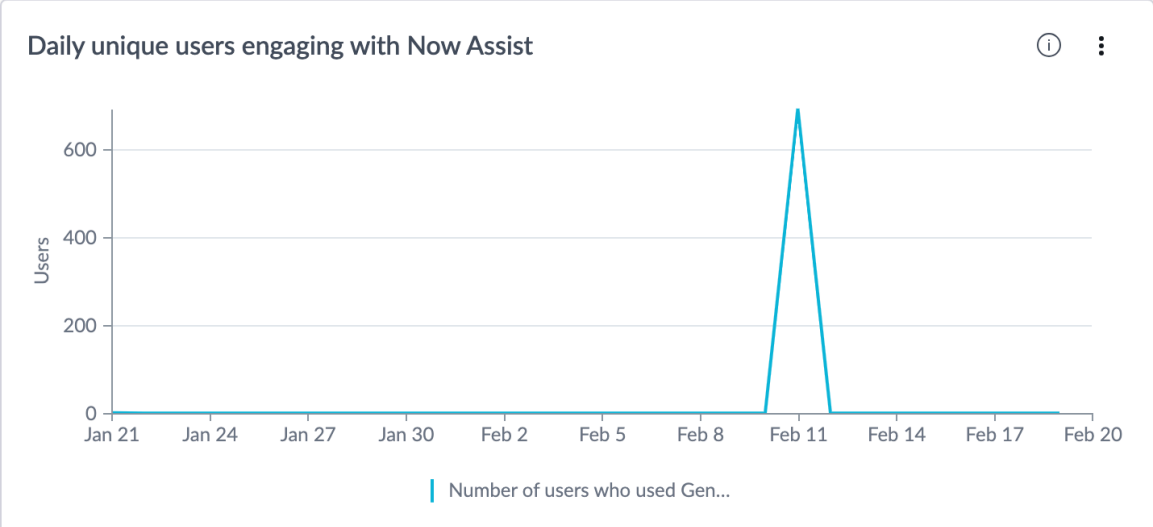
Usuários exclusivos diários que interagem com Now Assist

Esta área do painel mostra os usuários exclusivos diários que interagiram com Now Assist ações no intervalo de datas 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.

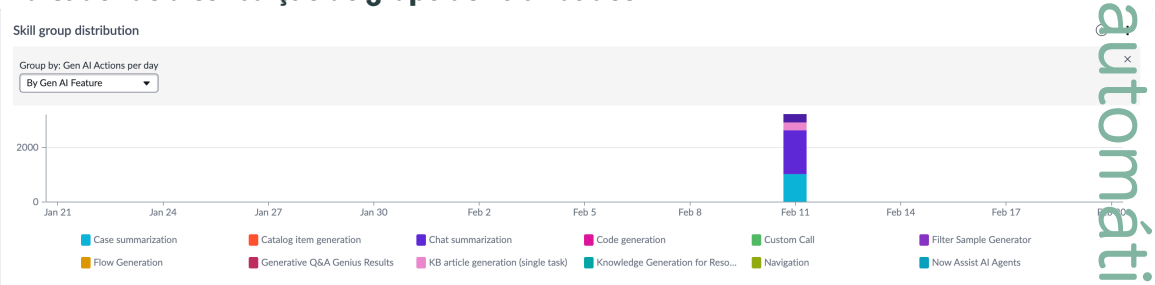
Usuários exclusivos diários que interagem com Now Assist indicador



Distribuição do grupo de habilidades

Esta área do painel mostra o uso de habilidades em um gráfico de tendências para os filtros selecionados. A visualização é interativa. Use o filtro Agrupar por para aplicar detalhamentos predefinidos. Passe o mouse sobre as linhas de tendência para ver o número de vezes que cada habilidade foi usada. Selecionar um ou mais itens na legenda remove a linha de tendência desses itens. Você pode comparar e contrastar a distribuição de uso de habilidades em um intervalo de datas para entender as habilidades sob demanda e as habilidades com baixo uso e que precisam de análise mais detalhada.

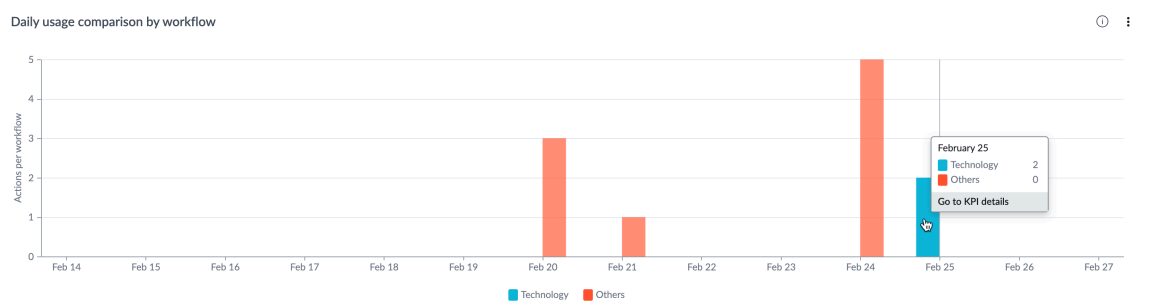
Indicador de distribuição do grupo de habilidades



Comparação de uso diário por fluxo de trabalho

Esta área do painel mostra o número de Now Assist ações executadas por dia em cada fluxo de trabalho no intervalo de datas selecionado. Passe o mouse sobre uma barra para exibir a contagem de Now Assist ações executadas para um fluxo de trabalho nesse dia.

Comparação de uso diário por indicador de fluxo de trabalho



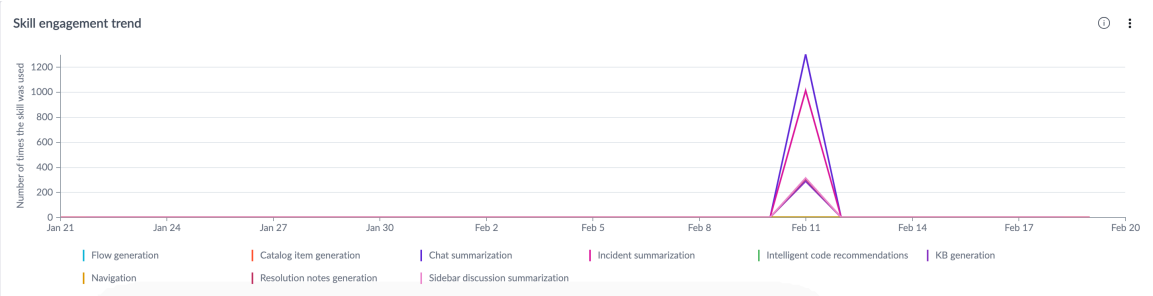
Tendência de engajamento de habilidades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 área do painel mostra o uso de habilidades em um gráfico de tendências para os filtros selecionados. A visualização é interativa. Passe o mouse sobre as linhas de tendência para ver o número de vezes que cada habilidade foi executada. Selecionar uma ou mais habilidades na legenda remove a linha de tendência dessas habilidades. Você pode comparar e contrastar os níveis de uso de habilidades em um intervalo de datas para entender as habilidades sob demanda e as habilidades com baixo uso e que precisam de análise mais detalhada.

Indicador de tendência de engajamento de habilidades

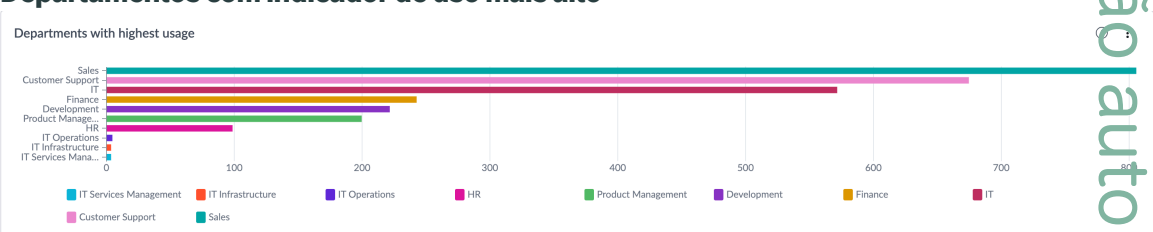


Indicadores de adoção

Departamentos com maior uso

Esta área do painel mostra os departamentos com maior uso de Now Assist ações no intervalo de datas selecionado. Passe o mouse sobre as barras horizontais para exibir a contagem de ações de um departamento específico.

Departamentos com indicador de uso mais alto



Now Assist comparação de ações por departamento do usuário

Esta área do painel mostra o número e o tipo de Now Assist ações executadas em cada departamento no intervalo de datas selecionado.

Now Assist indicador de comparação de ações por departamento do usuário

Now Assist actions comparison by user department

By Department / By Skills Config	Sales	Customer Support	IT	Finance	Development
Chat summarization	344	250	218	62	87
Incident summarization	238	225	190	61	71
Sidebar discussion summarization	75	58	53	21	24
Resolution notes generation	80	77	53	14	22

Detalhes do feedback

Esta área do painel mostra os números e a porcentagem de feedback fornecidos pelos usuários do Now Assist ações no intervalo de datas 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.

Indicador de detalhes do feedback

Feedback details

By Skill Family	Number of Now Assist actions	Number of Now Assist actions with feedback	Percentage of feedback submitted	Number of Now Assist actions with positive feedback	Percentage of positive feedback
Others	5K	12	0.25	6	58.33%
ITSM	3	0	0	0	0.00%
Creator	3	1	33.33	1	700.00%
Total	**5K**	**13**	**0.27**	**7**	**53.85%**

Detalhes do erro

Esta área do painel mostra o número de Now Assist ações que resultam em erros e a porcentagem de registros correspondentes aos erros.

Indicador de detalhes do erro

Error details

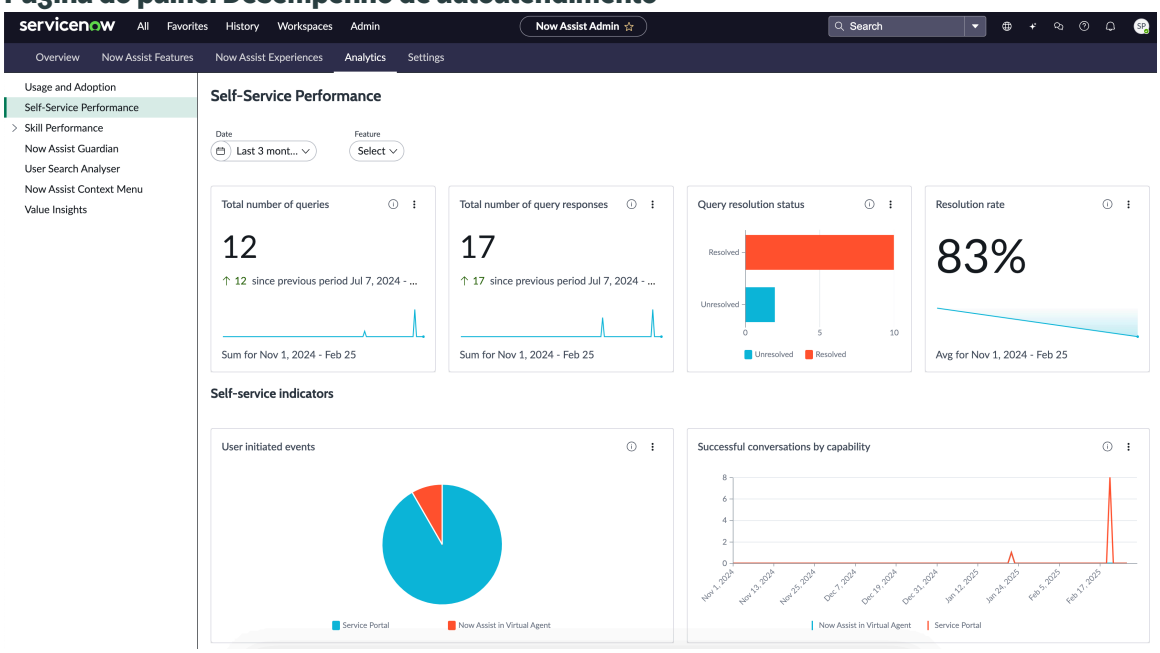
By Skill Family ▲	Number of now Assist Actions	Number of now Assist Actions with error status	Percentage of error records
Creator	3	1	33.33
ITSM	3	2	66.67
Others	5K	23	[illegible]
Total	**5K**	**26**	[illegible]

Desempenho do autoatendimento

Use a página do Painel de desempenho de autoatendimento para exibir indicadores de desempenho do Now Assist experiências de autoatendimento como Now Assist em Virtual Agent, Portal de serviços que estão ativos na instância.

A página do painel de desempenho de autoatendimento contém indicadores que ajudam a analisar o desempenho do Now Assist experiências de autoatendimento como Now Assist em Virtual Agent e. Portal de serviços. Use o intervalo de datas e os filtros de recursos para exibir indicadores de desempenho de autoatendimento para um determinado período e. Now Assist experiência. A seleção de filtro se aplica a todas as visualizações na página. O intervalo de datas padrão é de 30 dias.

Página do painel Desempenho 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.

Os indicadores na página do painel de desempenho de autoatendimento fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

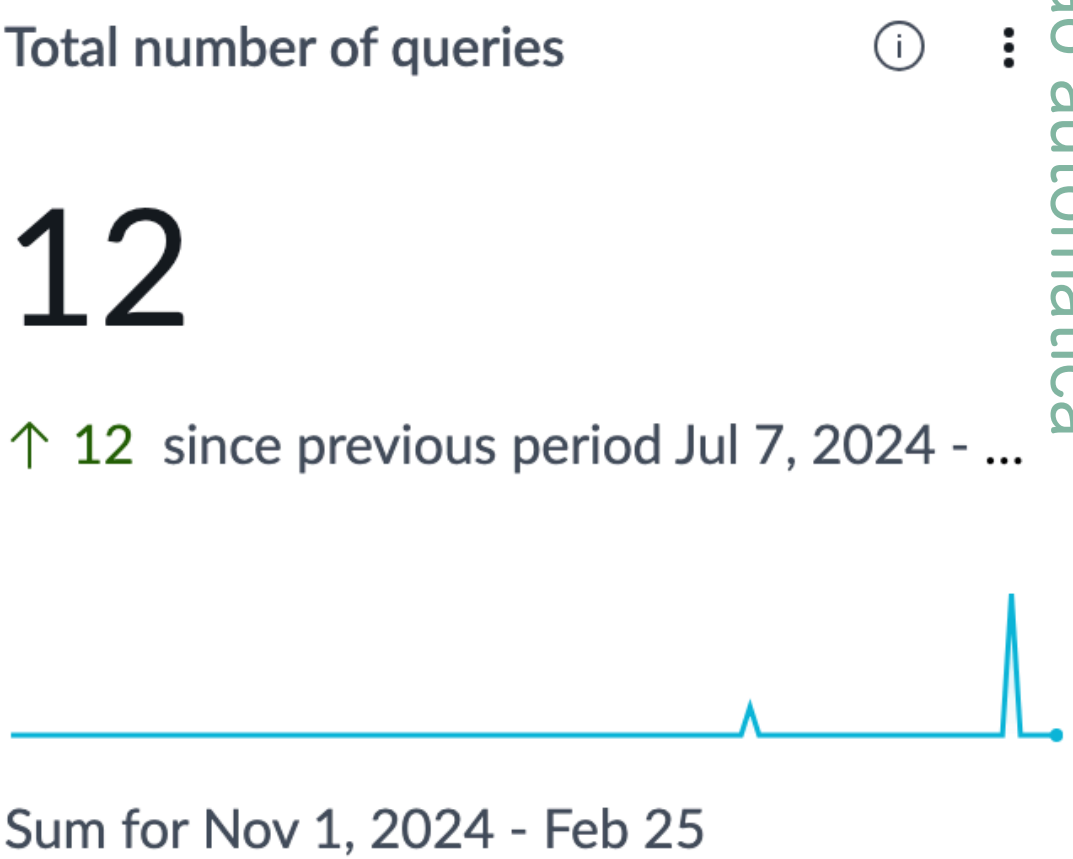
- Taxa de resolução baseada no número de consultas resolvidas por um Now Assist capacidade de autoatendimento, por exemplo, Now Assist em Virtual Agent.
- Detalhamento da porcentagem de consultas do usuário respondidas por Now Assist capacidades de autoatendimento.
- Now Assist Capacidade de autoatendimento que contribuiu para o maior número de conversas bem-sucedidas, ou seja, conversas com feedback como resolvido.

Indicadores de desempenho de autoatendimento

Número total de consultas

Esta área do painel mostra o número total de consultas do usuário recebidas pelo selecionado Now Assist capacidade de autoatendimento. Em uma conversa, quando o usuário seleciona outros itens da lista, como **Mostrar próxima resposta** e **Mostrar mais resultados**, a entrada do usuário é considerada parte da mesma consulta. Quando Now Assist em Virtual Agent detecta um comutador de intenção, por exemplo, quando um usuário insere uma consulta diferente ou seleciona **Iniciar uma nova conversa** , ela é contada como uma nova consulta.

Indicador Número total de consultas



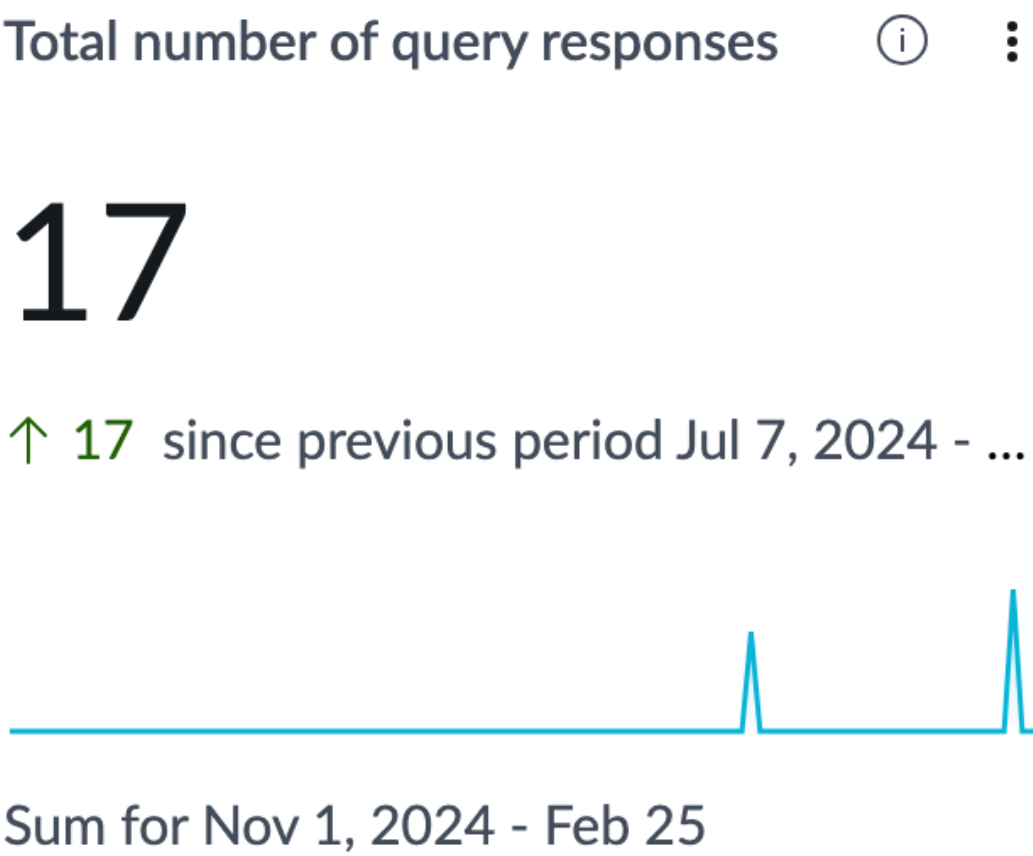
Número total de respostas de consulta

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.

Esta área do painel mostra o número total de respostas quando ativas Now Assist habilidades no recurso de autoatendimento apresentaram conteúdo para os usuários revisarem. . Now Assist habilidades em Virtual Agent incluir Now Assist Perguntas e Respostas Genius, Now Assist Ordenação de catálogo de vários turnos, e. Now Assist tópicos. Se nenhum conteúdo for apresentado na resposta, a consulta será marcada como Nenhuma Resposta Fornecida.

Indicador de número total de respostas de consulta



Status de resolução da consulta

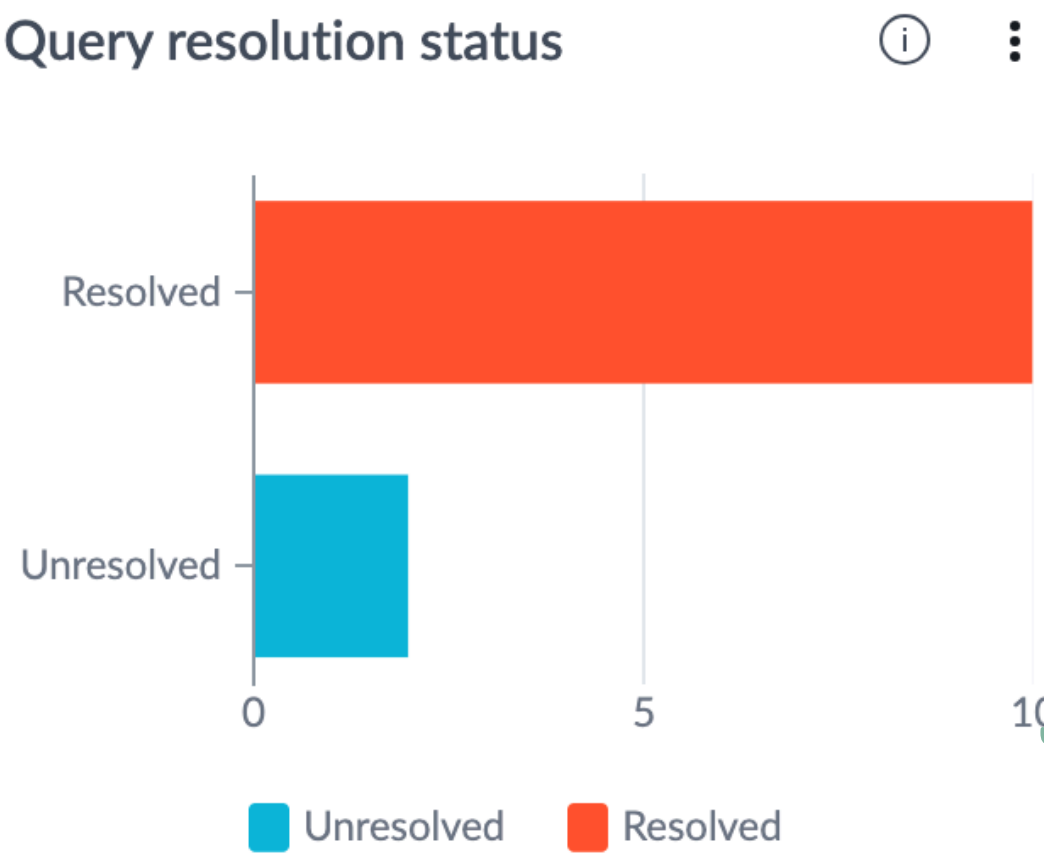
Esta área do painel mostra o status de resolução das consultas do usuário, que é determinado com base no feedback fornecido pelos usuários na resposta da consulta.

- Resolvido: indica que o usuário achou a resposta útil e eficaz ou que não forneceu nenhum feedback.
- Não resolvido: Indica que o usuário não encontrou a resposta apresentada pelo Now Assist capacidade de autoatendimento ser útil e indicou essa resposta por meio de um feedback negativo.

Tradução automática

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

Indicador de status de resolução de consulta



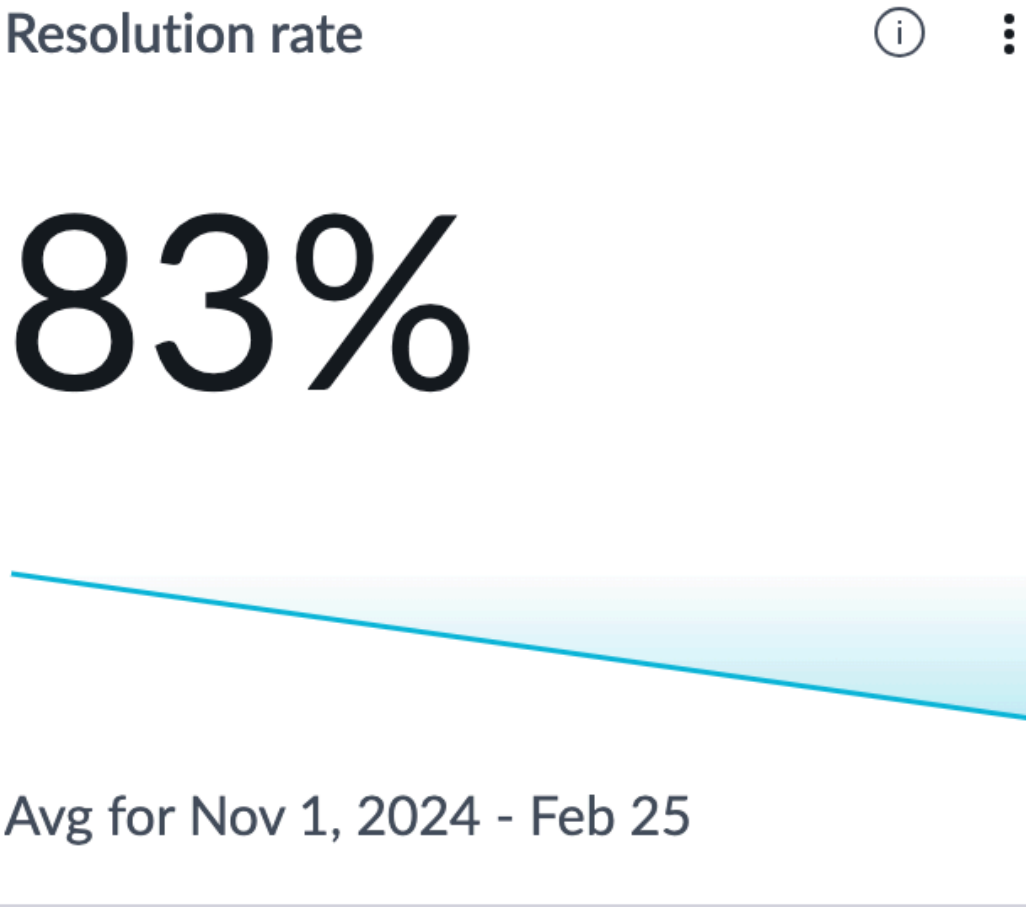
Taxa de resolução

Esta área do painel mostra a porcentagem de consultas do usuário resolvidas pelo Now Assist capacidade de autoatendimento. A porcentagem de resolução é calculada usando a seguinte fórmula: (Número de consultas resolvidas/Número total de consultas) x 100.

Tradução automática

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

Indicador de taxa de resolução



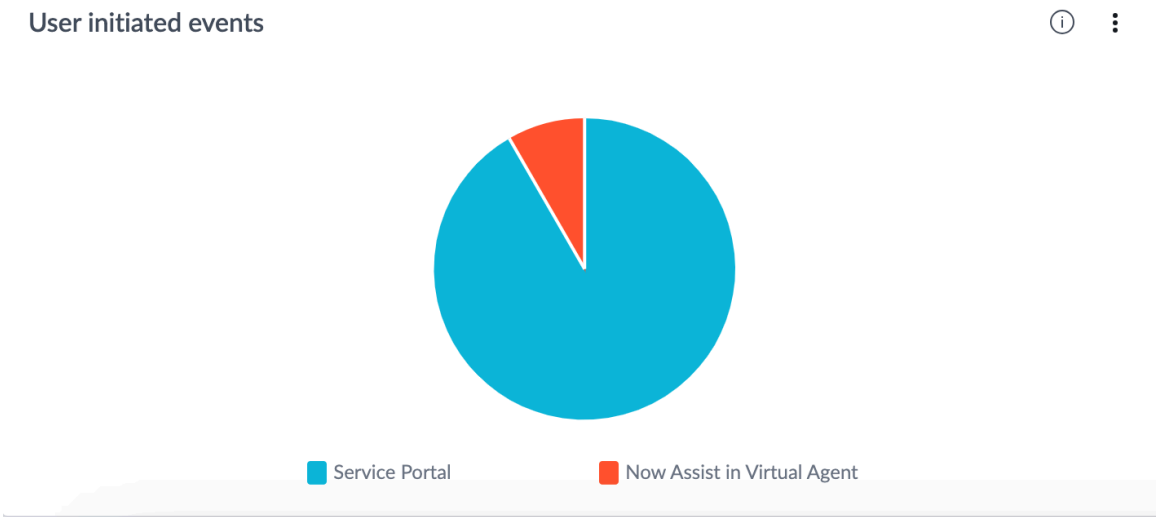
Eventos iniciados pelo usuário

Esta área do painel mostra um detalhamento das consultas tratadas pelo selecionado Now Assist capacidade de autoatendimento. Por exemplo, quando você seleciona Now Assist em Virtual Agent Na lista suspensa Recurso, o indicador mostra o número e a porcentagem de consultas tratadas por Now Assist em Virtual Agent. O indicador ajuda você a entender qual recurso de autoatendimento lidou com eficácia com as consultas 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.

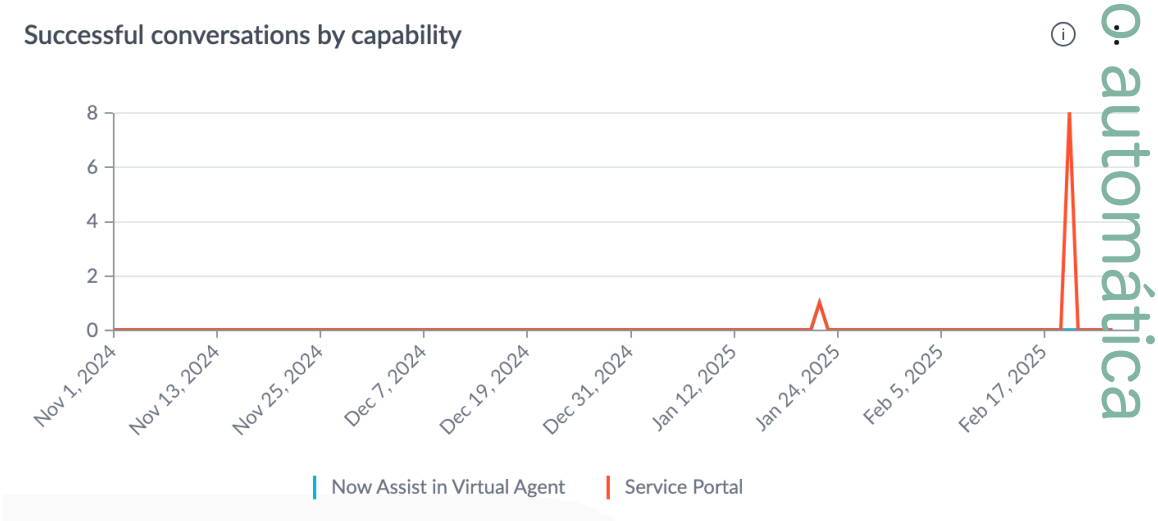
Indicador de eventos iniciados pelo usuário



Conversas bem-sucedidas por capacidade

Esta área do painel mostra o. Now Assist capacidades de autoatendimento pelo número de conversas bem-sucedidas para as quais eles contribuíram. Conversas bem-sucedidas são determinadas com base no feedback fornecido pelo usuário na resposta da consulta.

Conversas bem-sucedidas por capacidade



Tradução automática

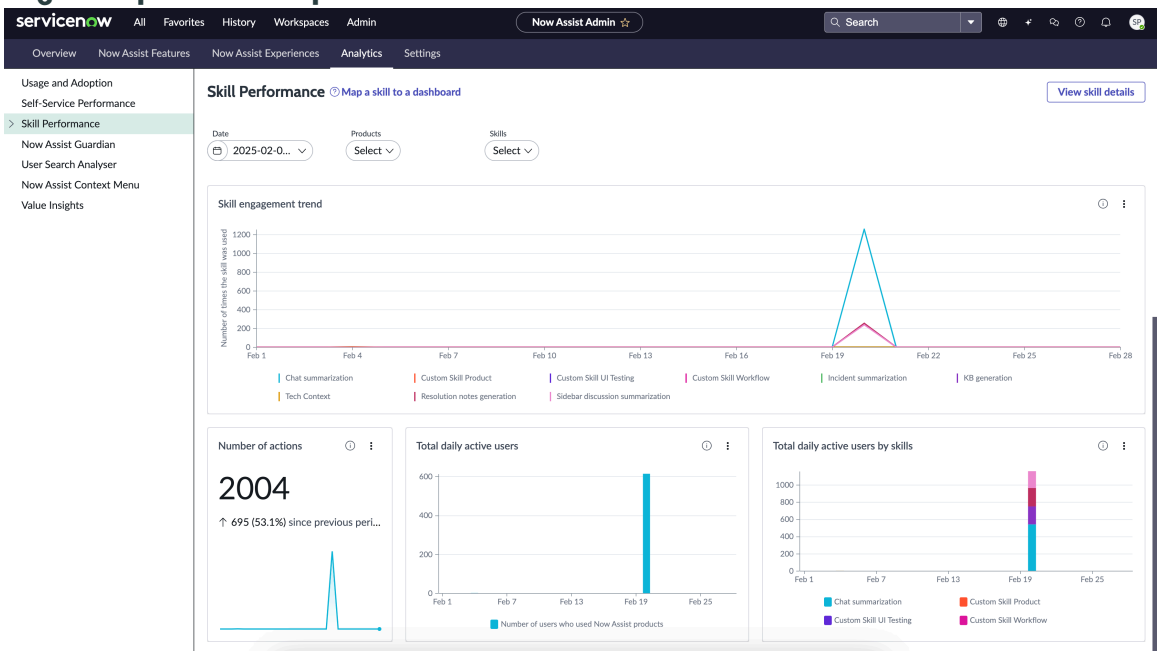
Desempenho de habilidades

Use a página do painel de desempenho de habilidades para exibir indicadores de uso e desempenho de um ou mais Now Assist habilidades que estão ativas.

A página do painel de desempenho de habilidades contém indicadores que ajudam a analisar o uso e o desempenho de habilidades ativas. Use **Intervalo de datas** , **Produto** e **Habilidades** filtros para detalhar por intervalo de datas, Now Assist e habilidade, respectivamente. A seleção de filtro se aplica a todas as visualizações na página. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do painel Desempenho de habilidades



Os indicadores na página do painel de desempenho de habilidades fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

- A visualização de tendências de uso de habilidades para um período selecionado pode revelar habilidades que foram usadas com mais ou menos frequência.
- A visualização do número de ações para um período selecionado pode revelar a escala de Now Assist execuções de habilidades. A comparação da linha de tendência mostra a tendência crescente ou decrescente do período anterior.
- O indicador Total de usuários ativos diários mostra um detalhamento dos usuários ativos diários por produto e habilidade.

Selecione **Exibir detalhes da habilidade** botão para exibir os indicadores de uso e desempenho de habilidades mapeadas para um painel.

Indicadores de desempenho de habilidades

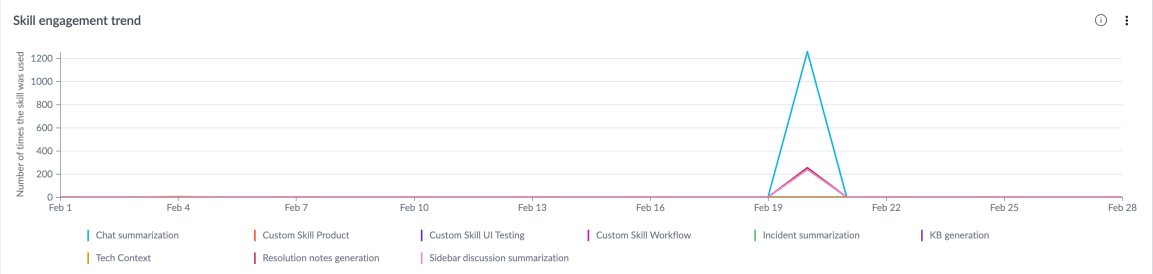
Tendência de engajamento de habilidades

Esta área do painel mostra o uso de habilidades em um gráfico de tendências para os filtros selecionados. A visualização é interativa. Passe o mouse sobre as linhas de tendência para ver o número de vezes que cada habilidade foi usada. Selecionar uma ou mais habilidades na legenda remove a linha de tendência dessas habilidades. Você pode comparar e contrastar os níveis de uso de habilidades em um intervalo de datas para entender as habilidades sob demanda e as habilidades com baixo uso e que precisam de análise mais detalhada.

Tradução automática

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

Indicador de tendência de uso de habilidades



Número de ações

Esta área do painel mostra o número de Now Assist ações para o intervalo de datas, produto e habilidade selecionados. Um uso único de uma habilidade representa uma ação. O número do título é um indicador da escala de uso de habilidades em todos os produtos. A comparação de linha de tendência mostra o aumento ou a diminuição no número de ações do período anterior.

Tradução automática

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

Indicador de número de ações



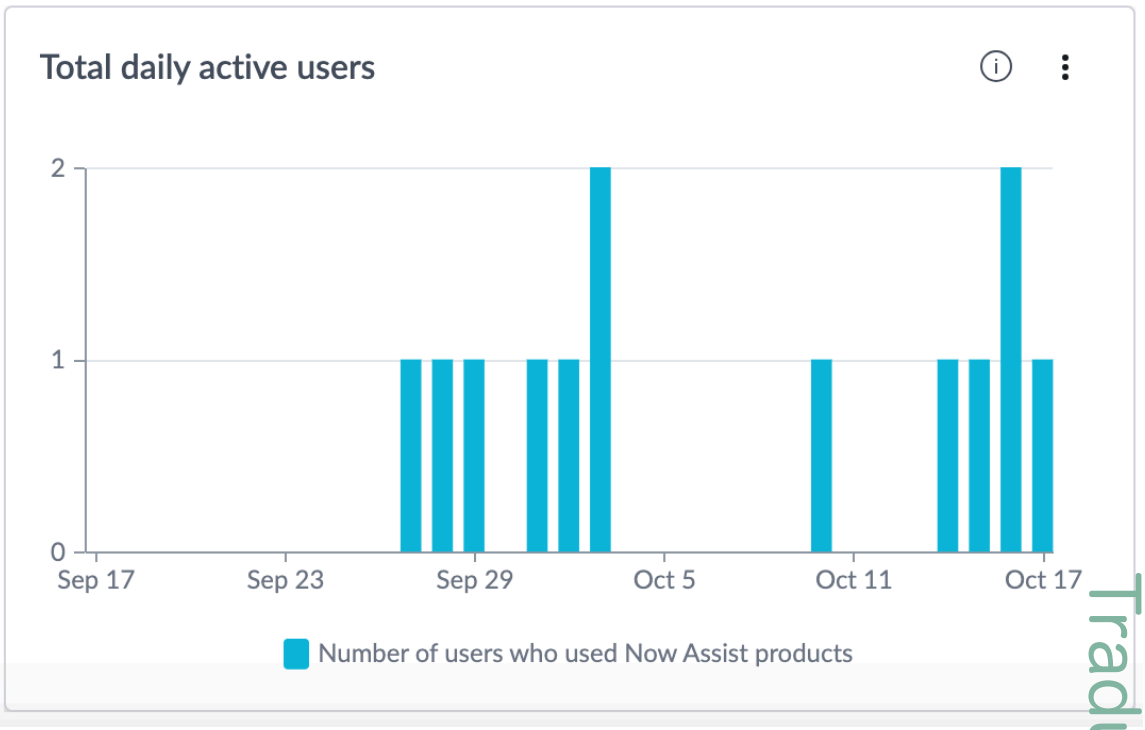
Tradução automática

Total diário de usuários ativos

Esta área do painel mostra o número cumulativo de usuários ativos diários que usaram Now Assist produtos com uma ou mais habilidades ativas. Selecione uma combinação de filtros para ver os padrões de uso de habilidades. Por exemplo, você pode visualizar o número de usuários que usaram a habilidade de Resumo de bate-papo em todos os produtos no último mês.

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

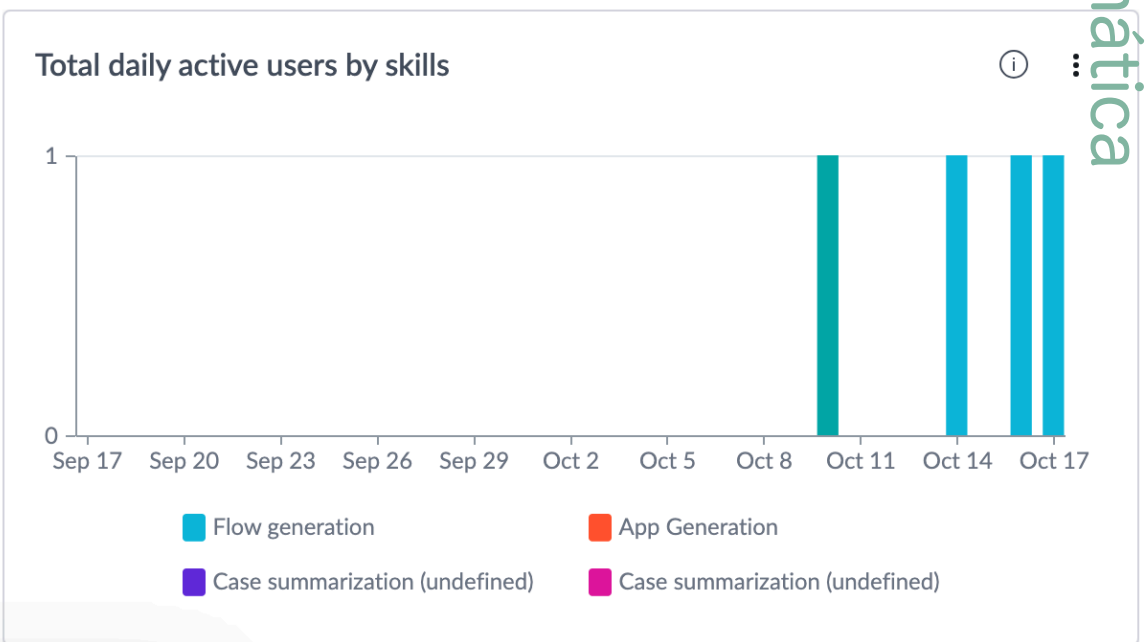
Indicador de total de usuários ativos diários



Total diário de usuários ativos por habilidade

Esta área do painel mostra o número de usuários ativos diariamente que usaram Now Assist habilidades no intervalo de datas selecionado. Quando você passa o mouse sobre uma data na visualização, um pop-over mostra todas as habilidades ativas com a contagem de usuários em relação a cada habilidade. Selecione uma combinação de filtro para visualizar padrões na atividade do usuário.

Total diário de usuários ativos por indicador de habilidade



Tradução automática

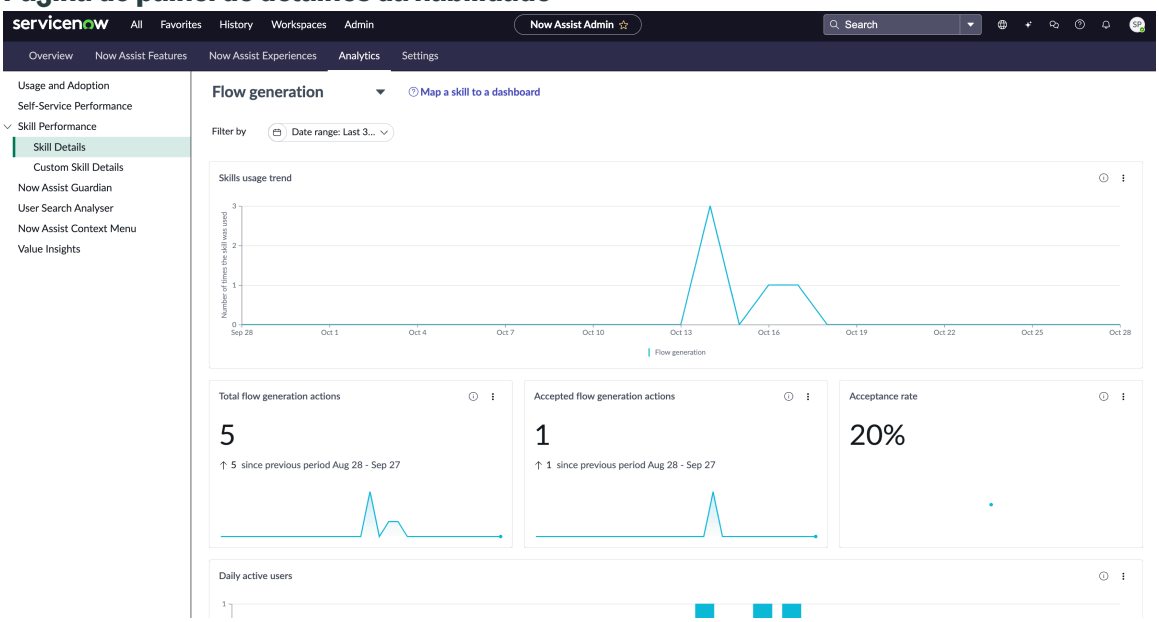
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Detalhes da habilidade

Use a página do painel Detalhes da habilidade para exibir os indicadores de uso e desempenho de uma habilidade.

A página do painel de detalhes da habilidade contém indicadores pertencentes a uma habilidade específica. Os indicadores fornecem informações sobre o uso de habilidades e o desempenho. Selecione uma habilidade na lista suspensa para exibir os indicadores. A lista suspensa lista habilidades ativas e inativas. Cada habilidade tem um subtítulo que identifica a família de habilidades à qual pertence, por exemplo, ITSM, RH e assim por diante. Use o filtro de intervalo de datas para exibir o uso de habilidades e o desempenho durante um determinado período. A seleção de filtro de intervalo de datas se aplica a todas as visualizações na página. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

Página do painel de detalhes da habilidade



Os indicadores na página do painel Detalhes da habilidade fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

- A visualização de tendências de engajamento de habilidades para um período selecionado pode revelar padrões no uso de habilidades.
- A visualização da taxa de aceitação mostra o quão bem a habilidade atendeu aos requisitos dos usuários que usaram a habilidade. Uma alta taxa de aceitação de uma habilidade é um indicador de bom desempenho. Uma baixa taxa de aceitação entre os usuários de habilidades indica que a habilidade não atende aos requisitos total ou parcialmente.
- A visualização do número de ações para um período selecionado pode revelar a escala das execuções de habilidades. A comparação da linha de tendência mostra a tendência crescente ou decrescente do período anterior.
- As visualizações diárias de usuários ativos mostram um detalhamento dos usuários ativos diários por habilidade para ajudar você a ver a atividade do usuário na habilidade.

Indicadores de detalhes da habilidade

Os indicadores nas páginas de detalhes da habilidade podem ser diferentes com base na habilidade selecionada. Por exemplo, as habilidades de resumo podem ter um 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.

diferente de indicadores em comparação com as habilidades de geração porque cada habilidade é mapeada para seu próprio painel que contém um conjunto de indicadores relacionados à habilidade.

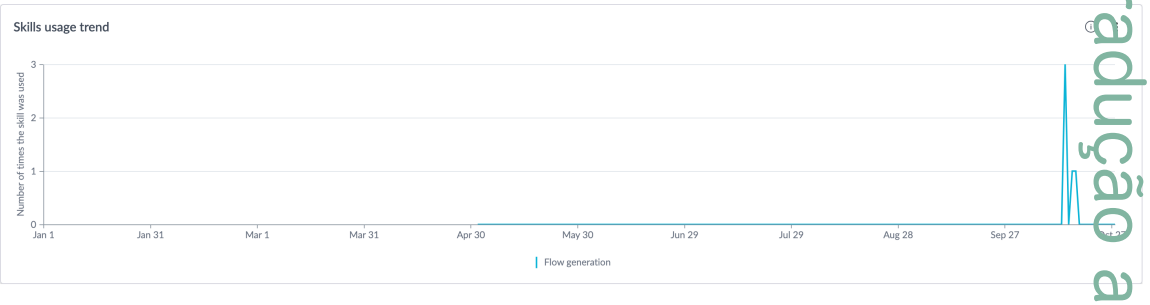
. Análise do Now Assist o painel vem com alguns mapeamentos padrão de habilidade para painel para você começar. Os painéis padrão ficam visíveis para usuários com Análise do Now Assist Função de visualizador [sn_na_analytics.viewer]. Você pode criar seus próprios painéis e mapeá-los para habilidades. Consulte Create a dashboard with the in-line editor e. Mapear uma habilidade para um painel para obter mais informações sobre como criar painéis personalizados e mapeá-los para habilidades, respectivamente.

Os indicadores a seguir são para a habilidade Geração de fluxo.

Indicador de tendência de uso de habilidade

Esta área do painel mostra o uso da habilidade de Geração de fluxo em um gráfico de tendências para os filtros selecionados. A visualização é interativa. Passe o mouse sobre as linhas de tendência para ver o número de vezes que a habilidade de geração de fluxo foi usada.

Indicador de tendência de uso de habilidade



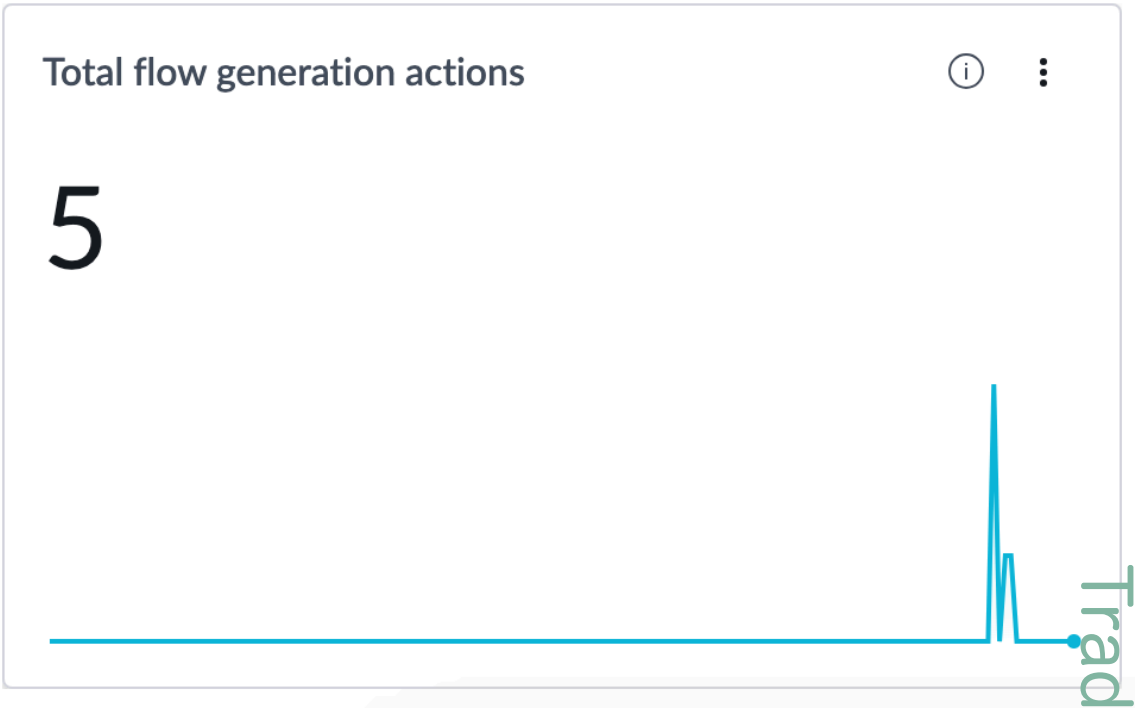
Indicador Total de ações de geração de fluxo

Esta área do painel mostra o número de ações de geração de fluxo para o intervalo de datas selecionado. Um uso único da habilidade de geração de fluxo representa uma ação. O número do título é um indicador da escala do uso de habilidade de geração de fluxo em todos os produtos. A comparação de linha de tendência mostra o aumento ou a diminuição no número de ações do período anterior.

Tradução automática

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

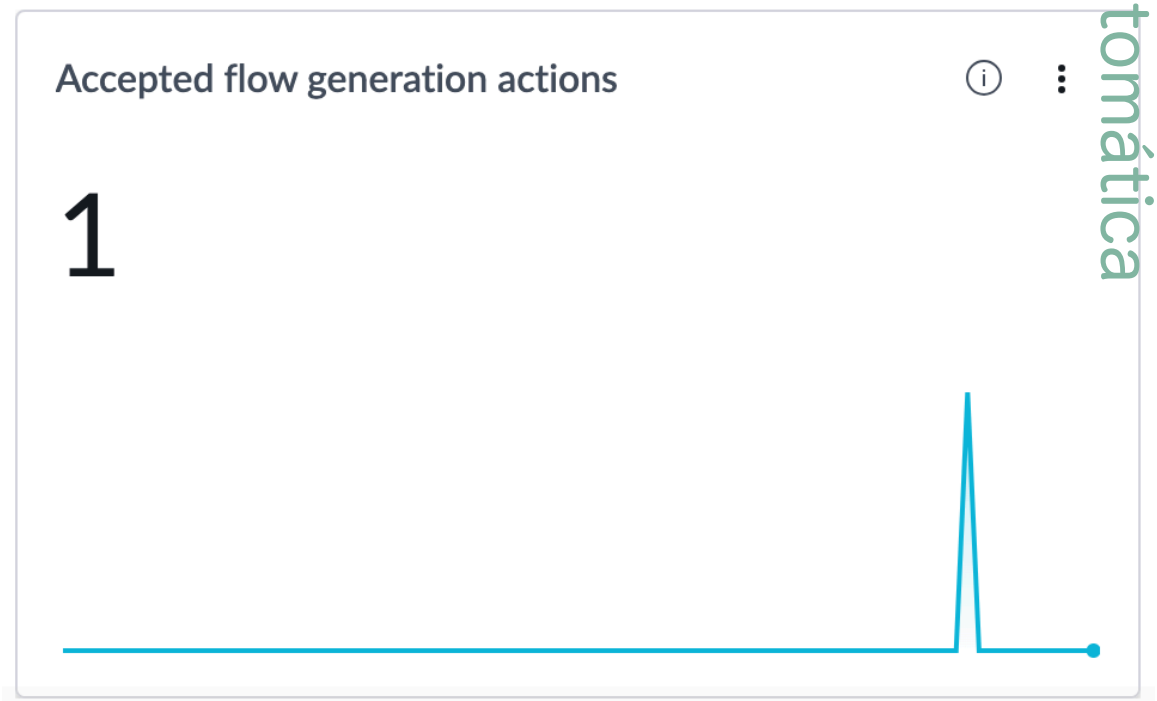
Indicador de ações de geração de fluxo total



Indicador de ações de geração de fluxo aceitas

Esta área do painel mostra o número de ações de geração de fluxo, ou seja, o número de execuções de habilidades de geração de fluxo que resultaram em fluxos aceitos pelos usuários.

Indicador de ações de geração de fluxo aceitas



Indicador de taxa de aceitação

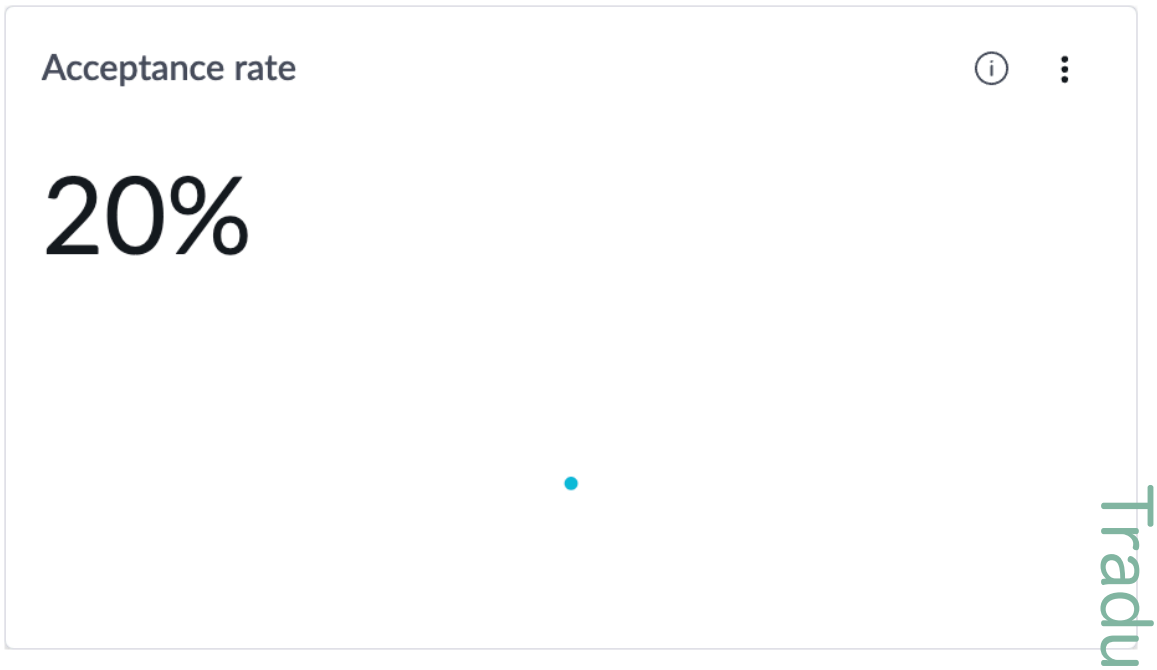
Esta área do painel mostra a taxa de aceitação da habilidade de geração de fluxo com base na aceitação do usuário do fluxo. A porcentagem é calculada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a fórmula: (Número total de ações de geração de fluxo aceitas/Número total de ações de geração de fluxo) x 100.

Indicador de taxa de aceitação



Detalhes da habilidade personalizada

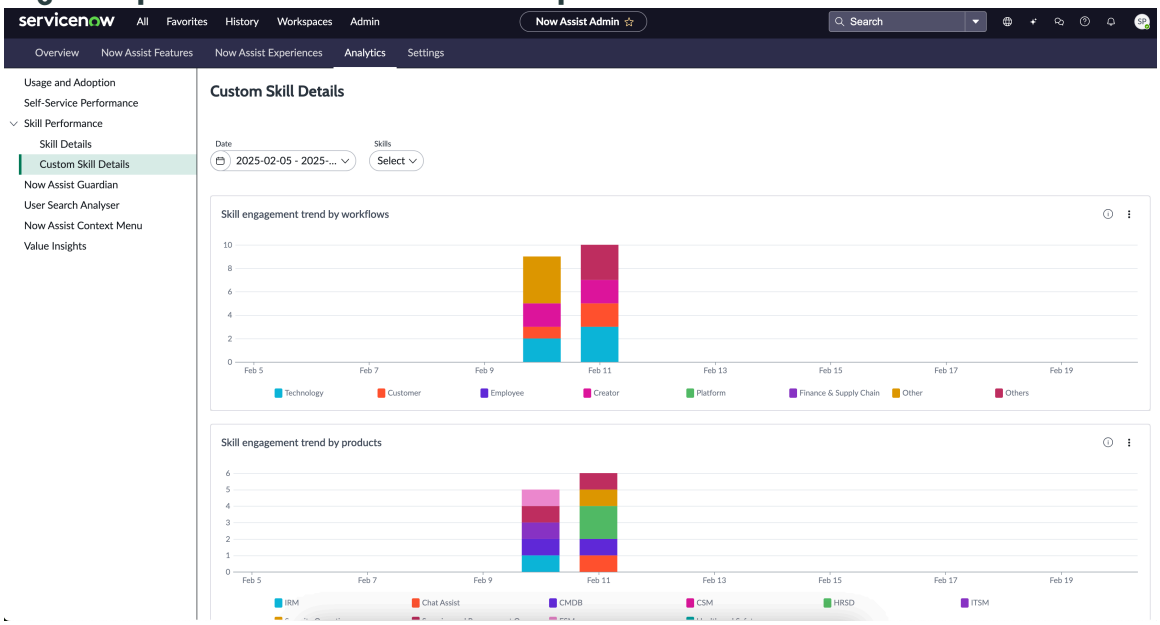
Use a página do painel Detalhes da habilidade personalizada para exibir indicadores de uso e desempenho de habilidades personalizadas.

A página do painel Detalhes da habilidade personalizada contém indicadores pertencentes a uma habilidade personalizada. Os indicadores fornecem informações sobre o uso de habilidades e o desempenho. Selecione uma habilidade na lista suspensa Habilidades para exibir os indicadores. A lista suspensa lista habilidades ativas e inativas. Cada habilidade tem um subtítulo que identifica a família de habilidades à qual pertence, por exemplo, ITSM, RH e assim por diante. Use o filtro de intervalo de datas para exibir o uso de habilidades e o desempenho durante um determinado período. A seleção de filtro de intervalo de datas se aplica a todas as visualizações na página. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do painel de detalhes da habilidade personalizada



Os indicadores na página do painel Detalhes da habilidade personalizada fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

- As visualizações de tendências de engajamento de habilidades para um período selecionado podem revelar padrões no uso de habilidades em fluxos de trabalho, produtos e recursos.
- A visualização Usuários exclusivos diários mostra um detalhamento dos usuários exclusivos diários pela habilidade selecionada para ajudar você a ver a atividade do usuário e o engajamento com a habilidade.
- A visualização da taxa de aceitação mostra o quão bem a habilidade atendeu aos requisitos dos usuários que usaram a habilidade. Uma alta taxa de aceitação de uma habilidade é um indicador de bom desempenho. Uma baixa taxa de aceitação entre os usuários de habilidades indica que a habilidade não atende aos requisitos total ou parcialmente.
- A visualização de feedback de habilidades mostra que o feedback registrado com base na resposta do usuário a cada execução de habilidade no intervalo de datas selecionado.

Indicadores de detalhes da habilidade

A página Detalhes da habilidade personalizada contém um conjunto comum de indicadores que fornecem informações sobre habilidades personalizadas. Somente as habilidades em que a família de habilidades é Outro ou a categoria é Personalizada são mostradas no filtro Habilidades na página.

Os seguintes indicadores são comuns em todas as habilidades personalizadas.

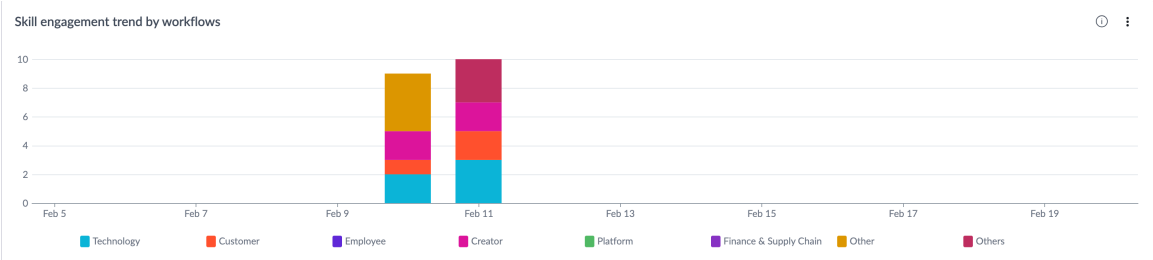
Tendência de engajamento de habilidades por fluxos de trabalho

Esta área do painel mostra o uso de habilidades nos fluxos de trabalho em um gráfico de barras para o intervalo de datas selecionado. A visualização é interativa. Passe o mouse sobre as barras para ver o número de vezes que a habilidade foi usada em cada um dos fluxos 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.

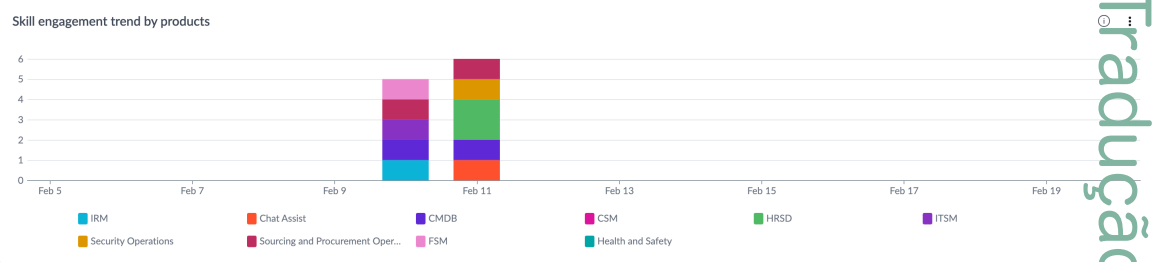
Indicador de tendência de engajamento de habilidades por fluxos de trabalho



Tendência de engajamento de habilidades por produtos

Esta área do painel mostra o uso de habilidades em Now Assist produtos em um gráfico de barras para o intervalo de datas selecionado. A visualização é interativa. Passe o mouse sobre as barras para ver o número de vezes que a habilidade foi usada em cada um dos produtos.

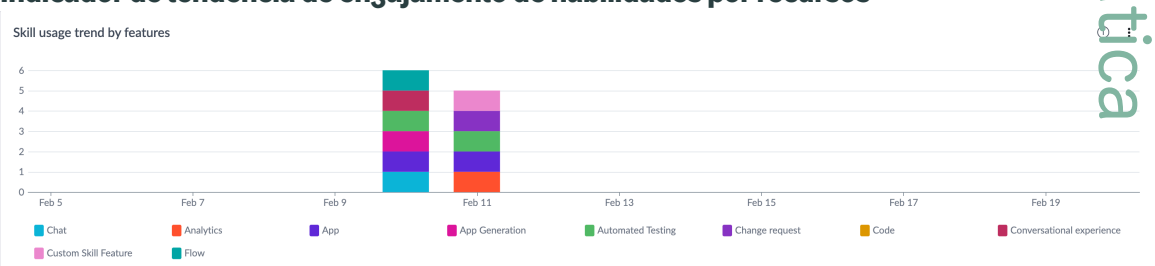
Indicador de tendência de engajamento de habilidades por produtos



Tendência de engajamento de habilidades por recursos

Esta área do painel mostra o uso de habilidades em Now Assist recursos em um gráfico de barras para o intervalo de datas selecionado. A visualização é interativa. Passe o mouse sobre as barras para ver o número de vezes que a habilidade foi usada em cada um dos recursos.

Indicador de tendência de engajamento de habilidades por recursos



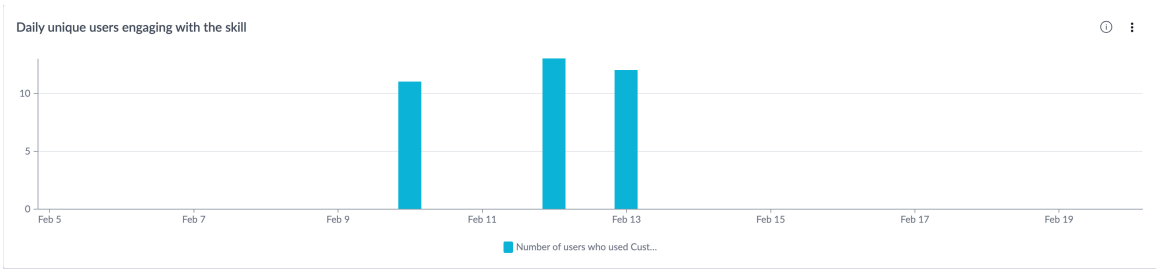
Usuários exclusivos diários que interagem com a habilidade

Esta área do painel mostra o número de usuários exclusivos por dia que se envolveram com a habilidade no intervalo de datas selecionado. O gráfico de barras mostra uma tendência de aumento ou diminuição no número de usuários exclusivos para ajudar você a entender os períodos de alto e baixo engajamento de habilidades.

Tradução automática

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

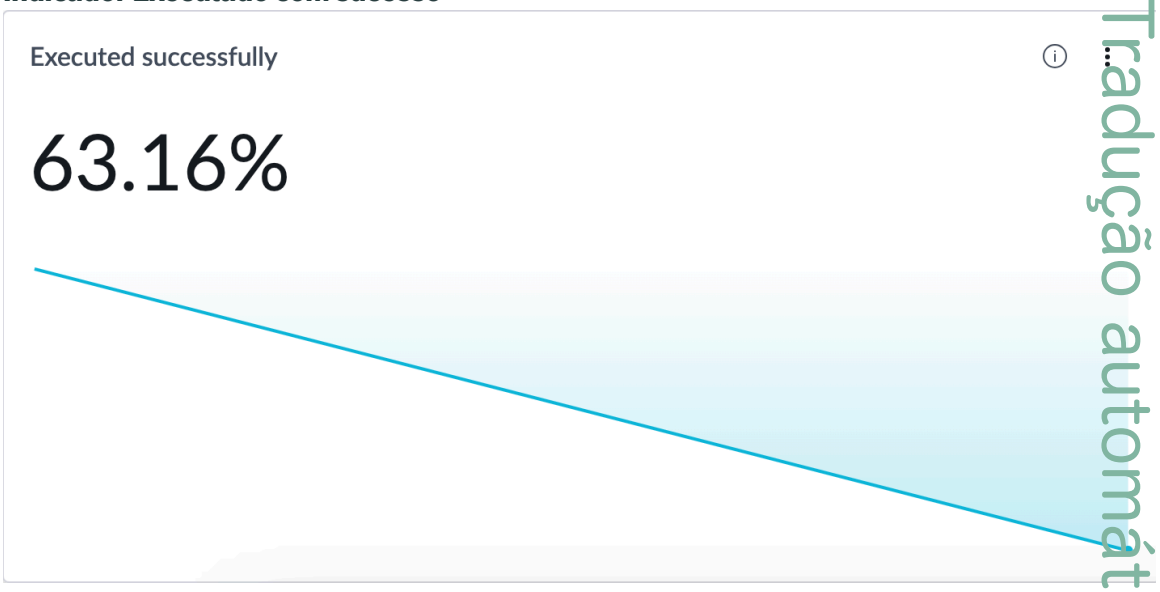
Usuários exclusivos diários que interagem com o indicador de habilidade



Executado com sucesso

Esta área do painel mostra a taxa de aceitação da habilidade selecionada com base no feedback do usuário. A porcentagem é calculada usando a fórmula: (Número total de execuções de habilidades aceitas/Número total de execuções de habilidades) x 100.

Indicador Executado com sucesso



Tradução automática

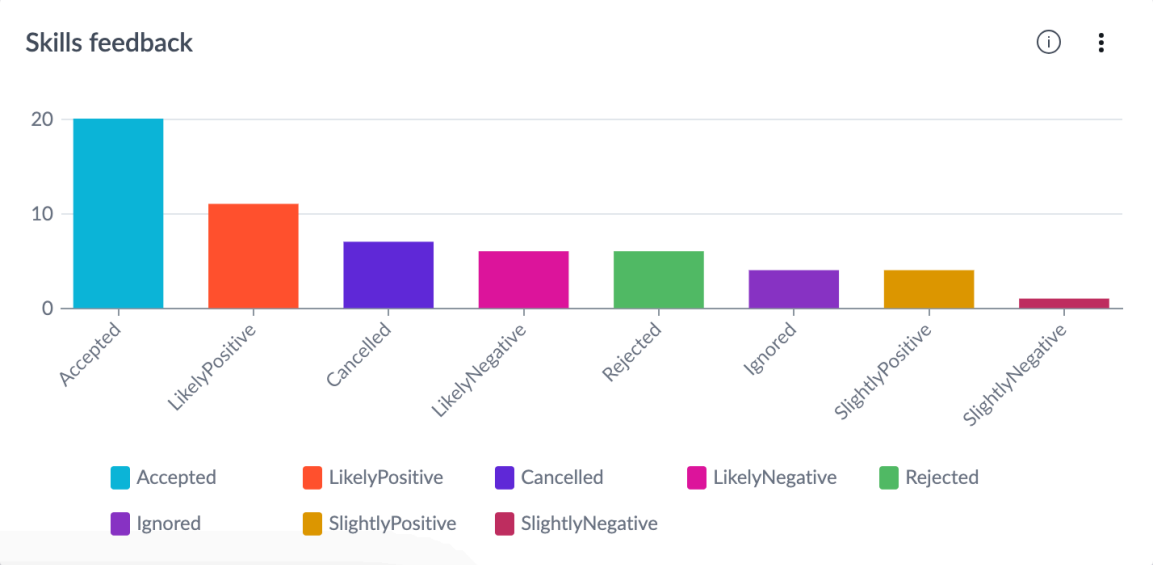
Feedback de habilidades

Esta área do painel mostra o feedback registrado para cada execução da habilidade selecionada. O feedback do usuário é categorizado em:

- Aceito (editado e não editado): O usuário aceitou a saída de habilidade com ou sem edições adicionais na saída.
- Rejeitado: O usuário rejeitou a saída da habilidade.
- Cancelado: O usuário cancelou a execução da habilidade.
- Ignorado: O usuário não realizou nenhuma ação com base na saída da habilidade.

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

Indicador de feedback de habilidades

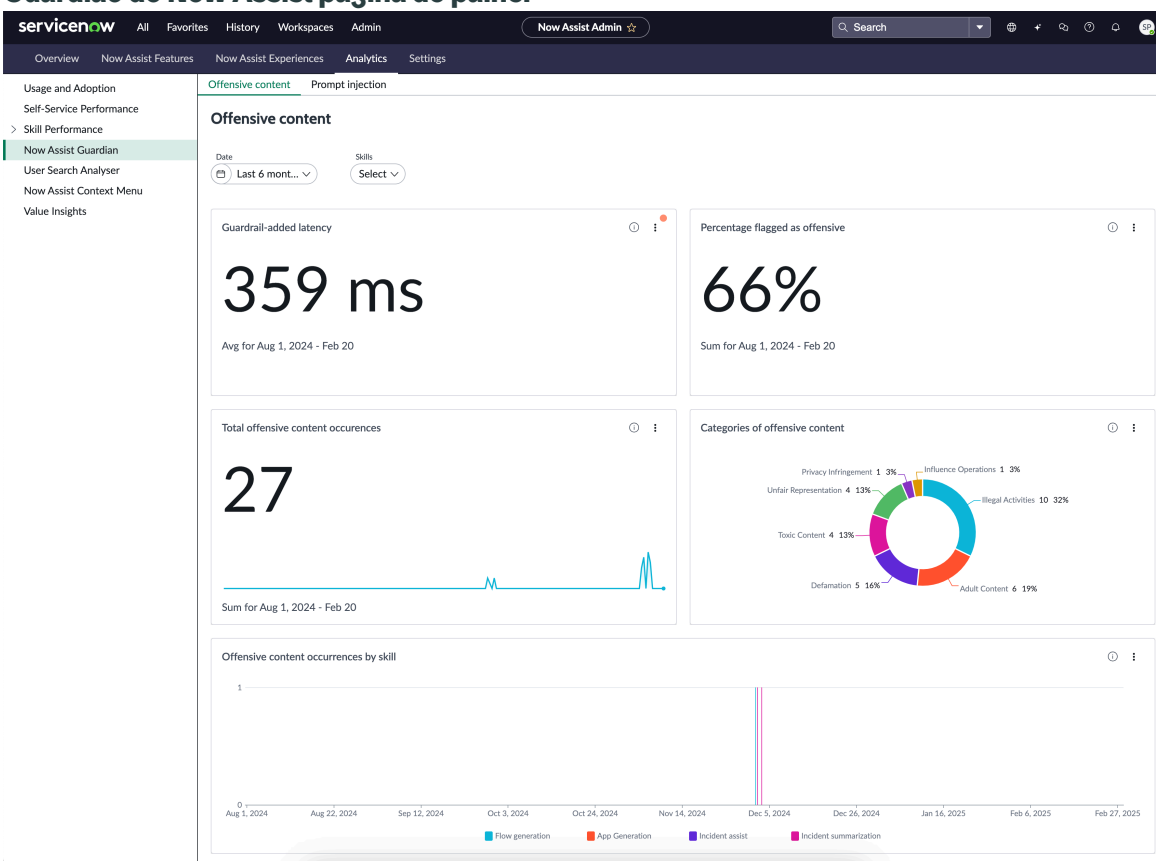


Guardião do Now Assist análise

Monitore o desempenho das proteções habilitadas por meio de Guardião do Now Assist.

. Guardião do Now Assist O painel de análise ajuda os administradores a monitorar e avaliar a eficácia do conteúdo ofensivo e das proteções de injeção de prompt no acompanhamento e análise de solicitações enviadas para modelos de linguagem grandes (LLM) e suas respostas.

Guardião do Now Assist página do painel



Os indicadores no Guardião do Now Assist a página do painel fornece as informações 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.

- Latência média como resultado de conteúdo ofensivo ativo e proteções de injeção de prompt. A alta latência pode significar aumento da atividade de proteção no período.
- Contagem e percentual de ocorrências de conteúdo ofensivo e injeção de prompt.
- Habilidades em que conteúdo ofensivo e ocorrências de injeção de prompt foram detectadas.

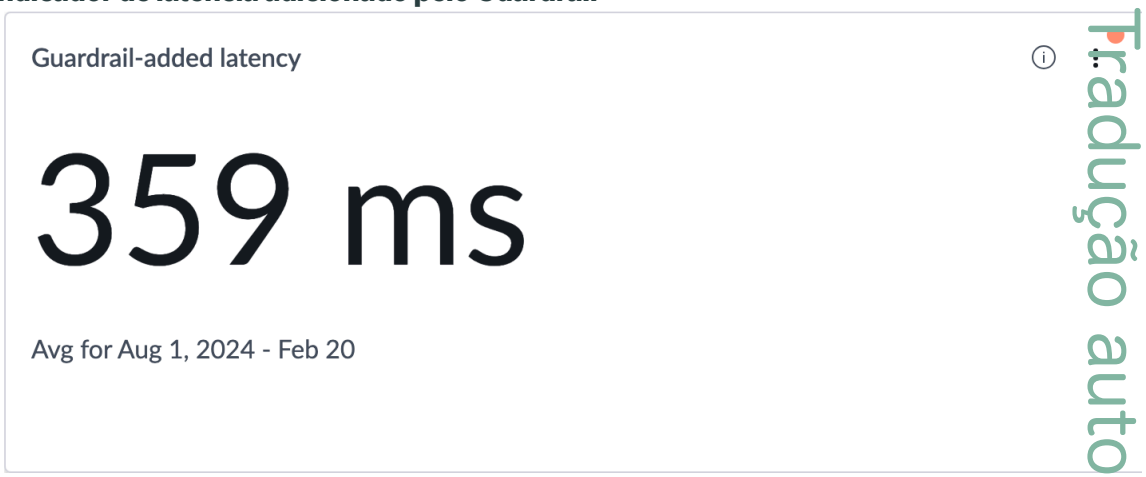
Aplique os filtros no painel para exibir a atividade de proteção para habilidades em um intervalo de datas. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

Indicadores de conteúdo ofensivo

Latência adicionada ao Guardrail

Esta área do painel mostra a latência média como resultado da proteção de conteúdo ofensivo ativo para as habilidades selecionadas e o intervalo de datas.

Indicador de latência adicionado pelo Guardrail



Percentual sinalizado como ofensivo

Esta área do painel mostra a porcentagem de solicitações e respostas de e para o serviço LLM que são sinalizadas para conteúdo ofensivo.

Percentual sinalizado como indicador ofensivo



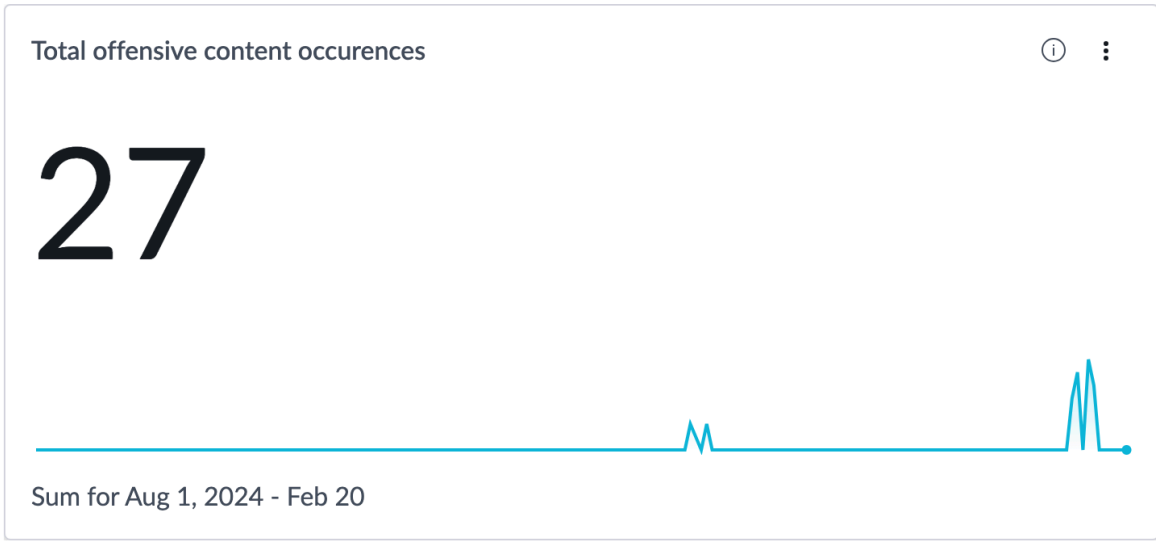
Total de ocorrências de conteúdo ofensivo

Esta área do painel mostra o número total de ocorrências de conteúdo ofensivo para as habilidades selecionadas e o 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.

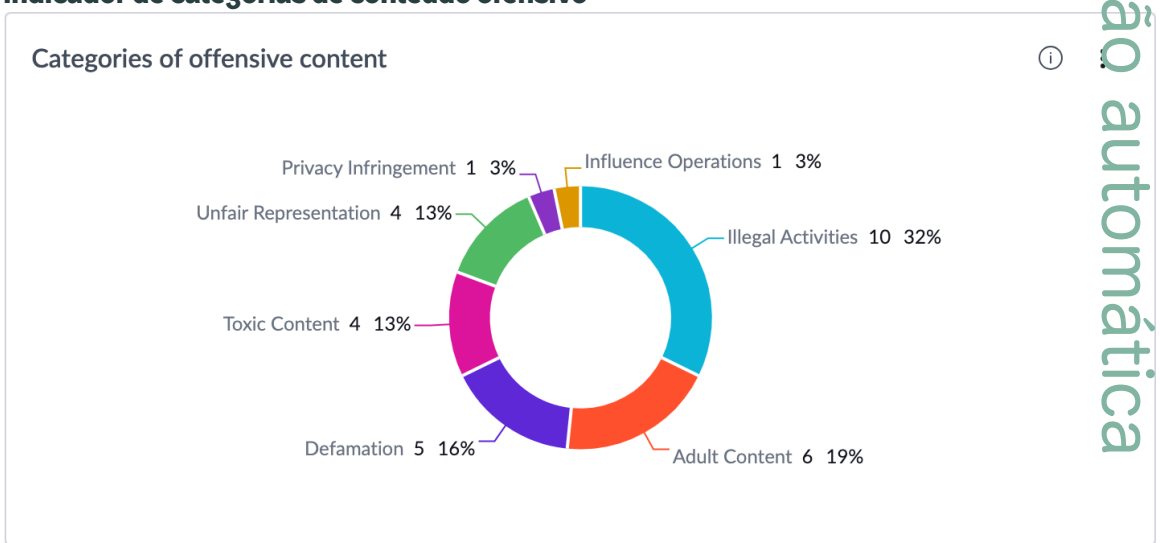
Indicador Total de ocorrências de conteúdo ofensivo



Categorias de conteúdo ofensivo

Esta área do painel mostra um detalhamento de ocorrências de conteúdo ofensivo pelas categorias. Se o conteúdo for considerado ofensivo em mais de uma categoria, por exemplo, tóxico e difamatório, a ocorrência será contada individualmente para ambas as categorias. Para obter mais informações sobre categorias de conteúdo ofensivo, consulte Guardião do Now Assist.

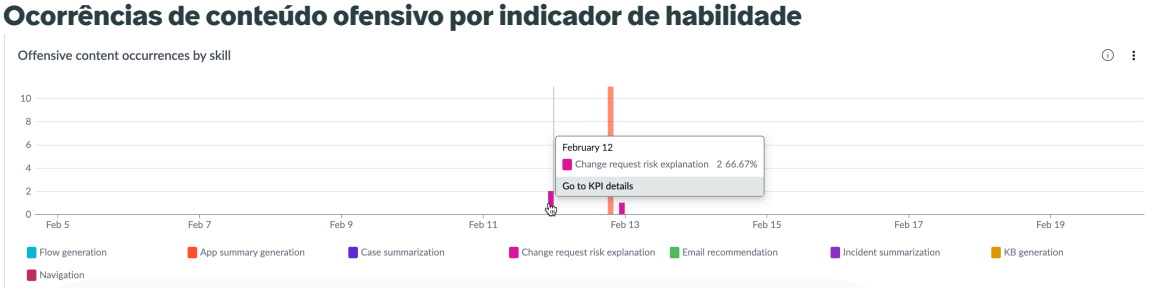
Indicador de categorias de conteúdo ofensivo



Ocorrências de conteúdo ofensivo por habilidade

Esta área do painel mostra o número de ocorrências de conteúdo ofensivo ao longo do tempo pelas habilidades nas quais o conteúdo é detectado.

Ocorrências de conteúdo ofensivo por indicador de habilidade



Tradução automática

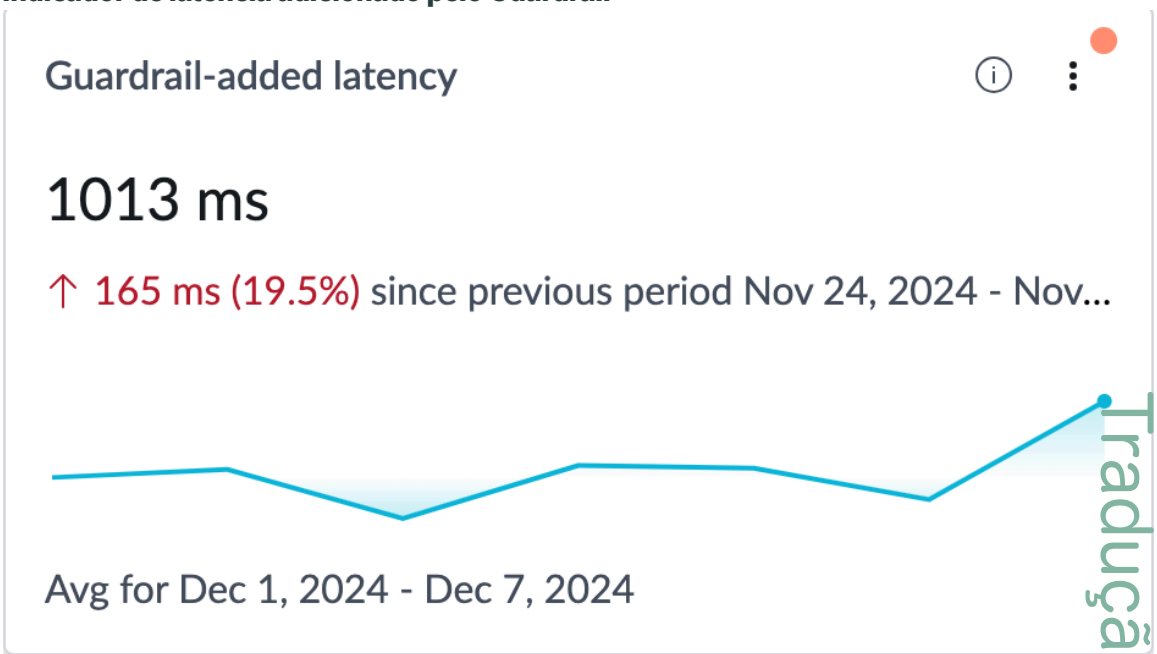
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Indicadores de injeção de aviso

Latência adicionada ao Guardrail

Esta área do painel mostra a latência média como resultado da proteção de injeção de prompt ativa para as habilidades selecionadas e o intervalo de datas.

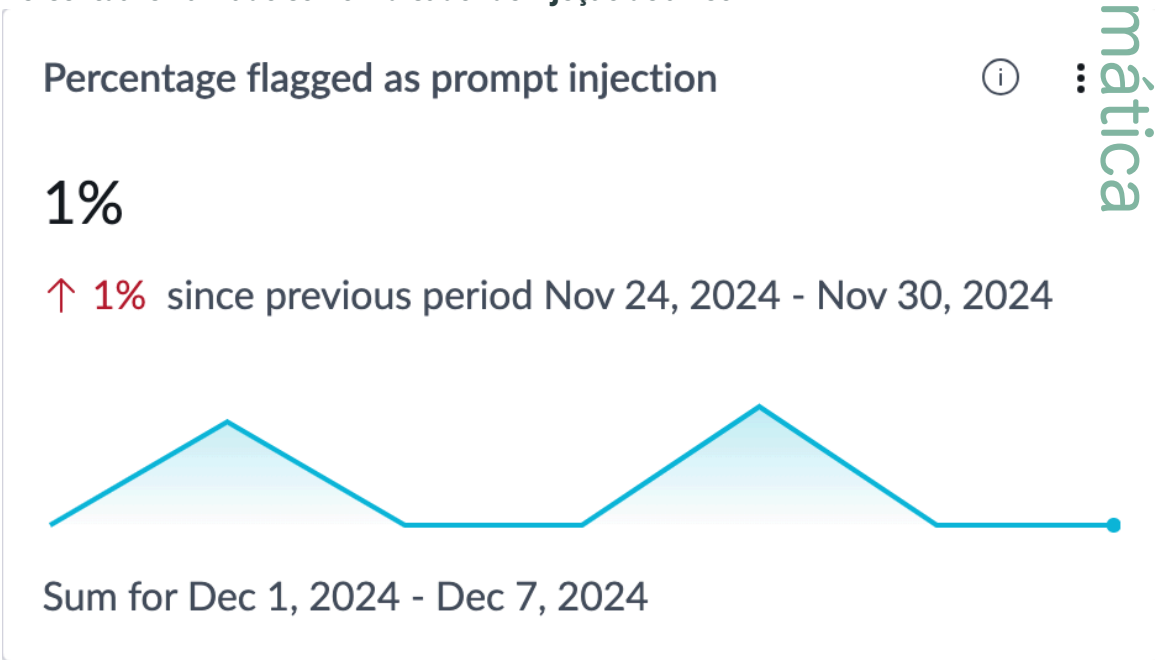
Indicador de latência adicionado pelo Guardrail



Percentual sinalizado como injeção de aviso

Esta área do painel mostra a porcentagem de solicitações e respostas de e para o serviço LLM que são sinalizadas para conteúdo ofensivo.

Percentual sinalizado como indicador de injeção de aviso



Total de ocorrências de injeção de prompt

Esta área do painel mostra o número total de ocorrências de conteúdo ofensivo para as habilidades selecionadas e o 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.

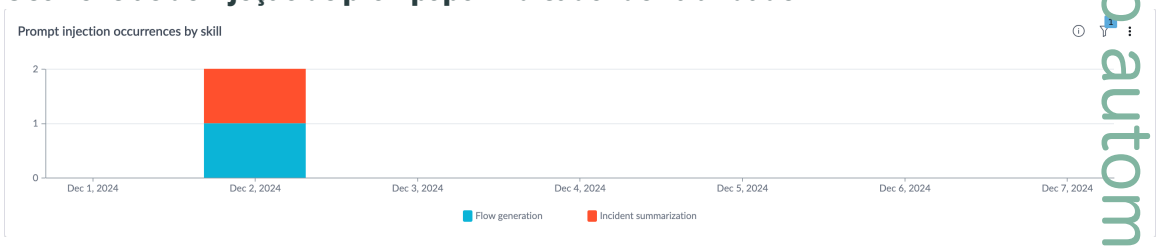
Indicador Total de ocorrências de injeção de prompt



Ocorrências de injeção de prompt por habilidade

Esta área do painel mostra o número de ocorrências de injeção de prompt ao longo do tempo pelas habilidades em que foram detectadas tentativas de injeção de prompt.

Ocorrências de injeção de prompt por indicador de habilidade



Analisador de pesquisa de usuário

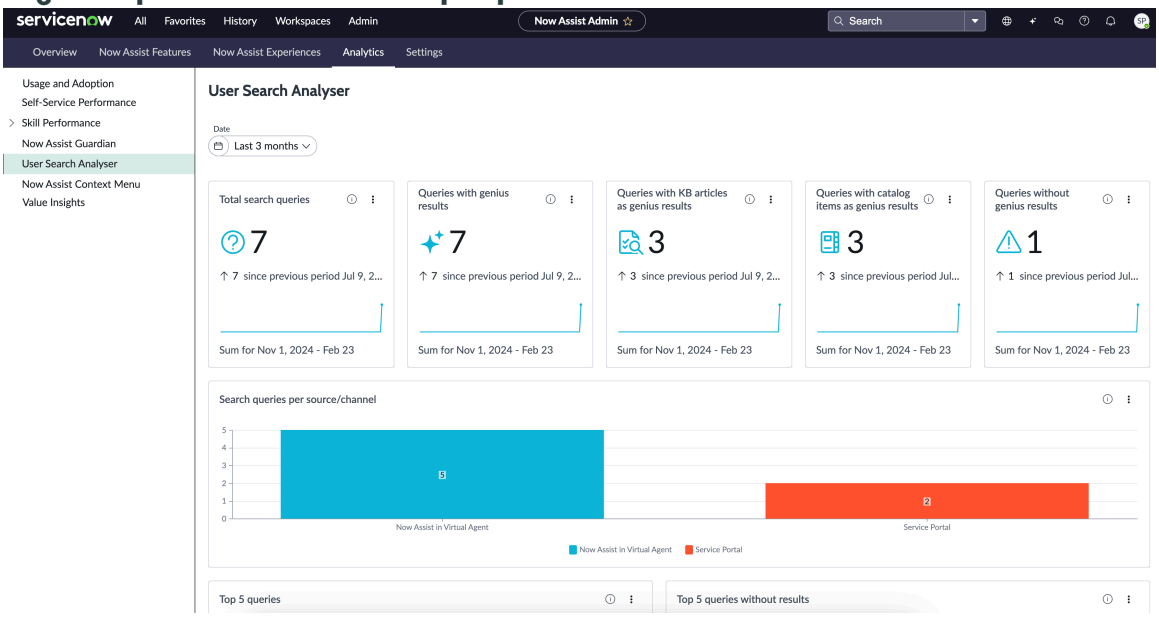
Obtenha informações sobre consultas de pesquisa do usuário e resultados fornecidos por Now Assist.

A página do painel do Analisador de pesquisa do usuário contém indicadores que ajudam os administradores a entender a eficácia da pesquisa no aprimoramento da experiência de autoatendimento. Equipado com informações do painel, Knowledge os administradores podem melhorar Knowledge conteúdo e disponibilidade para 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.

Página do painel do analisador de pesquisa do usuário



Os indicadores na página do painel do Analisador de pesquisa do usuário fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

- Consultas de pesquisa que renderam Base de conhecimento artigos e itens do catálogo como resultados do genius.
- Distribuição de consultas de pesquisa pela origem da qual elas se originaram, por exemplo, Now Assist em Virtual Agent, Portal de serviços.
- Lista das consultas mais comuns que produziram ou não resultados do Genius.

Indicadores do analisador de pesquisa do usuário

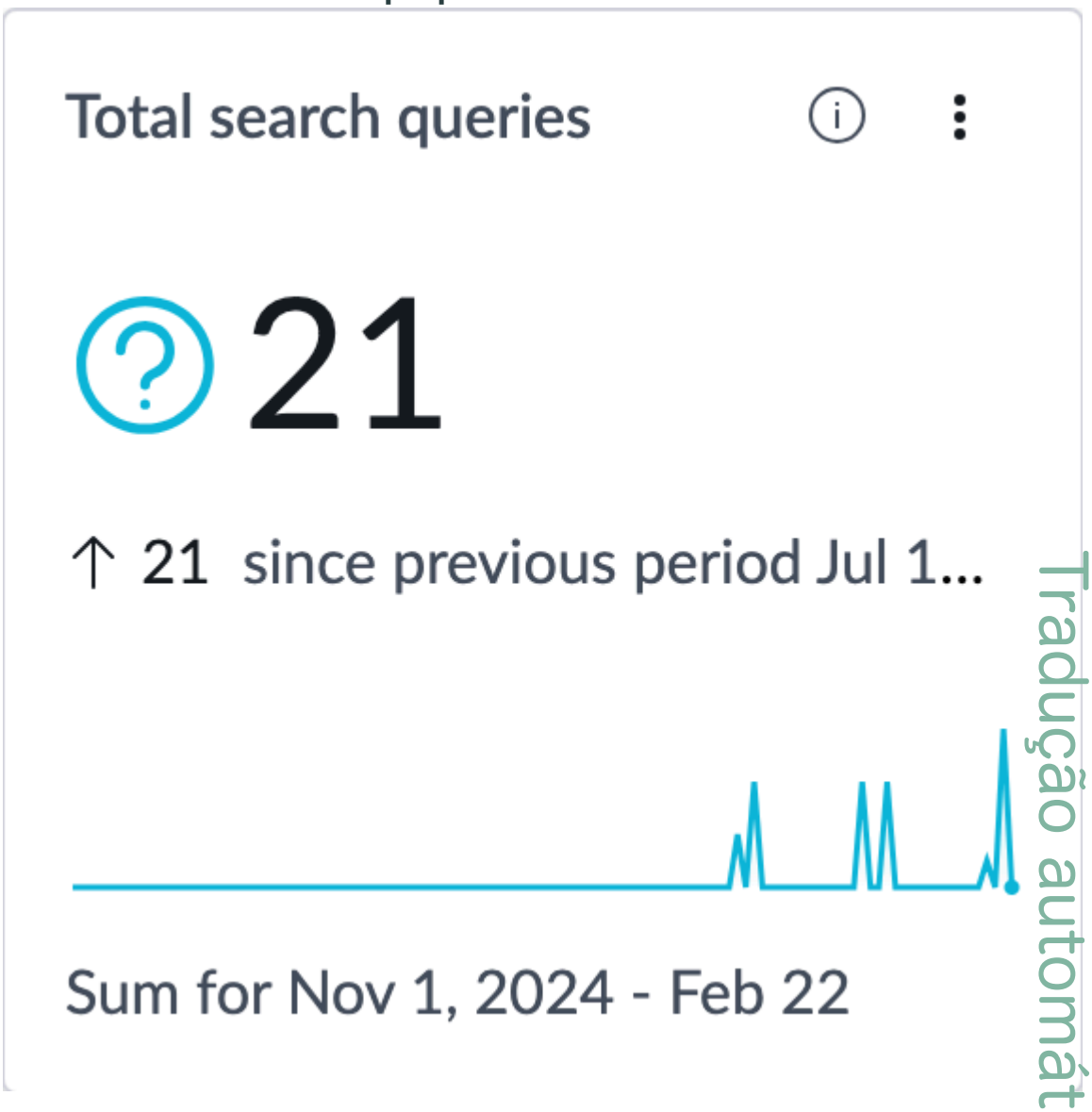
Total de consultas de pesquisa

Esta área do painel mostra o número total de consultas de pesquisa tratadas por Now Assist canais 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.

Indicador Total de consultas de pesquisa



Tradução automática

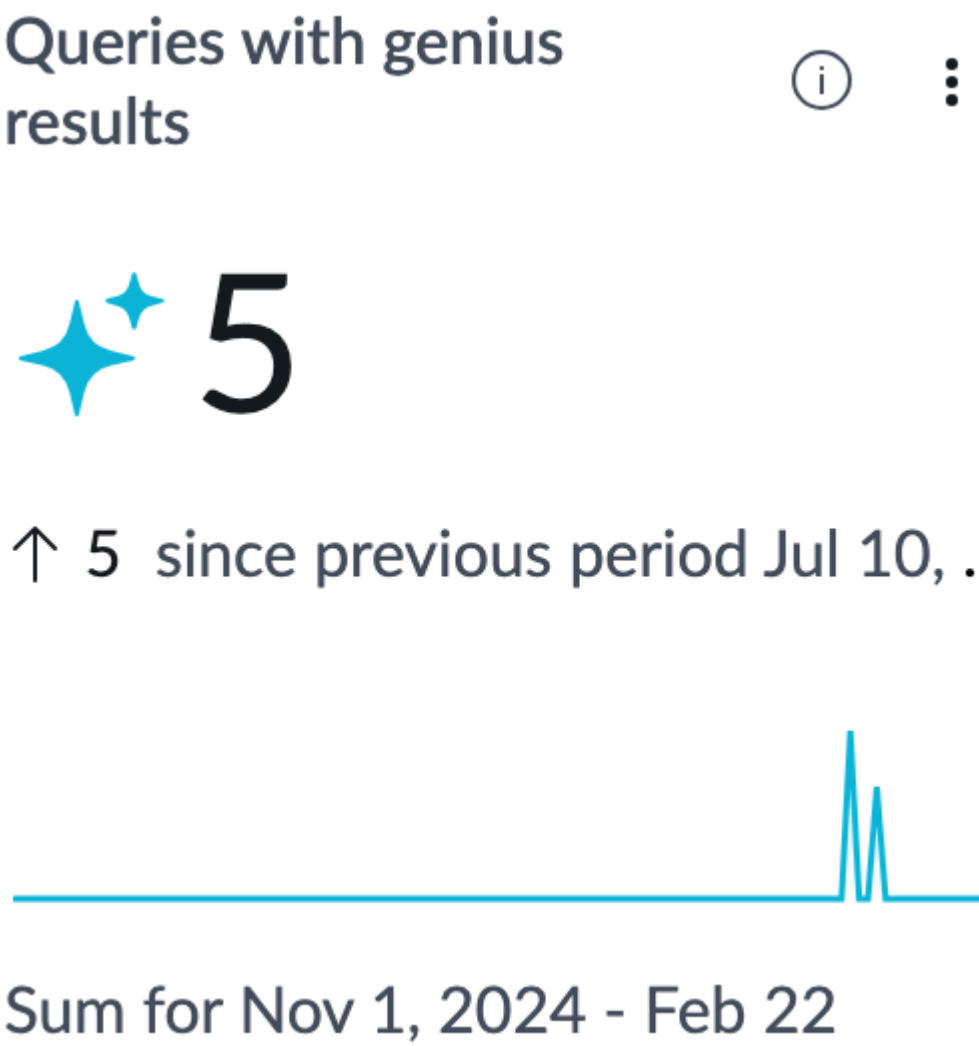
Consultas com resultados do Genius

Esta área do painel mostra o número de resultados do Genius retornados por Now Assist para os usuários revisarem.

Nota:
Uma consulta pode ter mais de um resultado do Genius.

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

Consultas com indicador de resultados do Genius



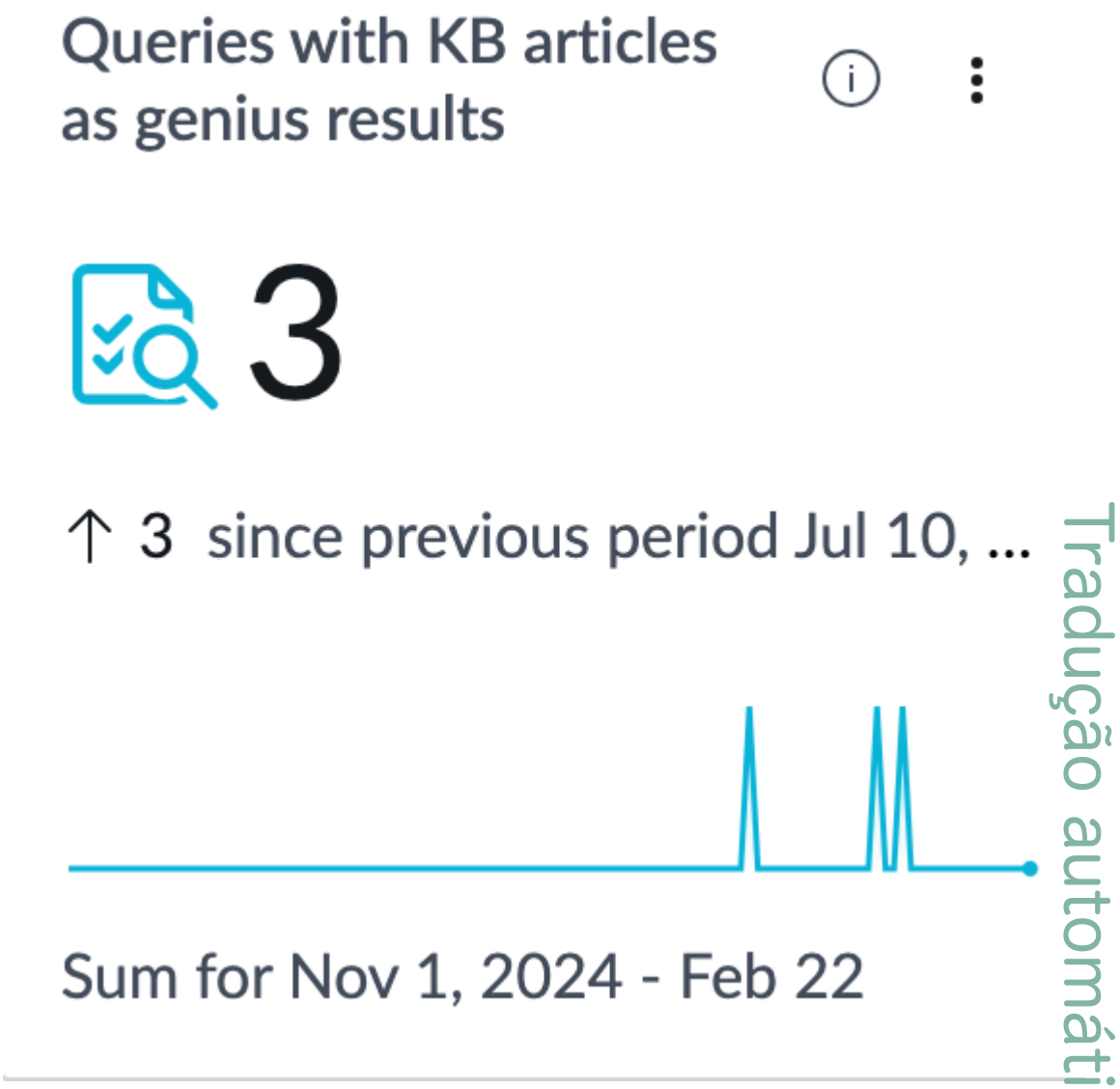
Consultas com Base de conhecimento artigos como resultados geniais

Esta área do painel mostra o número de consultas de pesquisa em que Now Assist retornado Knowledge artigos como resultados do genius para os usuários revisarem.

Tradução automática

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

Consultas com Base de conhecimento artigos como indicador de resultados do genius



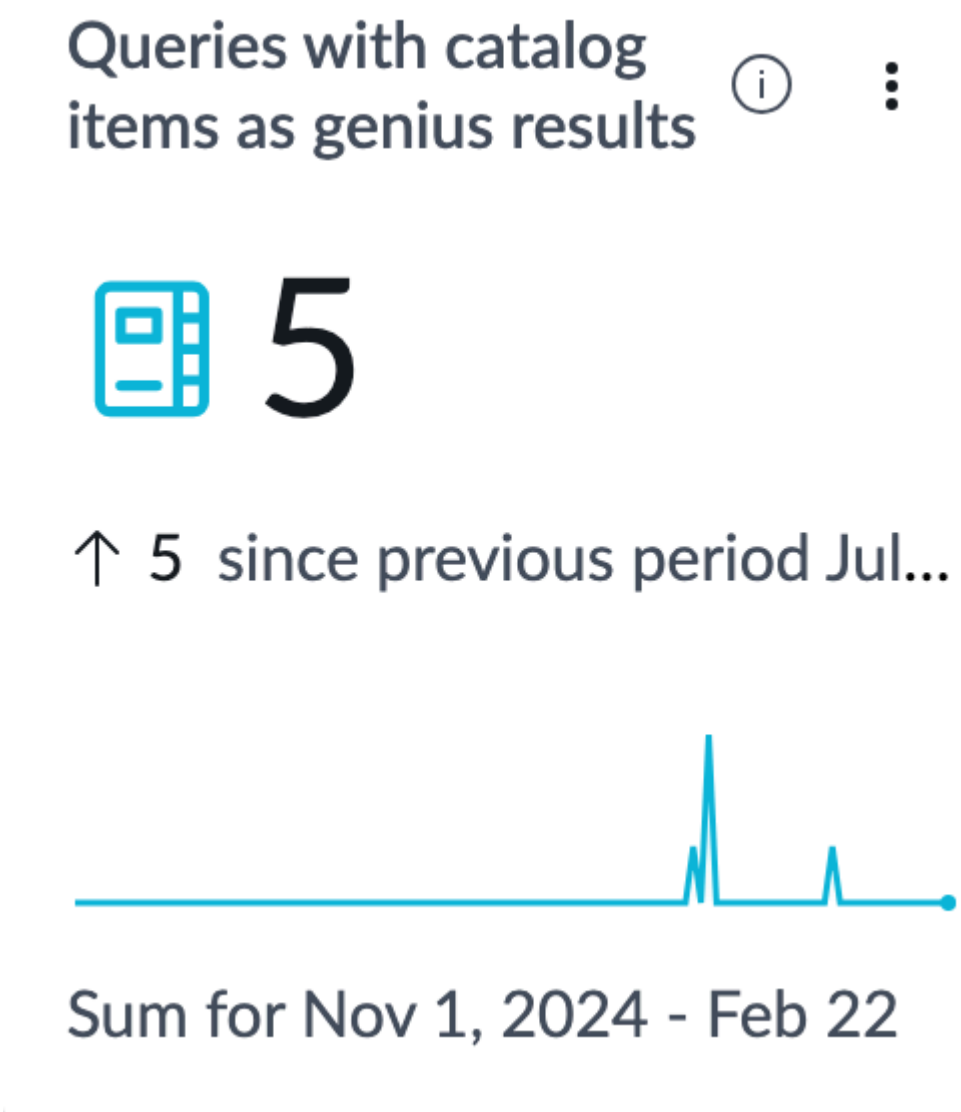
Consultas com itens do catálogo como resultados do Genius

Esta área do painel mostra o número de consultas de pesquisa em que Now Assist itens do catálogo retornados como resultados do genius para os usuários revisarem.

Tradução automática

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

Consultas com itens do catálogo como indicador de resultados do Genius



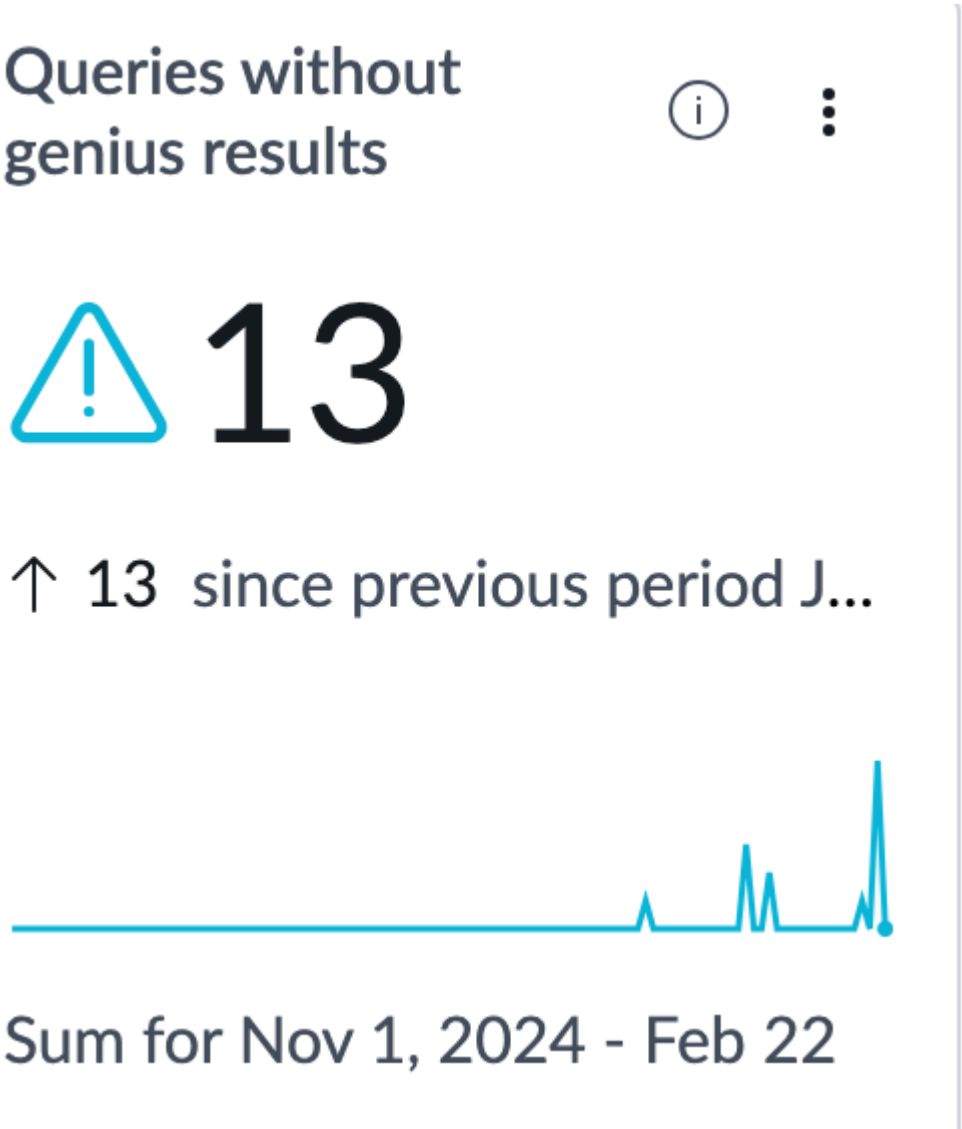
Consultas sem resultados do Genius

Esta área do painel mostra o número de respostas em que Now Assist não forneceu uma resposta de resultado do genius para os usuários revisarem.

Tradução automática

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

Consultas sem indicador de resultados do Genius

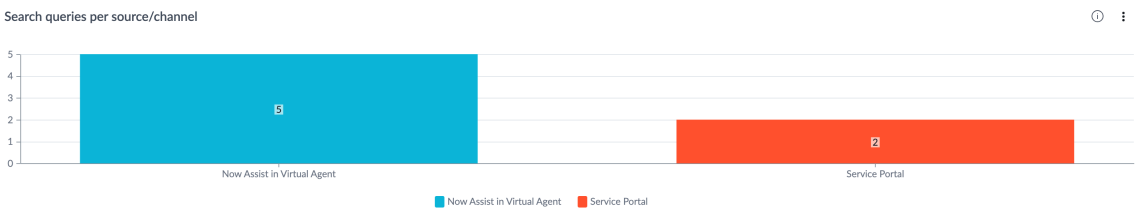


Tradução automática

Consultas de pesquisa por origem ou canal

Esta área do painel mostra o número de consultas de pesquisa manipuladas por cada um dos Pesquisa com IA fontes ou canais.

Consultas de pesquisa por fonte ou indicador de canal

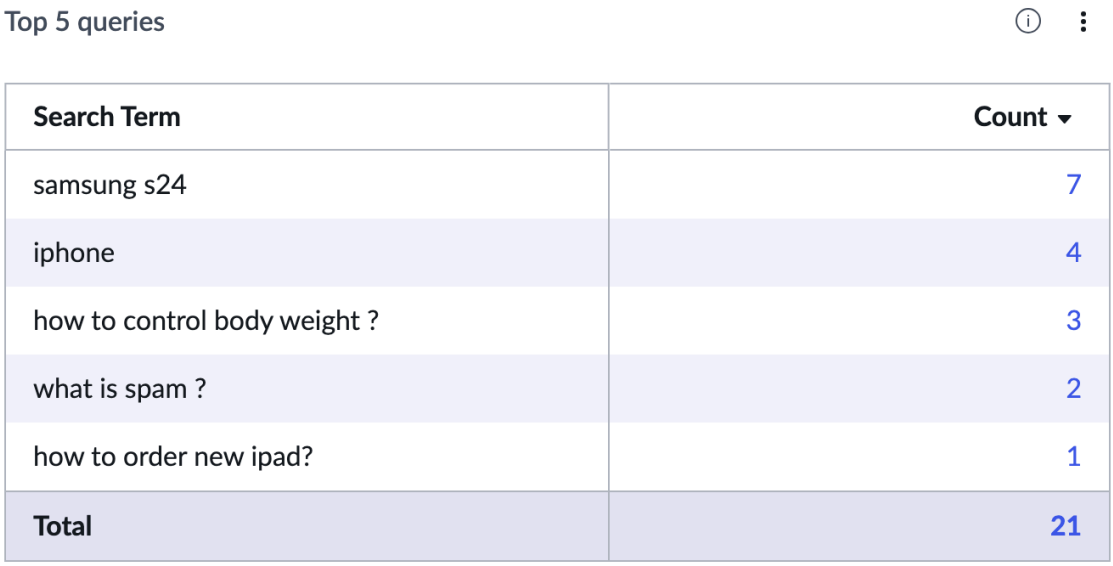


5 principais consultas

Esta área do painel mostra as cinco principais consultas de pesquisa pela respectiva contagem de consultas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 principais consultas

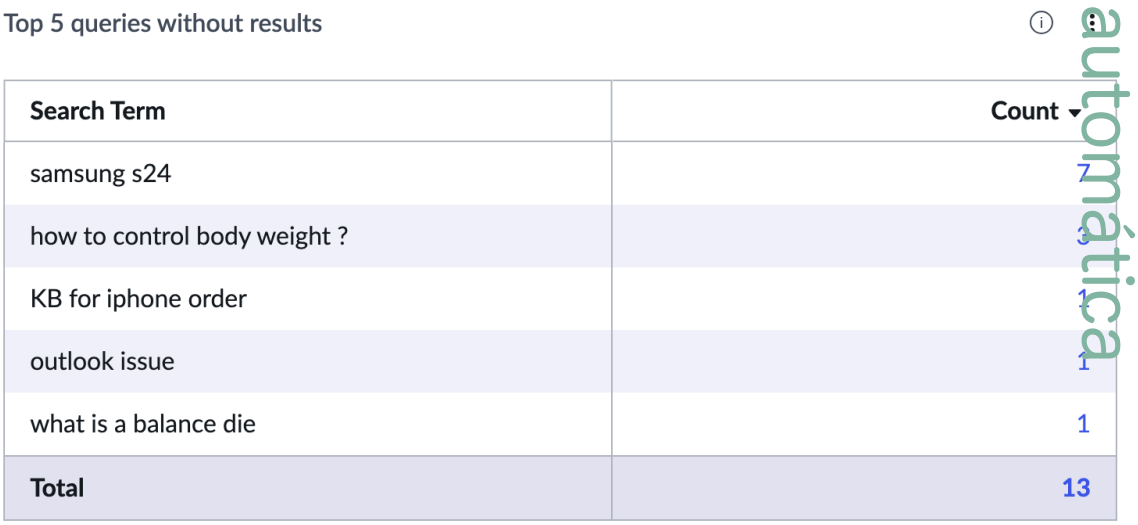


Search Term	Count
samsung s24	7
iphone	4
how to control body weight ?	3
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**21**

Principais 5 consultas sem resultados

Esta área do painel mostra as cinco principais consultas de pesquisa que não produziram nenhum resultado.

Indicador das 5 principais consultas sem resultados



Search Term	Count
samsung s24	7
how to control body weight ?	3
KB for iphone order	1
outlook issue	1
what is a balance die	1
Total	**13**

Principais 5 consultas resultando em Knowledge artigos como resultados geniais

Esta área do painel mostra as cinco principais consultas de pesquisa em que Now Assist retornado Knowledge artigos como resultados do genius, com a respectiva contagem de consultas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 5 consultas resultando em Knowledge artigos como indicador de resultados do genius

Top 5 queries resulting in knowledge articles as genius results

Search Term	Count
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**3**

Principais 5 consultas que resultam em itens do catálogo como resultados do Genius

Esta área do painel mostra as cinco principais consultas de pesquisa em que Now Assist itens do catálogo retornados como resultados do genius, com a respectiva contagem de consultas.

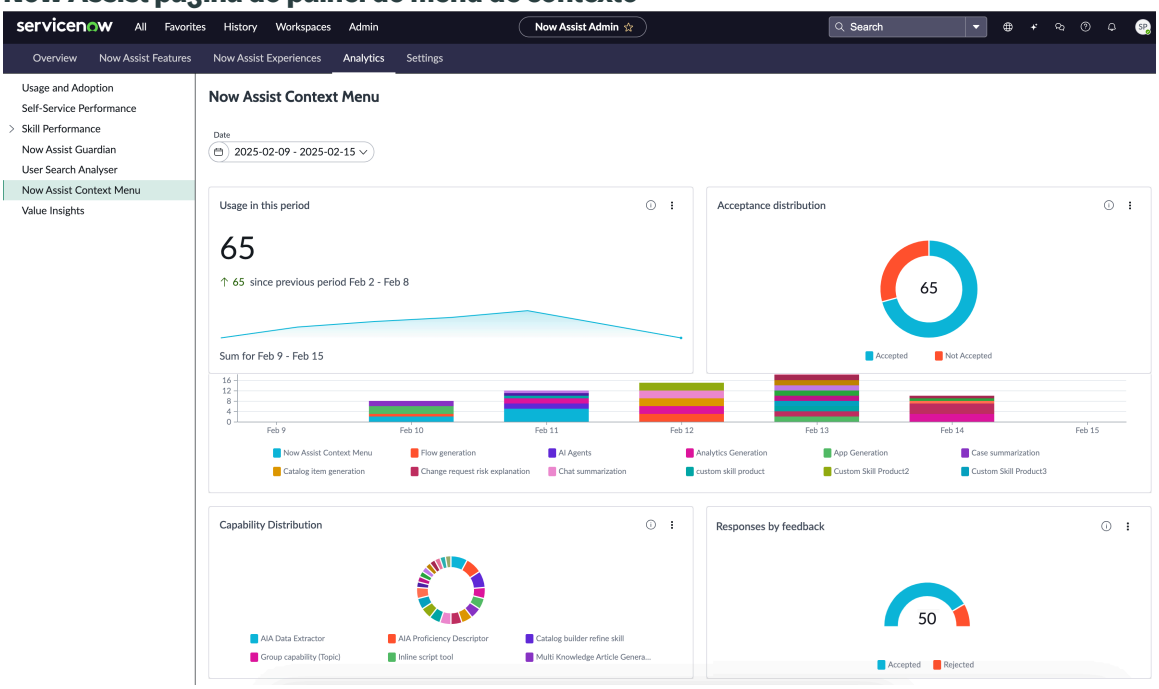
Principais 5 consultas que resultam em itens do catálogo como indicador de resultados do Genius

Now Assist análise do menu de contexto

Monitore o uso e o desempenho do Now Assist menu de contexto.

. Now Assist o painel do menu de contexto ajuda os administradores a avaliar a eficácia das ações do menu de contexto para ajudar os agentes a resumir, criar e editar e-mails e respostas de bate-papo.

Now Assist página do painel do 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.

Os indicadores no Now Assist a página do painel do menu de contexto fornece as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

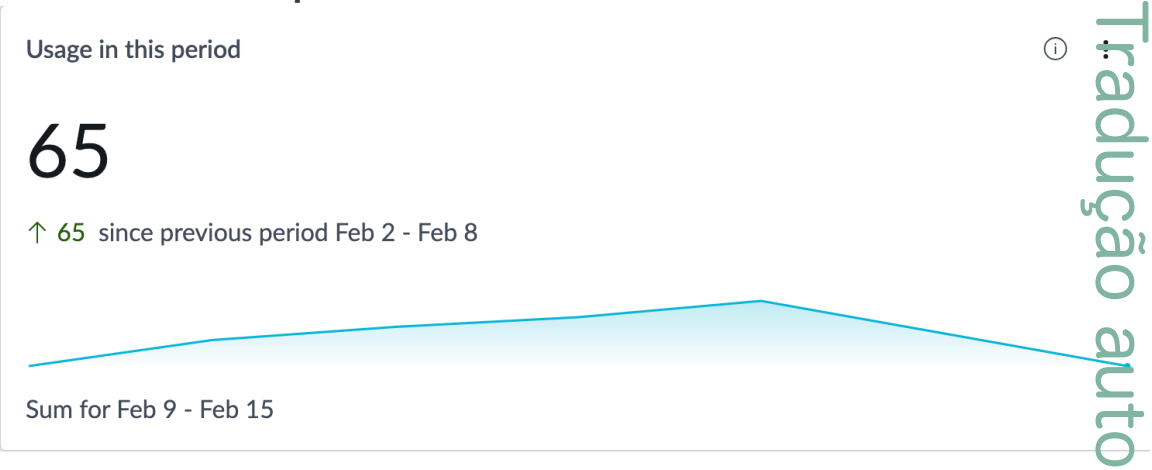
- Contagem e distribuição de ações do menu de contexto em um intervalo de datas. Este indicador revela a escala de uso e as ações mais e menos usadas.
- Aceitação e feedback sobre ações do menu de contexto. Este indicador revela ações que foram aceitas ou rejeitadas pelos usuários com um feedback positivo ou negativo.
- O gráfico de tendências de uso revela padrões no uso de ações do menu de contexto em um intervalo de datas.

Now Assist indicadores do menu de contexto

Uso neste período

Esta área do painel mostra o número total de Now Assist ações do menu de contexto usadas no intervalo de datas selecionado.

Indicador de uso neste período

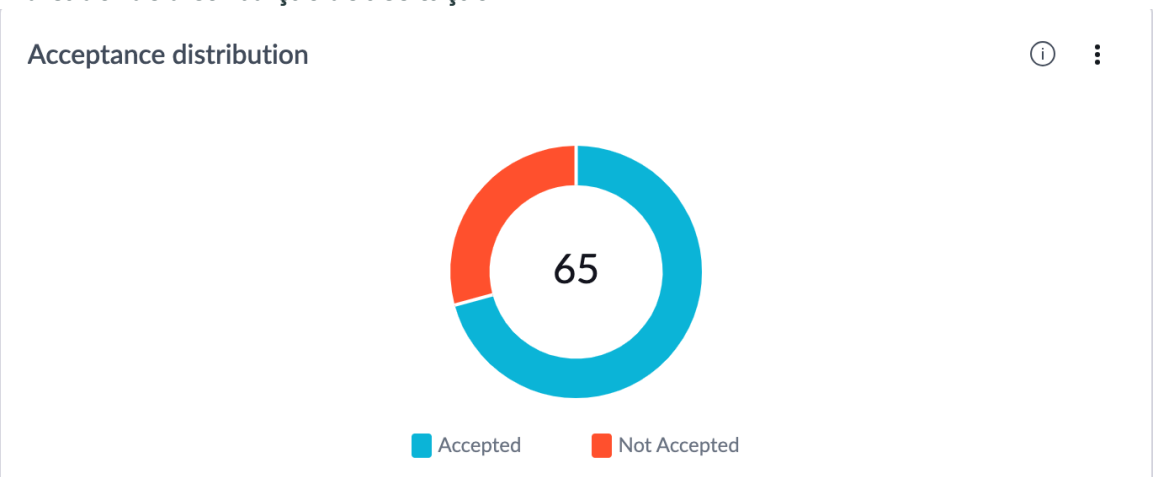


Distribuição de aceitação

Esta área do painel mostra a distribuição de Now Assist ações do menu de contexto por aceitação.

- Aceito: O usuário inseriu a resposta do menu de contexto em seu espaço.
- Não aceito: O usuário fechou a janela ou a caixa de diálogo que contém a resposta do menu de contexto.

Indicador de distribuição de aceitação



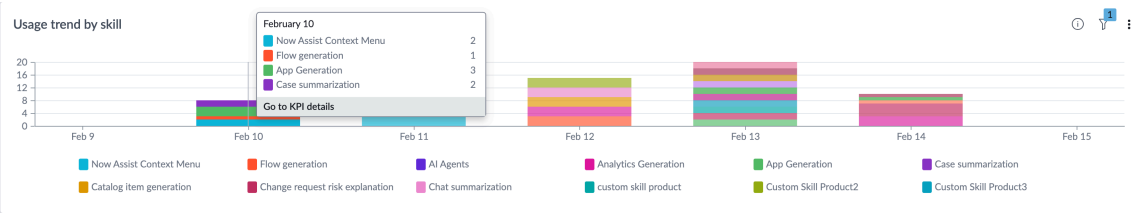
Tradução automática

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

Tendência de uso por habilidade

Esta área do painel mostra a tendência de uso de Now Assist ações do menu de contexto no intervalo de datas selecionado.

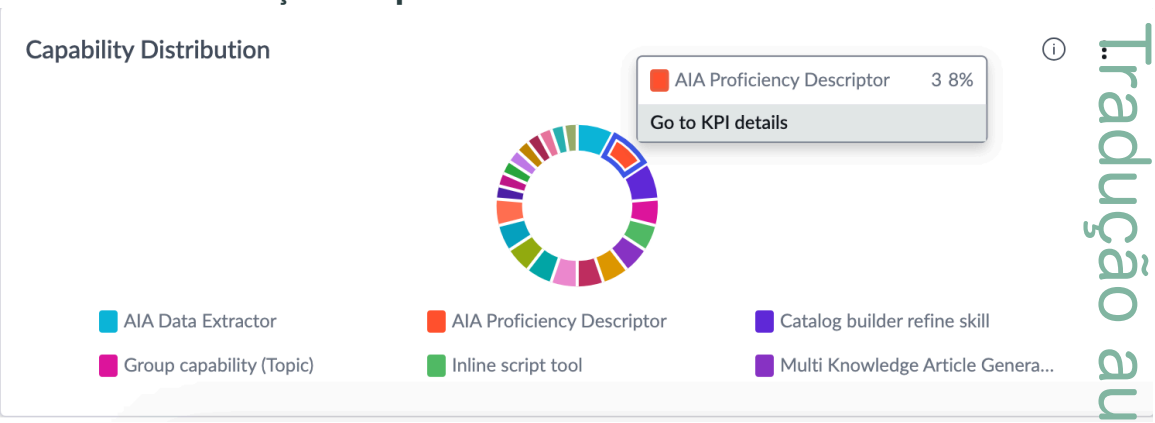
Indicador de tendência de uso por habilidade



Distribuição de capacidade

Esta área do painel mostra a distribuição de uso de vários Now Assist ações do menu de contexto no intervalo de datas selecionado.

Indicador de distribuição de capacidade

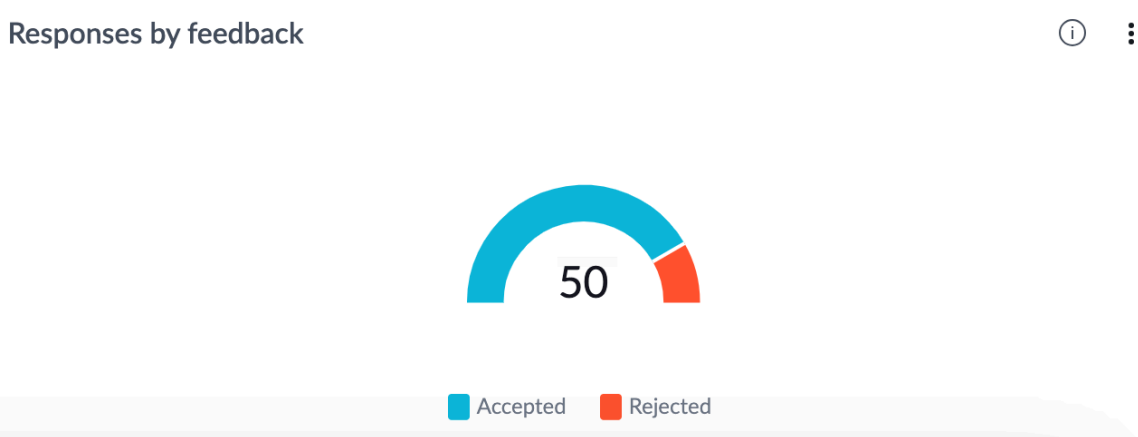


Respostas por feedback

Esta área do painel mostra um detalhamento de Now Assist respostas do menu de contexto pelo feedback do usuário recebido.

- Aceito: O usuário deu um polegar para cima na resposta do menu de contexto.
- Rejeitado: O usuário deu um polegar para baixo na resposta do menu de contexto.

Indicador de respostas por feedback



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist informações de valor

Obtenha informações sobre o valor realizado com Now Assist habilidades e recursos.

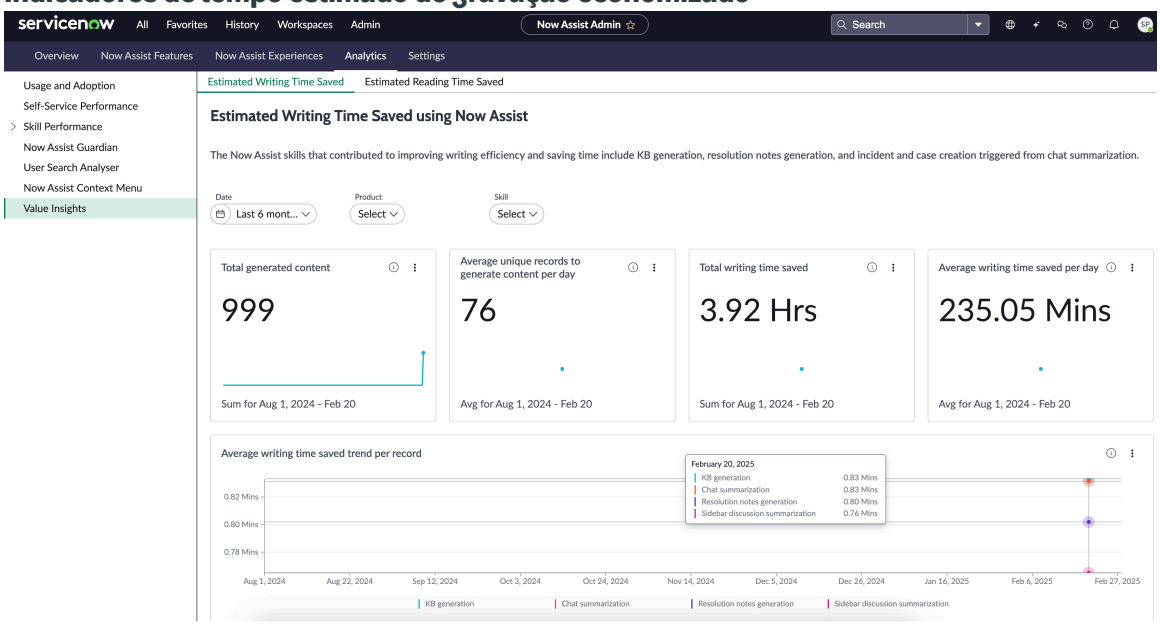
. Now Assist a página do painel informações de valor fornece informações sobre os ganhos de produtividade estimados como resultado do uso de Now Assist habilidades. Os ganhos de produtividade são classificados em duas categorias: Tempo estimado de escrita economizado e Tempo estimado de leitura economizado. Pontos de dados e carimbos de data/hora dos registros de chamada são capturados e usados para executar cálculos e aproximações do tempo de leitura e gravação economizado pelos usuários usando Now Assist. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

Indicadores de tempo estimado de gravação economizado

Now Assist as habilidades que contribuem para melhorar a eficiência da escrita e economizar tempo incluem Base de conhecimento geração, geração de anotações de resolução e criação de incidentes e casos acionados a partir do resumo do bate-papo. Tempo de gravação economizado é uma estimativa do tempo que o usuário teria que gastar escrevendo Knowledge artigos, anotações de resolução, incidente e detalhes do caso.

Nota:

A fórmula a seguir é usada para calcular o tempo estimado de gravação economizado: (Contagem de palavras da resposta gerada pelo LLM)/(Taxa de gravação). Por exemplo, se as anotações de resolução geradas pela resposta do LLM tiverem 180 palavras, o tempo estimado de gravação economizado será 180/40, ou seja, 4,5 minutos. Os cálculos são baseados em uma suposição de que a resposta gerada pelo LLM é aceita integralmente pelo usuário. A taxa de gravação considerada para os cálculos é baseada na média do setor para a taxa de gravação, que é de 40 palavras por minuto. Para definir um valor de acordo com seus requisitos, adicione uma propriedade do sistema pelo nome `sn_na_analytics.wts.rate` e defina o valor de acordo. Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Add a system property .



Os indicadores na página do painel Tempo estimado de gravação economizado fornecem as informações a seguir. Aplique os filtros de data, produto e habilidade de acordo com seus requisitos.

Tradução automática

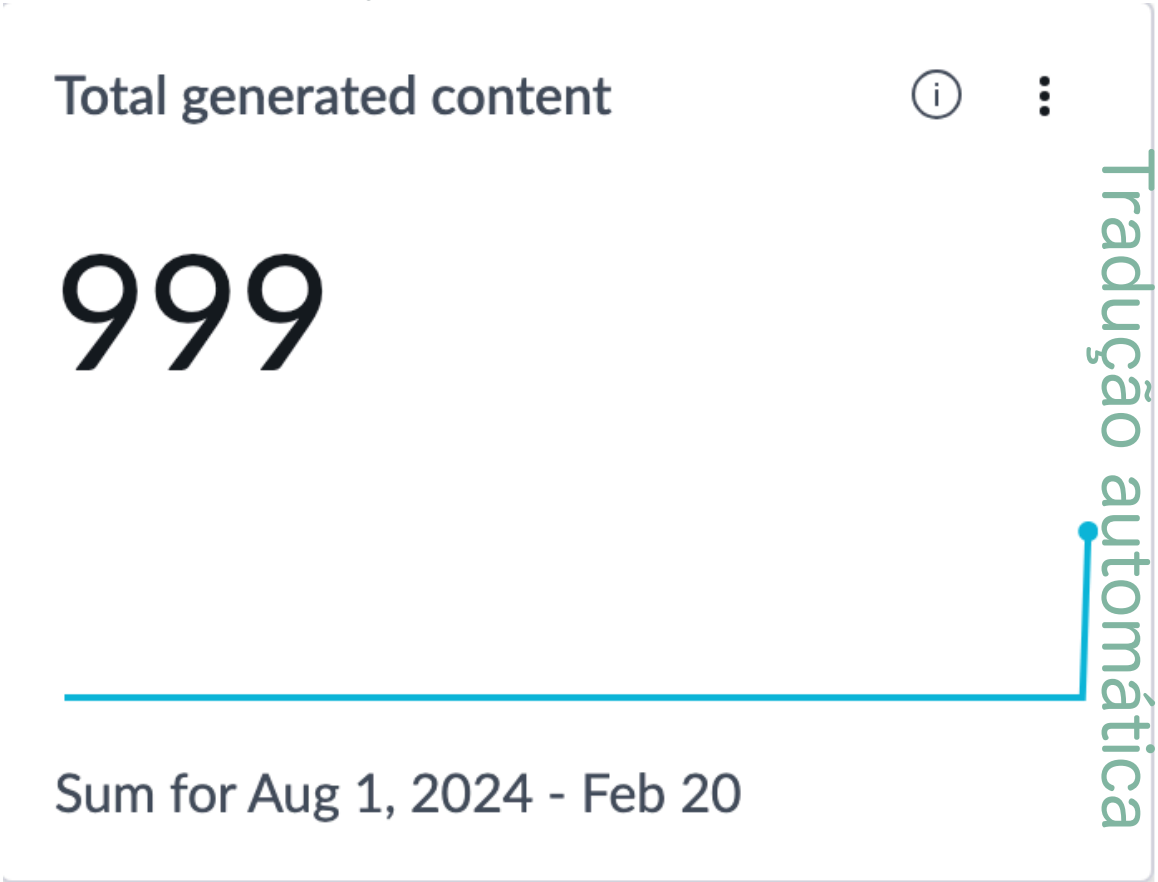
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Tempo total de gravação economizado usando Now Assist habilidades para gerar conteúdo.
- Tempo médio economizado por registro usando Now Assist habilidades para gerar conteúdo é um indicador de produtividade no nível de registro.
- Tempo médio economizado por usuário usando Now Assist habilidades para gerar conteúdo é um indicador de produtividade no nível de usuário individual.

Total de conteúdo gerado

Esta área do painel mostra o número de vezes que o conteúdo foi gerado usando Now Assist habilidades que contribuíram para o tempo economizado por escrito.

Indicador de conteúdo total gerado



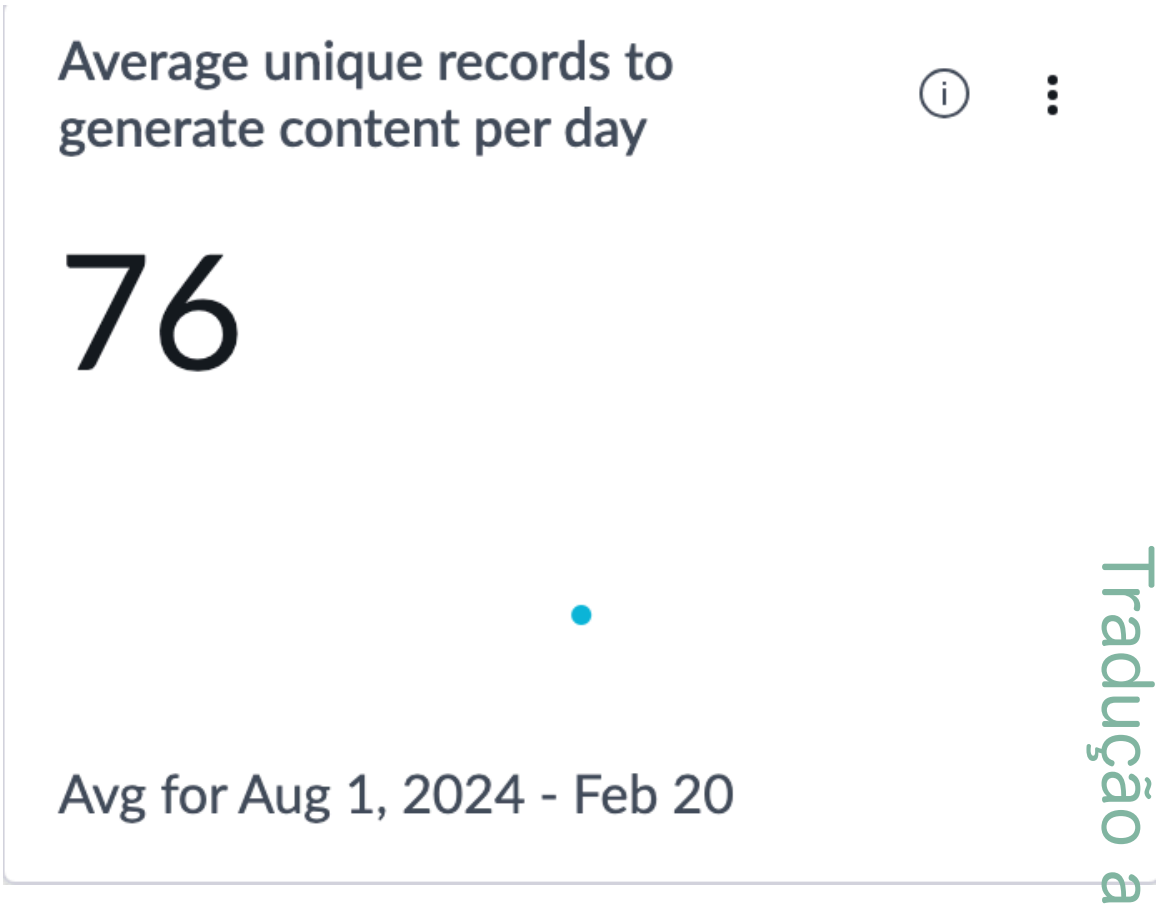
Tradução automática

Média de registros exclusivos para gerar conteúdo por dia

Esta área do painel mostra o número médio de registros exclusivos diários usados por Now Assist habilidades para gerar conteúdo que contribuíram para o tempo economizado por escrito no intervalo de datas selecionado.

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

Média de registros exclusivos para gerar conteúdo por indicador de dia



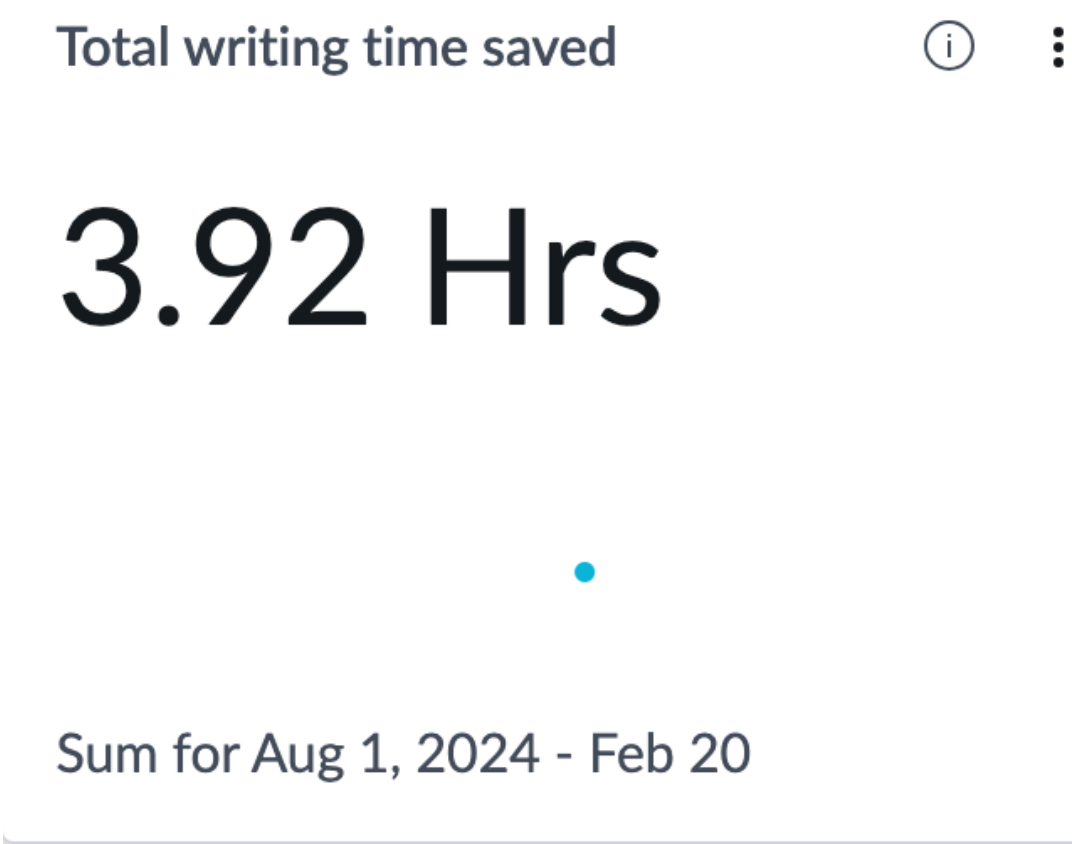
Tempo total de gravação economizado

Esta área do painel mostra o tempo total economizado usando Now Assist habilidades para gerar conteúdo para eficiência na escrita. O cálculo é baseado na média do setor para o tempo de gravação.

Tradução automática

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

Indicador de tempo total de gravação economizado



Tempo médio de gravação economizado por dia

Esta área do painel mostra o tempo médio economizado por dia usando Now Assist habilidades para gerar conteúdo para eficiência na escrita.

Tradução automática

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

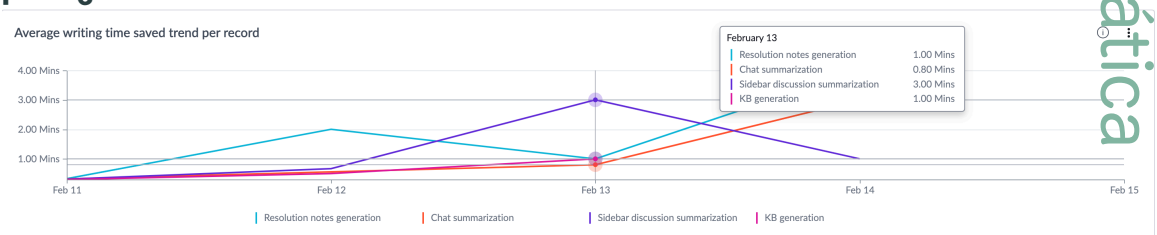
Indicador de tempo médio de gravação economizado por dia



Média de tempo de gravação economizado por registro

Esta área do painel mostra um gráfico de tendências do tempo médio (em minutos) salvo por registro usando Now Assist habilidades para gerar conteúdo para eficiência na escrita.

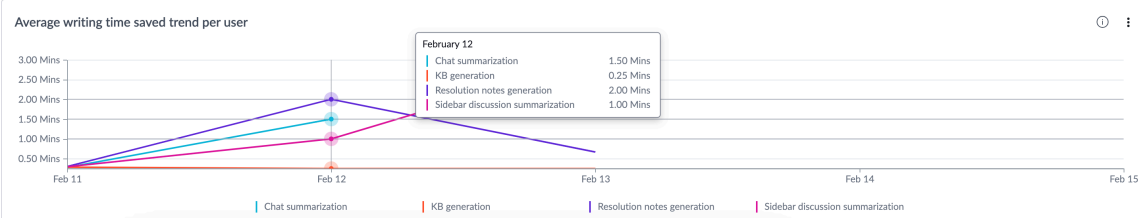
Indicador de tendência média de tempo de gravação economizado por registro



Média de tempo de gravação economizado por usuário

Esta área do painel mostra um gráfico de tendências do tempo médio (em minutos) economizado por usuário usando Now Assist habilidades para gerar conteúdo para eficiência na escrita.

Indicador de tendência média de tempo de gravação economizado por usuário



Tradução automática

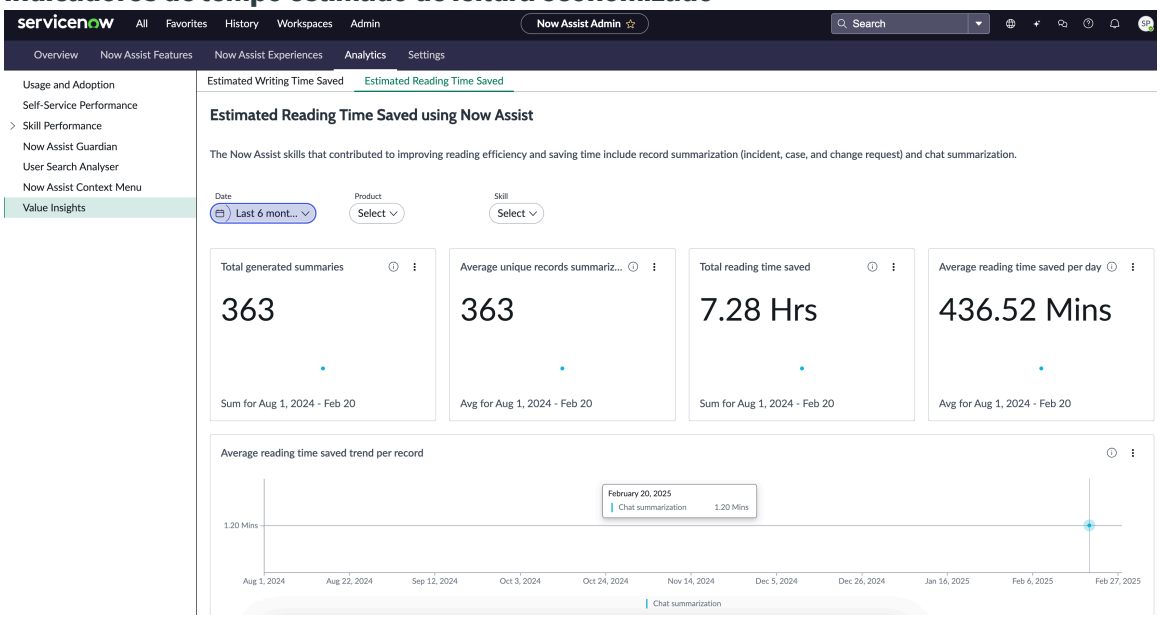
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Economia do tempo estimado de leitura

. Now Assist as habilidades que contribuíram para melhorar a eficiência de leitura e economizar tempo incluem resumo de registros (incidente, caso e solicitação de mudança) e resumo de bate-papo.

Nota:
A fórmula a seguir é usada para calcular o tempo estimado de leitura economizado: (Contagem de palavras do conteúdo de um registro - contagem de palavras do resumo gerado pelo LLM do registro)/(Taxa de leitura). Descrição resumida, descrição, prioridade, estado e atividades no registro de metadados constituem o conteúdo de um registro. Por exemplo, se o conteúdo de um registro de caso contiver 420 palavras e o resumo do caso gerado pelo LLM contiver 180 palavras, o tempo estimado de leitura economizado será (420-180)/240, que é de 1 minuto. A taxa de leitura considerada para os cálculos é baseada na média do setor para a taxa de leitura, que é de 240 palavras por minuto. Para definir um valor de acordo com seus requisitos, adicione uma propriedade do sistema pelo nome `sn_na_analytics.rts.rate`e defina o valor de acordo. Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Add a system property .

Indicadores de tempo estimado de leitura economizado



Os indicadores na página do painel Tempo estimado de leitura economizado fornecem as informações a seguir.

- Tempo total de leitura economizado usando Now Assist habilidades para resumir o conteúdo.
- Tempo médio economizado por registro usando Now Assist habilidades para resumir o conteúdo é um indicador de produtividade no nível de registro.
- Tempo médio economizado por usuário usando Now Assist as habilidades para resumir o conteúdo são um indicador de produtividade no nível de usuário individual.

Resumos gerados

Esta área do painel mostra o número de resumos gerados usando Now Assist habilidades que contribuíram para o tempo economizado na 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.

Indicador de resumos totais gerados



Média de registros exclusivos resumidos por dia

Esta área do painel mostra o número médio de registros exclusivos diários usados por Now Assist habilidades para resumir o conteúdo que contribuiu para o tempo economizado na leitura no intervalo de datas 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.

Indicador de média de registros exclusivos resumidos por dia



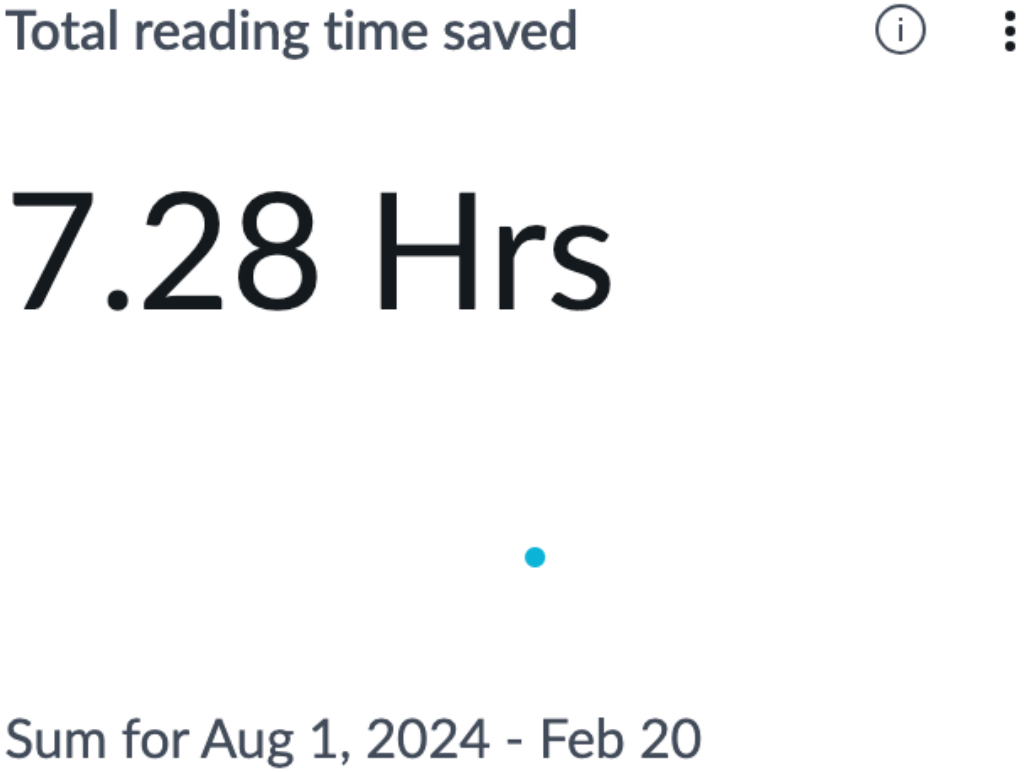
Tempo total de leitura economizado

Esta área do painel mostra o tempo total economizado usando Now Assist habilidades para resumir o conteúdo para eficiência de 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.

Indicador de tempo total de leitura economizado



Tempo médio de leitura economizado por dia

Esta área do painel mostra o tempo médio economizado por dia usando Now Assist habilidades para resumir o conteúdo para eficiência de 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.

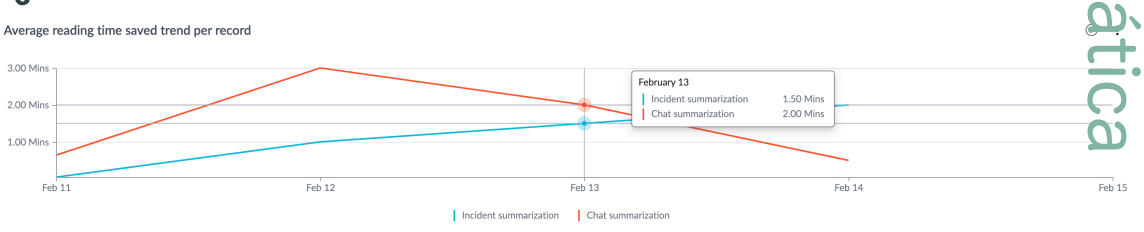
Indicador de tempo médio de leitura economizado por dia



Tendência média de tempo de leitura economizado por registro

Esta área do painel mostra um gráfico de tendências do tempo médio (em minutos) salvo por registro usando Now Assist habilidades para resumir o conteúdo para eficiência de leitura.

Tendência média de tempo de leitura economizado por indicador de registro



Tendência de tempo médio de leitura economizado por usuário

Esta área do painel mostra um gráfico de tendências do tempo médio (em minutos) economizado por usuário usando Now Assist habilidades para resumir o conteúdo para eficiência de leitura.

Tendência média de tempo de leitura economizado por indicador de usuário

Referência do Análise do Now Assist

Análise do Now Assist os tópicos de referência incluem informações sobre funções do usuário e detalhes dos indicadores no 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.

Análise do Now Assist funções

Análise do Now Assist requer as seguintes funções para exibir e gerenciar a funcionalidade do painel.

Análise do Now Assist Visualizador [sn_na_analytics.viewer]

Usuários com Análise do Now Assist A função de visualizador pode exibir Análise do Now Assist painel no Administração do Now Assist e têm acesso de leitura às tabelas de fonte de dados.

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.

Análise do Now Assist Administrador [sn_na_analytics.admin]

Usuários com Análise do Now Assist A função de administrador pode exibir Análise do Now Assist painel no Administração do Now Assist e ler e gravar em algumas tabelas de fonte de dados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Análise do Now Assist Visualizador [sn_na_analytics.viewer].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel

Os detalhes do indicador ajudam a entender os dados e os cálculos por trás de um indicador que é apresentado na forma de uma visualização no painel.

Análise do Now Assist os indicadores contêm os seguintes detalhes: tipo de indicador, fonte de dados, cálculo, detalhamentos disponíveis, unidade, e assim por diante.

Para acessar esses indicadores, navegue até **Administração de Análise da plataforma** > **Indicadores**. Você deve ter a função Administrador do Now Assist Analytics [sn_na_analytics_admin] para acessar os indicadores.

Tradução automática

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

Esses indicadores coletam dados em uma frequência diária. Os dados só estão disponíveis para datas anteriores à data atual. Se você quiser ver os resultados do dia atual, aguarde até o dia seguinte.

Detalhes do indicador de uso e adoção

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Total de ações do Now Assist	Automatizado	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de todas as ações	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidades da IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por configuração de habilidades e por fluxo de trabalho	Diariamente	#	0
Ações diárias do Now Assist	Automatizado	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de ações diárias	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidades da IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
				configuração de habilidades e por fluxo de trabalho			
Média diária de usuários exclusivos que interagem com o Now Assist	Automatizado	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	Média de usuários exclusivos diários	Por recurso de IA generativa, por configuração de habilidades, por família de habilidades, por modalidade de execução de habilidades da IA generativa	Diariamente	#	0
Usuários exclusivos diários envolvidos com o Now Assist	Automatizado	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de usuários exclusivos diários	Por recurso de IA generativa, por configuração de habilidades, por família de habilidades, por modalidade de execução de habilidades da IA generativa	Diariamente	#	0
Distribuição do grupo de habilidades	Automatizado	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de execuções de habilidades diárias agrupadas por	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
			recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidades de IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por configuração de habilidades	de habilidades da IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por configuração de habilidades e por fluxo de trabalho			
Comparação de uso diário por fluxo de trabalho	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de gerações agrupadas por fluxos de trabalho	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidades da IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por configuração de habilidades e por fluxo de trabalho	Diariamente	#	0
Tendência de engajamento	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de gerações agrupadas	Por recurso de IA generativa,	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
de habilidades			por habilidade	por modalidade de execução de habilidades da IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por configuração de habilidades e por fluxo de trabalho			
Departamentos com maior uso	Automatizado	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de ações agrupadas por departamento do usuário e classificadas por ordem decrescente	Por departamento, Por configuração de habilidades	Diariamente	#	0
Comparação de ações do Now Assist por departamento do usuário	Automatizado	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de ações agrupadas por departamento do usuário	Por departamento, Por configuração de habilidades	Diariamente	#	0
Detalhes do feedback	Automatizado	Metadados do log da IA generativa[sys_gen_ai_log_metadata]	Contagem de ações agrupadas por família de habilidades	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	#	0
	Automatizado	Metadados do log da IA generativa[sys_gen_ai_log_metadata]	Contagem de ações com feedback agrupadas	Por feedback, Por família de habilidades,	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
			por família de habilidades	Por configuração de habilidades			
	Fórmula	Metadados do log da IA generativa[sys_gen_ai_log_metadata]	(Contagem de ações com feedback/ contagem total de ações) x 100 agrupadas por família de habilidades	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	%	2
	Automatizado	Metadados do log da IA generativa[sys_gen_ai_log_metadata]	Contagem de ações com Por feedback é aceito agrupado por família de habilidades	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades, Por feedback	Diariamente	#	0
	Fórmula	Metadados do log da IA generativa[sys_gen_ai_log_metadata]	(Contagem de ações com por feedback é aceito/ contagem total de ações com feedback) x 100 agrupadas por família de habilidades	Por configuração de habilidades, Por família de habilidades	Diariamente	%	2
Detalhes do erro	Automatizado	Metadados do log da IA generativa[sys_gen_ai_log_metadata]	Contagem de ações agrupadas por família de habilidades	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
	Automatizado	Metadados do log da IA generativa[sys_gen_ai_log_metadata]	Contagem de ações com status de erro agrupadas por família de habilidades	Por status de metadados do log da IA generativa , Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	#	0
	Fórmula	Metadados do log da IA generativa[sys_gen_ai_log_metadata]	(Contagem de ações com status de erro/ contagem total de registros de metadados de IA generativa) x 100 agrupados por família de habilidades	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	%	2

Detalhes do indicador de desempenho de autoatendimento

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Número total de consultas	Automatizado	Evento de desvio do Now Assist Analytics[sn_na_def_event]	Contagem de consultas	Por origem de desvio, por resultado do evento de desvio, por tipo de resultado do evento de desvio, por status de resolução de consulta, por origem	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
				do log de desvio			
Número total de respostas de consulta	Automatizado	Atividade de evento de desvio do Now Assist Analytics[sn_na_def_event_activity]	Contagem de respostas	Por feedback da atividade do evento de desvio, por tipo de atividade do evento de desvio, por direção da atividade do evento de desvio, por origem de desvio, por origem do log de desvio	Diariamente	#	0
Status de resolução da consulta	Automatizado	Evento de desvio do Now Assist Analytics[sn_na_def_event]	Contagem de consultas em que o status de resolução de consulta é Resolvido	Por origem de desvio, por resultado do evento de desvio, por tipo de resultado do evento de desvio, por status de resolução de consulta, por origem do log de desvio	Diariamente	#	0
Taxa de resolução	Fórmula		(Contagem de eventos de desvio em que o status de resolução de consulta é Resolvido/ Contagem de eventos de desvio)x100		Diariamente	%	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Eventos iniciados pelo usuário	Automatizado	Evento de desvio do Now Assist Analytics[sn_pa_deflect_event]	Contagem de consultas agrupadas por origem de desvio	Por origem de desvio, por resultado do evento de desvio, por tipo de resultado do evento de desvio, por status de resolução de consulta, por origem do log de desvio	Diariamente	#	0
Conversas bem-sucedidas por capacidade	Automatizado	Evento de desvio do Now Assist Analytics[sn_pa_deflect_event]	Contagem de consultas em que o status de resolução de consulta é Resolvido agrupado por origem de desvio	Por origem de desvio, por resultado do evento de desvio, por tipo de resultado do evento de desvio, por status de resolução de consulta, por origem do log de desvio	Diariamente	#	0

Detalhes do indicador de desempenho de habilidade

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Tendência de engajamento de habilidades	Automatizado	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de execuções de habilidades agrupadas por habilidade	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidades da IA generativa, por família de	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamentos disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
				habilidades, por configuração de habilidades, por fluxo de trabalho			
Número de ações	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de todas as execuções de habilidades	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidades da IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por fluxo de trabalho	Diariamente	#	0
Total diário de usuários ativos	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de usuários exclusivos diários	Por recurso de IA generativa, por configuração de habilidades, por família de habilidades, por modalidade de execução de habilidades da IA generativa	Diariamente	#	0
Total diário de usuários ativos por habilidades	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de usuários exclusivos diários agrupados por configuração	Por recurso de IA generativa, por configuração de habilidades, por	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
			de habilidades	família de habilidades, por modalidade de execução de habilidades da IA generativa			

Detalhes do indicador de detalhes da habilidade

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Tendência de engajamento de habilidades	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_generative_usage_log]	Contagem de execuções de habilidades agrupadas por configuração de habilidades	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidades da IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por fluxo de trabalho	Diariamente	#	0
Total de ações de habilidade	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_generative_usage_log]	Contagem de execuções de habilidades	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidades da IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades,	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamentos disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
				por fluxo de trabalho			
Ações de habilidade aceitas	Automatizado	Metadados do log da IA generativa [sys_gen_ai_log_metadata]	Contagem de execuções de habilidades em que o feedback é aceito	Por feedback, por resposta aceita ou não aceita, por edições, por configuração de habilidades, por família de habilidades	Diariamente	#	0
Taxa de aceitação	Fórmula	Metadados do log da IA generativa [sys_gen_ai_log_metadata]	(Contagem de execuções de habilidades em que o feedback é aceito/ Contagem de execuções de habilidades)x100	Por configuração de habilidades, por família de habilidades	Diariamente	%	0
Usuários ativos diariamente	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de usuários exclusivos diários	Por recurso de IA generativa, por configuração de habilidades, por família de habilidades, por modalidade de execução de habilidades da IA generativa	Diariamente	#	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.

Detalhes do indicador de habilidades personalizadas

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Tendência de engajamento de habilidades por fluxos de trabalho	Automatizado	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de execuções de habilidades personalizadas agrupadas por fluxos de trabalho	Por habilidade personalizada (tipo de fluxo de trabalho), por habilidade personalizada (tipo de recurso), por habilidade personalizada (tipo de produto), por status de conclusão de habilidade personalizada, Por configuração de habilidades	Diariamente		0
Tendência de engajamento de habilidades por produtos	Automatizado	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de execuções de habilidades personalizadas agrupadas por produtos	Por habilidade personalizada (tipo de fluxo de trabalho), por habilidade personalizada (tipo de recurso), por habilidade personalizada (tipo de produto), por status de conclusão de habilidade personalizada, Por	Diariamente		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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
				configuração de habilidades			
Tendência de engajamento de habilidades por recursos	Automatizado	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de execuções de habilidades personalizadas agrupadas por recursos	Por habilidade personalizada (tipo de fluxo de trabalho), por habilidade personalizada (tipo de recurso), por habilidade personalizada (tipo de produto), por status de conclusão de habilidade personalizada, Por configuração de habilidades	Diariamente		0
Usuários exclusivos diários que interagem com a habilidade	Automatizado	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de usuários exclusivos que executaram habilidades personalizadas	Por configuração de habilidades	Diariamente	#	0
Executado com sucesso	Fórmula	Log de uso da IA generativa[sys_gen_ai_usage_log]	(Contagem de execuções de habilidades personalizadas com status Concluído/ Contagem de execuções de habilidades personalizadas)x100	Por configuração de habilidades	Diariamente	%	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamentos disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Feedback de habilidades	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem	Por feedback, Por configuração de habilidades	Diariamente	#	0

Guardião do Now Assist detalhes do indicador de proteção de conteúdo ofensivo

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamentos disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Latência adicionada ao Guardrail	Automatizado	Métrica da IA generativa [sys_gen_ai_metric]	Tempo médio gasto pelo Guardrail para avaliar o conteúdo ofensivo	Por configuração de habilidades	Diariamente	Milissegundos	0
Percentual sinalizado como ofensivo	Fórmula	Métrica da IA generativa [sys_gen_ai_metric]	(Contagem de ocorrências de conteúdo ofensivo/ número total de chamadas de LLM para as quais o Guardrail foi habilitado)x100	Por configuração de habilidades	Diariamente	%	0
Total de ocorrências de conteúdo ofensivo	Automatizado	Métrica da IA generativa [sys_gen_ai_metric]	Contagem de ocorrências de conteúdo ofensivo	Por valor da métrica de IA generativa, por configuração de habilidades	Diariamente	#	0
Categorias de conteúdo ofensivo	Automatizado	Métrica da IA generativa [sys_gen_ai_metric]	Contagem de ocorrências de conteúdo ofensivo agrupadas	Por tipo de ofentividade, Por configuração de habilidades	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
			por categorias				
Ocorrências de conteúdo ofensivo por habilidade	Automatizado	Métrica da IA generativa[sys_gen_ai_metric]	Contagem de sys_generative_ai_metric de conteúdo ofensivo agrupadas por habilidade	Por valor da métrica de IA generativa, por configuração de habilidades	Diariamente	#	0

Guardião do Now Assist solicitar detalhes do indicador de proteção de injeção

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Latência adicionada ao Guardrail	Automatizado	Métrica da IA generativa[sys_gen_ai_metric]	Tempo médio gasto pela proteção para avaliar a injeção de prompt	Por configuração de habilidades	Diariamente	Milissegundos	0
Percentual sinalizado como injeção de aviso	Fórmula	Métrica da IA generativa[sys_gen_ai_metric]	(Contagem de sys_generative_ai_metric de injeção de prompt/ número total de chamadas de LLM para as quais o Guardrail foi habilitado)x100	Por configuração de habilidades	Diariamente	%	0
Total de ocorrências de injeção de prompt	Automatizado	Métrica da IA generativa[sys_gen_ai_metric]	Contagem de sys_generative_ai_metric de injeção de prompt	Por valor da métrica de IA generativa, por configuração de habilidades	Diariamente	#	0
Ocorrências de injeção de prompt	Automatizado	Métrica da IA generativa[sys_gen_ai_metric]	Contagem de sys_generative_ai_metric de injeção	Por valor da métrica de IA generativa,	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
por habilidade			de prompt agrupadas por habilidade	por configuração de habilidades			

Detalhes do indicador do analisador de pesquisa do usuário

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Total de consultas de pesquisa	Automatizado	Valor[sys_variável_agregação]	Obtenha a soma de consultas de pesquisa	Não aplicável	Diariamente	#	0
Consultas com resultados do Genius	Automatizado	Valor[sys_variável_agregação]	Obtenha a soma de resultados do Genius exibidos	Não aplicável	Diariamente	#	0
Consultas com artigos da base de conhecimento como resultados do Genius	Automatizado	Valor[sys_variável_agregação]	Obtenha a soma de consultas em que o ID do termo de pesquisa é KB	Termo de pesquisa	Diariamente	#	0
Consultas com itens do catálogo como resultados do Genius	Automatizado	Valor[sys_variável_agregação]	Obtenha a soma de consultas em que o ID do termo de pesquisa é Catálogo	Termo de pesquisa	Diariamente	#	0
Consultas sem resultados do Genius	Automatizado	Valor[sys_variável_agregação]	Obtenha a soma de consultas em que o ID do termo de pesquisa é Sem resultado	Termo de pesquisa	Diariamente	#	0
Consultas de pesquisa por fonte/ canal	Automatizado	Valor[sys_variável_agregação]	Obtenha a soma de consultas agrupadas por origem	Por origem do desvio	Diariamente	#	0
5 principais consultas	Automatizado	Valor[sys_variável_agregação]	Obtenha a soma de consultas	Termo de pesquisa	Diariamente	#	0
Principais 5 consultas	Automatizado	Valor[sys_variável_agregação]	Obtenha a soma de consultas em que o	Termo de pesquisa	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
sem resultados			ID do termo de pesquisa é Sem resultado				
Principais 5 consultas que resultam em artigos de conhecimento como resultados do Genius	Automatizado	Valor[sys_variable_value]	Contagem de consultas em que o ID do termo de pesquisa é KB	Termo de pesquisa	Diariamente	#	0
Principais 5 consultas que resultam em itens do catálogo como resultados do Genius	Automatizado	Valor[sys_variable_value]	Contagem de consultas em que o ID do termo de pesquisa é Catálogo	Termo de pesquisa	Diariamente	#	0

Now Assist detalhes do indicador de análise do menu de contexto

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Uso neste período	Automatizado	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Contagem de ações em que Origem é o menu de contexto do Now Assist	Por feedback implícito do NAcm, Por configuração de habilidades, Por feedback, Por status, Por capacidade de habilidade	Diariamente	#	0
Distribuição de aceitação	Automatizado	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Contagem de ações em que o conteúdo gerado pelo menu de contexto do	Por feedback implícito do NAcm, Por configuração de habilidades,	Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
			Now Assist é agrupado por Aceito ou Não Aceito	Por feedback, Por status, Por capacidade de habilidade			
Tendência de uso por habilidade	Automatizado	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Contagem de gerações do menu de contexto agrupadas por habilidades do Now Assist	Por feedback implícito do NAcm, Por configuração de habilidades, Por feedback, Por status, Por capacidade de habilidade	Diariamente	#	0
Distribuição de capacidade	Automatizado	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Contagem de gerações do menu de contexto agrupadas por capacidade	Por feedback implícito do NAcm, Por configuração de habilidades, Por feedback, Por status, Por capacidade de habilidade	Diariamente	#	0
Respostas por feedback	Automatizado	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Contagem de gerações em que o feedback do conteúdo gerado pelo menu de contexto do Now Assist é agrupado por Aceito ou Rejeitado.	Por feedback implícito do NAcm, Por configuração de habilidades, Por feedback, Por status, Por capacidade de habilidade	Diariamente	#	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.

Now Assist detalhes do indicador de tempo economizado na gravação de informações de valor

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Total de conteúdo gerado	Automatizado	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Soma das execuções de habilidades que contribuíram para a economia de tempo de gravação	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	#	0
Média de registros exclusivos para gerar conteúdo por dia	Automatizado	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Soma de registros exclusivos com conteúdo gerado por dia/número de dias	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	#	0
Tempo total de gravação economizado	Fórmula	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Tempo total de gravação economizado em minutos convertido em horas	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	Horas	2
Tempo médio de gravação economizado por dia	Automatizado	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Tempo total de gravação economizado por dia/ número de dias	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	Minutos	2
Média de tempo de gravação economizado por registro	Fórmula	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Tempo total de gravação economizado por dia/ Número total de registros exclusivos com conteúdo gerado por dia	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	Minutos	2
Média de tempo de	Fórmula	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Tempo total de gravação	Por família de	Diariamente	Minutos	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
gravação economizado por usuário			economizado por dia/ Número total de usuários exclusivos que executaram as habilidades que contribuíram para a economia de tempo de gravação por dia	habilidades, Por configuração de habilidades			

Now Assist detalhes do indicador de tempo de leitura economizado de informações de valor

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Resumos gerados	Automatizado	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Soma das execuções de habilidades que contribuíram para a economia de tempo de leitura	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	#	0
Média de registros exclusivos resumidos por dia	Automatizado	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Soma de registros exclusivos resumidos por dia/ número de dias	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	#	0
Tempo total de leitura economizado	Fórmula	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Tempo total de leitura economizado em minutos convertido em horas	Por família de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	Horas	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Tempo médio de leitura economizado por dia	Automatizado	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Tempo total de leitura economizado por dia/ número de dias	Por habilidade de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	Minutos	2
Tendência média de tempo de leitura economizado por registro	Fórmula	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Tempo total de leitura economizado por dia/ Número total de registros exclusivos resumidos por dia	Por habilidade de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	Minutos	2
Tendência de tempo médio de leitura economizado por usuário	Fórmula	Log da IA generativa[sys_generative_ai_log]	Tempo total de leitura economizado por dia/ Número total de usuários exclusivos que executaram as habilidades que contribuíram para a economia de tempo de leitura por dia	Por habilidade de habilidades, Por configuração de habilidades	Diariamente	Minutos	2

Tradução automática

Referência do Now Assist

Os tópicos de referência incluem informações sobre funções do usuário, uso de dados e separação de domínio para Now Assist.

Administração do Now Assist funções

Determinadas funções são necessárias para usar Administração do Now Assist funcionalidade.

Administrador do Now Assist [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

Este usuário pode criar e atualizar o. Administração do Now Assist edição e configuração de habilidades.

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

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Usuário do ACE [ace_user].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administração do Now Assist usuário do console [sn_nowassist_admin.user]

Este usuário pode acessar o console e exibir habilidades e suas configurações, mas não pode fazer edições.

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.

Usuário do painel do Now Assist [now_assist_panel_user]

Usuários que têm acesso ao Now Assist painel.

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.

Tradução automática

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

Política de uso de dados do usuário para Now Assist

Now Assist o foi projetado para manter os dados do usuário seguros e protegidos. Você também pode mascarar dados confidenciais ou recusar o compartilhamento de dados para melhorias no modelo.

Como seus dados são enviados e armazenados

Suas cargas de trabalho de IA são enviadas com segurança usando o Transport Layer Security (TLS 1,2 do seu ServiceNow instância para um dos três centralizados ServiceNow computação hubs (Datacenters com GPUs para cargas de trabalho de IA), onde ocorre o processamento de previsão de IA. Os dados usados para gerar a resposta são excluídos dos hubs de computação após a geração da resposta. Em seguida, o resultado é retornado para ServiceNow instância.

Os dados de entrada e saída não são armazenados em cache ou armazenados no hub de computação e são transitórios.

Seus dados não são combinados com outros dados do cliente ao usar Serviço Now LLM Para IA generativa.

Além disso, não há combinação de dados para instâncias separadas por domínio quando você usa serviços de IA generativa.

Quando apropriado, ServiceNow pode aproveitar serviços de endpoint de terceiros (por exemplo Azure OpenAI) para aumentar Serviço Now LLM para ligar Now Assist. Para confirmar a qualidade do serviço, ServiceNow Pode usar GPUs hospedadas no Azure para Serviço Now LLM estouro de capacidade em caso de alta demanda do cliente. Os dados processados por endpoints de terceiros não estão sujeitos ao uso ou acesso por provedores de terceiros e são operados no ServiceNow limite de rede.

Mascarar dados confidenciais

Os dados confidenciais podem ser mascarados antes de enviá-los para LLMs usando Now Assist Privacidade de dados. Para saber mais, consulte Configuring Data Privacy for Now Assist .

Depois de habilitar o plug-in, ele é projetado para mascarar dados confidenciais antes de serem enviados para o LLM, mas pode resultar em resultados menos precisos porque os dados específicos não estão incluídos no prompt.

Nota:
Este plug-in, no contexto de produtos de IA generativa, não mascara os dados confidenciais que existem em registros em sua instância, nem ajuda a impedir que novos dados confidenciais sejam armazenados na própria instância.

ServiceNow Pode usar geração aumentada de recuperação (RAG) para recursos de IA selecionados (por exemplo, NowAssist para Pesquisa com IA) e passa informações para o LLM com base no que o solicitante pode acessar no sistema. Se um usuário pesquisar algo no portal usando Now Assist na Pesquisa com IA , A Pesquisa com IA encontra o artigo e o envia para o LLM como parte do prompt. Como a Pesquisa com IA sabe o que o usuário tem acesso, ela não enviará um artigo que o usuário não possa acessar.

Nota:
Para alguns recursos, como resumo de casos, o agente que gera o resumo pode ter mais permissões do que outras pessoas que têm acesso ao registro. Se ele optar por colar esse resumo nas anotações de trabalho, o agente deverá verificar para confirmar se os dados que está compartilhando nas anotações de trabalho são apropriados para compartilhar com outras pessoas que têm acesso a esse 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.

Recusar o compartilhamento de dados

O compartilhamento de dados ajuda ServiceNow Avançar e melhorar continuamente seus LLMs NOW, com base no uso mais recente do cliente. Se você não quiser mais participar do programa de compartilhamento de dados do cliente, poderá recusar.

Para recusar, siga as instruções em Recusar o compartilhamento de dados para Now Assist.

Separação de domínios no Administração do Now Assist console

Domínio a separação é compatível com Administração do Now Assist console. 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 .

Em Administração do Now Assist Console, os recursos de IA generativa são organizados em habilidades. Cada habilidade pode ser configurada de forma diferente para cada domínio ou você pode criar uma variante de uma habilidade para um domínio. Por padrão, todas as habilidades existem no domínio global.

Como o Domain Separation funciona no Administração do Now Assist console

Primeiro, habilite a separação de domínio na instância antes de usá-la para Now Assist habilidades.

Now Assist funciona com domain separation. Quando você usa Now Assist em um ambiente separado por domínio, os usuários só podem acessar dados em seu domínio. Por exemplo, se um usuário usar a habilidade de resumo, Now Assist usa somente material que existe no domínio do usuário ao gerar esse resumo. Quando uma habilidade é separada por domínio, somente os usuários que estão nesse domínio podem usar a habilidade que você configurou para esse escopo.

Se você for um provedor de serviços que hospeda vários clientes na mesma instância, poderá configurar o Domain Separation para separar dados do locatário, processos e tarefas administrativas. No entanto, o consumo do Assist é rastreado de acordo com a instância sem diferenciar os locatários. Você pode rastrear seu Now Assist Uso no painel Gestão de assinaturas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 quiser que um domínio tenha uma versão diferente de uma habilidade existente, poderá reconfigurar e ativar a habilidade ou criar uma variante no domínio preferencial. Consulte a seção sobre como conceder acesso a. Now Assist habilidades para um domínio.

Casos de uso

Você pode configurar as entradas, as funções, os gatilhos e as solicitações ao ativar ou editar uma habilidade ou uma variante posterior da habilidade.

Alguns casos de uso incluem os seguintes exemplos:

- Use **Atividade** campo como uma entrada no resumo do incidente em um domínio, mas use somente o. **descrição resumida** e. **descrição** campos em outro domínio.
- Conceda a determinadas funções acesso ao Now Assist painel em um domínio, enquanto outro domínio não tem restrições de função.
- Acione os recursos de IA generativa usando ações rápidas em Bate-papo do agente em apenas um domínio.
- Crie uma variante de uma habilidade para testar um prompt em um domínio enquanto outro domínio usa o prompt padrão para a habilidade.

Concedendo acesso de domínio a Now Assist habilidades

A separação de domínio é possível no nível de habilidade e no nível de configuração individual. Ao usar a configuração assistida no Now Assist Console do administrador, cada opção de configuração tem seu próprio registro que você pode separar por domínio. Para criar um registro em um domínio diferente, você deve configurar a habilidade enquanto estiver no escopo do seu domínio preferencial.

1. Navegue até Now Assist Tabela Configuração de habilidades (sn_nowassist_skill_config).
2. Adicione o campo Domínio à lista. Se ele não estiver presente, selecione o ícone de engrenagem na parte superior da lista, adicione o campo Domínio à coluna Selecionado e selecione **OK** .
3. Encontre a habilidade que você deseja habilitar domínio por domínio. Defina Ativo como falso na habilidade que está no escopo global. Pode ser necessário mudar o escopo para editar o registro.
4. Mude seu domínio atual para o domínio no qual você deseja habilitar a habilidade.
5. Navegar até **Tudo** > **Console de administrador do Now Assist** > **Recursos**.
6. Navegue até a habilidade que você deseja ativar de acordo com o domínio e selecione **Ativar habilidade** .
7. Configure a habilidade como de costume. Para obter mais informações, consulte Ativar um Now Assist habilidade.
8. Retorne ao Now Assist Tabela Configuração de habilidades (sn_nowassist_skill_config). Deve haver um novo registro no domínio atual. Abra o novo registro.
9. Em uma guia do navegador diferente, retorne ao Now Assist Tabela Configuração de habilidade e abra o registro de habilidade desativada no domínio global.
10. Compare o registro de habilidade global com o criado no seu domínio. Registros na lista relacionada podem não estar presentes na habilidade específica do domínio. Se eles

Tradução automática

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

não estiverem lá, você deverá recriar esses registros em seu domínio e anexá-los à lista relacionada em sua habilidade específica do domínio.

11. Repita o processo para cada habilidade e cada domínio em que você deseja ter a habilidade disponível.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Buscar endpoints em Now Assist Habilidades de ajuda conversacional

A arquitetura de habilidades de ajuda conversacional do Now Assist resolve a latência buscando respostas hospedadas no local mais próximo, que é mais adequado para o usuário.

Buscando soluções hospedadas em vários locais geográficos

A habilidade de Ajuda conversacional do Now Assist é exibida como Obter ajuda no painel do Now Assist. As possíveis soluções para consultas dos usuários publicadas em Now Assist As habilidades de ajuda conversacional são hospedadas em três locais principais: Japão, EMEA e EUA.

Nota:
Para preservar os padrões de privacidade de dados, o suporte a endpoints para a habilidade Obter ajuda não está disponível nos mercados regulamentados do GCC/NSC.

Para um desempenho ideal, a instância central deve estar situada na mesma área geográfica que a instância do usuário. Para alcançar esse alinhamento, utilizamos o serviço DISH, uma ferramenta na instância do usuário que ajuda a identificar o endpoint correto. . Now Assist As habilidades de ajuda conversacional usam o recurso de serviço de pesquisa Mimir dentro dos diferentes datacenters.

O serviço DISH se comunica com a tabela de pesquisa Mimir para determinar os endpoints correspondentes ao local do usuário. Depois de obter esse endpoint, ele é armazenado com segurança na tabela sys-service na instância do cliente. No futuro, todas as consultas dos usuários são roteadas por meio do endpoint específico, garantindo consistência e confiabilidade. A habilidade Obter ajuda usa o endpoint presente na propriedade sys `get_help.endpoint.snc.get_help.endpoint` .

Nota:
. Now Assist A versão da habilidade da Ajuda conversacional é armazenada no sn_ads_now_help.com.snc_now_help_skill.version, garantindo compatibilidade com versões anteriores nos serviços compartilhados de conversa.

Indicadores do Performance Analytics para IA generativa

Os indicadores de IA generativa incluem informações sobre logs de IA generativa, execuções, tokens, latência, número de usuários que usam uma habilidade do Now Assist e muito mais.

Esses indicadores podem ser encontrados acessando o Hub de análise. Para acessar o Hub de análise, navegue até **Performance Analytics** > **Hub de análise**. Há dois conjuntos de indicadores, um para a tabela Log da IA generativa e um para a tabela Log de uso da IA generativa. Ambos podem ser acessados pesquisando `ia generativa` .

Esses indicadores medem dados em intervalos diários. Os dados só estão disponíveis para datas anteriores à data atual. Se você quiser ver os resultados do dia atual, aguarde até o dia 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.

Indicadores da tabela Log da IA generativa

Os logs da IA generativa em sua instância fornecem detalhes para execuções da IA generativa na instância. Todos os indicadores podem ser quebrados por definição e configuração de habilidade para que você possa acompanhar as execuções de solicitações de LLM em sua instância.

Total de logs de IA generativa

Detalhamentos: Por definição, por configuração de habilidade, por status, por feedback

Log da IA generativa - Total de execuções internas do Now LLM

Detalhamentos: Por definição, por configuração de habilidade, por status, por feedback

Log de IA generativa – Contagem máxima de token de prompt

Detalhamentos: Por definição, por configuração de habilidade

Log de IA generativa – Contagem de soma total de token de prompt

Detalhamentos: Por definição, por configuração de habilidade

Log de IA generativa – Latência mínima

Detalhamentos: Por definição, por configuração de habilidade

Log de IA generativa – Latência máxima

Detalhamentos: Por definição, por configuração de habilidade

Log de IA generativa – Contagem de soma total de token de resposta

Detalhamentos: Por definição, por configuração de habilidade

Log de IA generativa – Contagem máxima de token de resposta

Detalhamentos: Por definição, por configuração de habilidade

Indicadores da tabela Log de uso da IA generativa

Os indicadores da tabela Log de uso da IA generativa fornecem informações sobre como e quem está usando os recursos da IA generativa nas habilidades do Now Assist e nos recursos do Controlador da IA generativa.

Ações de IA generativa por dia

Detalhamentos: Por modalidade de execução de habilidades da IA generativa, por recurso de IA generativa

Número de usuários que usaram ações de IA generativa por dia

Detalhamentos: Por recurso de IA generativa

Gráfico de conhecimento

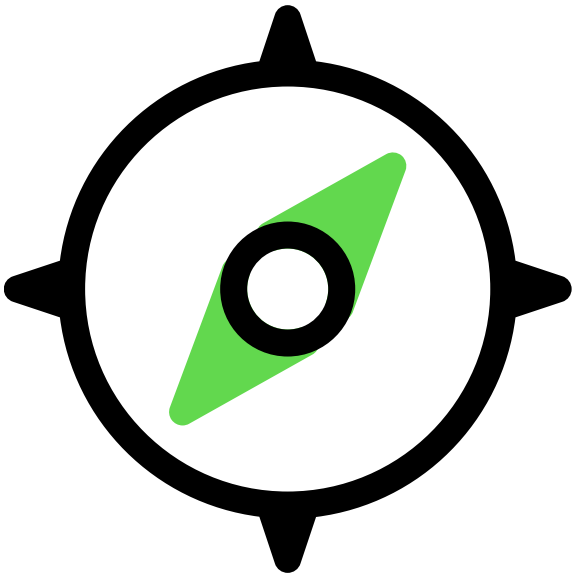
. Gráfico de conhecimento a aplicação usa os dados estruturados e não estruturados de ServiceNow Registros, bases de conhecimento e fontes externas para melhorar o desempenho do Now Assist Virtual Agent, agentes de IA e habilidades de IA generativa.

Tradução automática

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

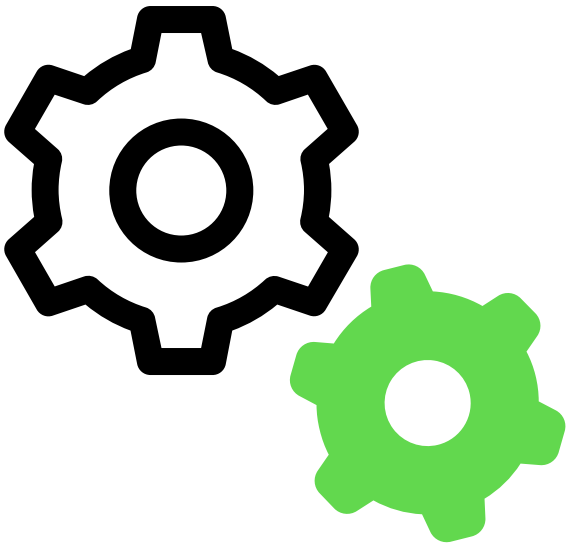
Iniciar

Explorar



Explore o Knowledge Graph

Configurar



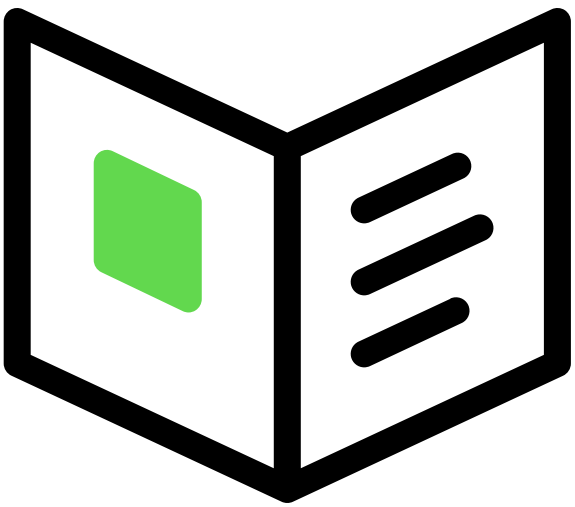
Configure o Knowledge Graph

Usar gráfico de conhecimento



Criar e editar esquemas do Knowledge Graph

Referência



Informações adicionais para configurar o Knowledge Graph

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Gráfico de conhecimento

Gráfico de conhecimento fornece uma experiência de usuário personalizada para empresas criando e gerenciando Gráfico de conhecimento esquemas representados por nós, propriedades de nó e bordas.

Visão geral Gráfico de conhecimento

ServiceNow Gráfico de conhecimento a aplicação fornece duas funcionalidades principais:

1. Gráfico de conhecimento Designer: Uma interface amigável para gerenciar Gráfico de conhecimento esquemas e seus nós, propriedades de nó e bordas.
2. Integrações pré-criadas: Integrações com Now Assist Virtual Agent E agentes de IA.

Gráfico de conhecimento Designer

Gráfico de conhecimento O Designer é uma IU dedicada sem código em que Gráfico de conhecimento os administradores (kg_admins) podem facilmente:

- Projetar e gerenciar Gráfico de conhecimento esquemas, incluindo a configuração de nós (tabelas), propriedades (colunas) e relacionamentos.
- Analisar os resultados do Gráfico de conhecimento APIs integradas em produtos downstream auditando o esquema usando consultas de linguagem natural e respostas obtidas.

. Gráfico de conhecimento O Designer simplifica todo o processo, desde a criação de esquemas e ingestão de dados até o monitoramento de desempenho e a análise de resultados. A nova abordagem confirma uma maneira escalonável, flexível e intuitiva do Knowledge modelagem.

Integrações pré-criadas

Unificando Knowledge entre plataformas e integração com Now Assist, Pesquisa com IA, Agentes de IA e kit de habilidades, as integrações pré-criadas de Gráfico de conhecimento ajuda o cliente a impulsionar a produtividade, aprimorar a tomada de decisões e desbloquear todo o potencial dos dados empresariais, mantendo controles robustos de governança de dados e permissão.

Nesta versão, as integrações pré-criadas disponíveis são:

1. Integração com Now Assist Virtual Agent E agentes de IA para Contexto do usuário: Ajuda os usuários com respostas personalizadas.
2. Integração com Now Assist Virtual Agent Para preenchimento de slot: Ajuda a preencher previamente os slots para Virtual Agent Tópicos que usam o recurso de consulta de linguagem natural do Gráfico de conhecimento.
3. Integração com Now Assist Virtual Agent Para esquema do funcionário: Ajuda os solicitantes com respostas personalizadas em consultas de pessoas e consultas de linguagem natural. Também oferece suporte ao cartão de citação de pessoas. Por padrão, o gráfico NLQ do usuário está conectado, o que é usado para consultas de pessoas, mas você também tem um esquema de gráfico de amostra para outras consultas de funcionários. Para obter mais detalhes, consulte artigo da base de conhecimento .
4. Integração com agentes de IA como uma ferramenta: Usada para recuperar resultados em linguagem natural e executar tarefas de acompanhamento atribuídas aos agentes de 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.

Gráfico de conhecimento usuários

Gráfico de conhecimento usuários

Função do usuário	Funcionalidade KG	Descrição
Gráfico de conhecimento Administrador (kg_admin)	Gráfico de conhecimento Designer	. Gráfico de conhecimento O administrador pode criar e gerenciar Gráfico de conhecimento esquemas.
Solicitante	Integração pré-criada com Virtual Agent E IA Agentic	Ajuda os solicitantes com respostas personalizadas e menos turnos de conversa com espaços pré-preenchidos para tópicos e habilidades do LLM.

Benefícios do Gráfico de conhecimento

Benefícios do Gráfico de conhecimento

Benefício	Recurso	Usuários
Aprimore a experiência do usuário (com integração pré-criada para produtos downstream, como Now Assist Virtual Agent E Agentic AI)	Fornece dados precisos com o mínimo de esforço do usuário.	Solicitantes
Simples e fácil de usar	Cria um modelo de dados complexo chamado Gráfico de conhecimento esquema com várias entidades e sua relação em algumas etapas.	kg_admin
Fácil de gerenciar	Editando Gráfico de conhecimento esquemas para adicionar novos nós ou bordas são simples.	kg_admin
Personalizável Gráfico de conhecimento esquemas	Fornece uma opção para copiar o. ServiceNow Gráfico de conhecimento esquemas para personalização.	kg_admin
Teste um Gráfico de conhecimento esquema	Fornece uma opção para testar um Gráfico de conhecimento executando uma consulta.	kg_admin

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gráfico de conhecimento, consulte:

- Configuração da Gráfico de conhecimento
- Usando Gráfico de conhecimento Designer
- Referência para Gráfico 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.

Acesso Gráfico de conhecimento Esquemas

Usar Gráfico de conhecimento Designer para criar, editar e gerenciar Gráfico de conhecimento esquemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Kg_admin

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
. Gráfico de conhecimento A página principal do Designer exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquemas disponíveis para usuários.

ServiceNow alguns fornecem esquemas pré-criados que não são editáveis. Atualmente, os seguintes esquemas pré-criados estão disponíveis:

- Esquema de gráfico do usuário: Usado para fornecer detalhes do usuário conectado ao Virtual Agent para resposta personalizada. A seção de perfil é usada por agentes de IA para contexto adicional do usuário.

  Os detalhes do contexto do usuário passado por padrão são os seguintes:

Esquema de gráfico do usuário

Entrada	Atributos
Agrupado como perfil	colunas da tabela sys_user: ◦ nome ◦ nome ◦ sobrenome ◦ nome de usuário ◦ número do funcionário ◦ e-mail ◦ telefone comercial ◦ telefone celular ◦ título ◦ idioma preferencial ◦ Formato de hora ◦ formato de data ◦ Fuso horário cmn_location ◦ cidade ◦ estado ◦ país cmn_department

Tradução automática

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

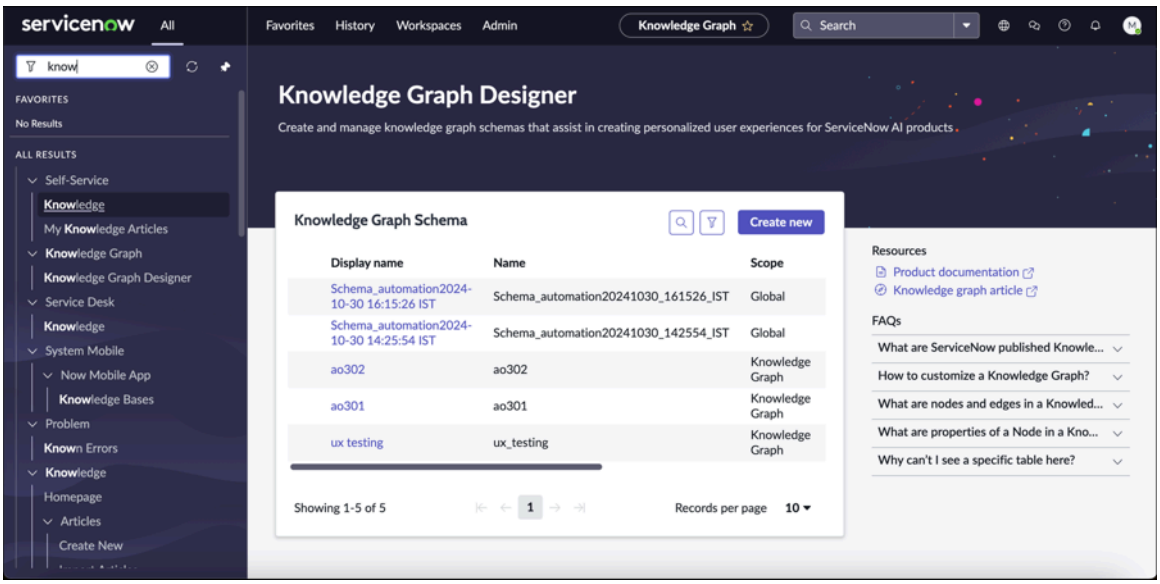
Entrada	Atributos
	◦ nome ◦ número de funcionários core_company: nome
Agrupado como gerente	colunas da tabela sys_user: ◦ nome ◦ nome ◦ sobrenome ◦ nome de usuário ◦ número do funcionário ◦ e-mail ◦ telefone comercial ◦ telefone celular ◦ título ◦ idioma preferencial ◦ Formato de hora ◦ formato de data ◦ Fuso horário ◦ cep ◦ cidade ◦ estado
Agrupados como reportados	colunas da tabela sys_user: ◦ nome ◦ nome ◦ sobrenome ◦ nome de usuário ◦ número do funcionário ◦ e-mail ◦ telefone comercial ◦ telefone celular ◦ título ◦ idioma preferencial ◦ Formato de hora ◦ formato de data ◦ Fuso horário

Tradução automática

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

Entrada	Atributos
	○ cep ○ cidade ○ estado
Agrupado como ativos	colunas da tabela alm_asset: ○ nome de exibição ○ data de compra ○ data de desativação

- Esquema de gráfico NLQ: Ajuda os solicitantes com respostas personalizadas em consultas de pessoas e consultas de linguagem natural. Também oferece suporte ao cartão de citação de pessoas. Por padrão, o gráfico NLQ do usuário está conectado, o que é usado para consultas de pessoas, mas você também tem um esquema de gráfico de amostra para outras consultas de funcionários. Para obter mais detalhes, consulte artigo da base de conhecimento .



Você também pode criar um Gráfico de conhecimento esquema da página principal.

Aproveitamento Gráfico de conhecimento integração pré-criada com Virtual Agent

As integrações pré-criadas de Gráfico de conhecimento pode ajudar ServiceNow para impulsionar a produtividade, aprimorar a tomada de decisões e desbloquear todo o potencial dos dados empresariais, mantendo controles robustos de governança de dados e permissão.

Nesta versão, as integrações pré-criadas disponíveis com 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.

1. Integração com Now Assist Virtual Agent Para Contexto do usuário: Ajuda os solicitantes com respostas personalizadas.
2. Integração com Now Assist Virtual Agent Para preenchimento de slot: Ajuda os solicitantes a preencher previamente os slots para tópicos de LLM e execução de habilidades usando a consulta de linguagem natural de Gráfico de conhecimento.
3. Integração com Now Assist Virtual Agent Para gráfico NLQ: Ajuda os solicitantes com respostas personalizadas em consultas de pessoas e consultas de linguagem natural. Também oferece suporte ao cartão de citação de pessoas.

Nota:
Para habilitar Gráfico de conhecimento para Now Assist Virtual Agent certifique-se de que `sn_vad_genai.knowledge_graph.enabled`e. `sn_ais_assist.enable_knowledge_graph_nlq`as propriedades do sistema estão definidas como verdadeiras. Veja Assign search sources to a chat assistant

Integração com Now Assist Virtual Agent Para Contexto do usuário

Para os usuários de Now Assist, Gráfico de conhecimento Integra o contexto dos esquemas de perfil de usuário pré-criados que fornecem respostas personalizadas.

Ao aproveitar relacionamentos entre usuários, equipes e conteúdo, os produtos como Pesquisa com IA e. Now Assist pode fornecer respostas relevantes e com reconhecimento de permissão em vez de resultados genéricos.

Com Gráfico de conhecimento as respostas são personalizadas dinamicamente com base em:

- Quem é o usuário: Função, departamento e local
- Com quem eles colaboram: Gerente, relator
- Que ativos eles têm

Este é um exemplo de caso de uso:

- Um funcionário usa Now Assist Virtual Agent para obter informações sobre a política de licença parental. Eles inserem a consulta no Virtual Agent janela Qual é a minha política de licença parental?
- Virtual Agent recebe as informações do usuário, como . O funcionário está sediado no país: EUA, estado: Califórnia, Cidade: Santa Clara, de Gráfico de conhecimento Esquema de perfil de usuário.
- Este contexto de perfil de usuário adicional é usado para personalizar a resposta sintetizada para o local exato do funcionário
- Portanto, em vez de obter um link para o documento da política de licença parental ou uma resposta genérica, o funcionário recebe uma resposta contextualizada personalizada:

  Sua empresa oferece uma política generosa de licença parental para seus funcionários na Califórnia. Em janeiro de 2022, a empresa aumentou as folgas remuneradas dos trabalhadores que deram à luz para um máximo de 24 semanas em relação às 18 anteriores. Além das políticas internas da empresa, a lei estadual da Califórnia fornece proteções adicionais. A Lei de Direitos da Família da Califórnia (CFRA) oferece aos funcionários qualificados até 12 semanas de licença não remunerada, protegida pelo trabalho, para cuidar de sua própria condição grave de saúde ou de um membro da família, ou para se vincular a um novo filho. Isso

Tradução automática

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

é complementado pela lei de Licença por Invalidez por Gravidez (PDL), que prevê até quatro meses de licença não remunerada e protegida pelo trabalho para funcionários deficientes por gravidez, parto ou condições médicas relacionadas.

Integração com Now Assist Virtual Agent Para preenchimento de slot

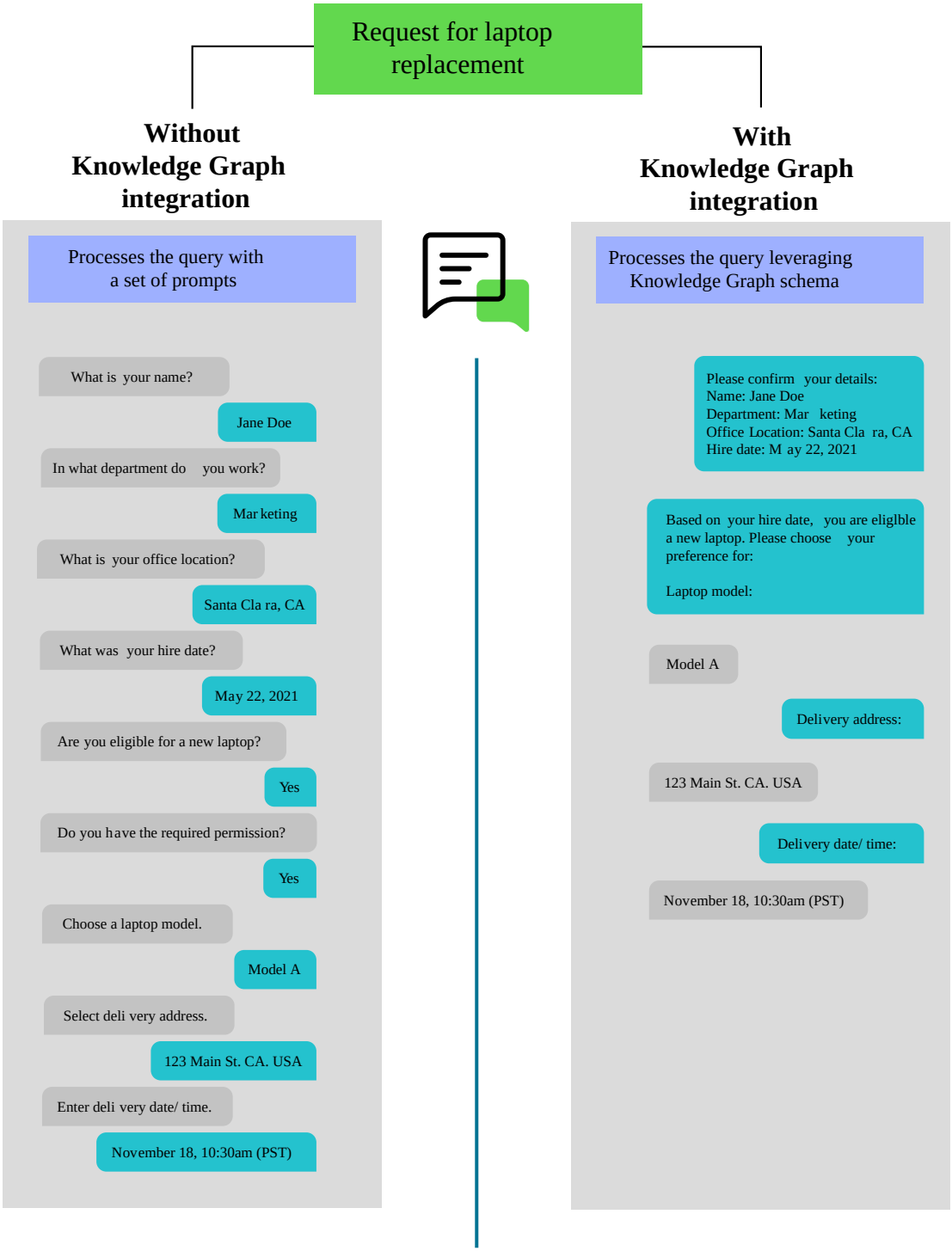
Gráfico de conhecimento aprimora o. Virtual Agent e torna o processo contínuo e eficiente, reduzindo as perguntas de preenchimento de slot feitas durante as conversas.

Este é um exemplo de caso de uso:

Um funcionário usa Virtual Agent para solicitar uma substituição de laptop. Virtual Agent usa o atribuído Gráfico de conhecimento esquema para encontrar informações e resolver a consulta com o mínimo de entradas 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.



Tradução automática

1. O usuário usa Virtual Agent para consultar Precisa de assistência na substituição do laptop.
2. Virtual Agent processa a consulta e gera os seguintes prompts necessários para esta solicitação:
   - Tópico: Nova solicitação de laptop
   - Nome
   - Local

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

- Departamento
- Modelo de laptop
- Endereço

3. Virtual Agent primeiro tenta coletar essas informações usando Gráfico de conhecimento.
4. . Gráfico de conhecimento O esquema aproveita o LLM para recuperar os dados de todas as entidades relevantes, chamados de nós usando o relacionamento entre esses nós, chamados bordas, e fornece a seguinte saída:
   - Tópico: Nova solicitação de laptop
   - John Doe
   - Santa Clara
   - Departamento: Marketing
   - Modelo de selo: Entrada do usuário necessária
   - Endereço: 123 Street, CA, EUA
5. Virtual Agent solicita a verificação da saída e adiciona detalhes para os campos ausentes.
6. O usuário pode editar e verificar as informações fornecidas antes de confirmar. Uma vez confirmada, a solicitação é processada com o mínimo de esforço do usuário.
7. Virtual Agent processa a entrada do usuário e conclui a consulta do usuário.

Gráfico de conhecimento aproveita as informações existentes disponíveis nos bancos de dados internos e as preenche automaticamente para reduzir os esforços e tornar toda a experiência perfeita.

Integração com Now Assist Virtual Agent para consultas de pessoas

Now Assist Virtual Agent agora pode fornecer aos usuários informações sobre pessoas em sua organização.

Se você perguntar Virtual Agent Sobre uma pessoa, as informações sobre essa pessoa que você está pesquisando aparecem na resposta sintetizada, junto com uma citação de pessoas em linha.

Citações em linha aparecem no final da frase de resposta sintetizada relevante. Selecionar uma citação em linha resulta em um popover que contém um link para um artigo ou fonte ou uma descrição e ação para iniciar a ação.

Nota:
Os arquivos compartilhados serão exibidos somente se Gráfico de conhecimento o administrador ativou o. `sn_kg_conn_user_shared_files`registre em Gráfico de conhecimento tabela mapa de dados relacionado [sn_kg_related_data_map_list]. Para ativá-lo, defina **Ativo** campo para **Verdadeiro** .

Veja um 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.

Exemplo de resposta sintetizada para pessoas na página de resultados de pesquisa 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.

Exemplo de resposta sintetizada com citações em linha de pessoas no bate-papo



Selecionar o nome da pessoa apresenta um popover. As informações no popover podem incluir as seguintes informações:

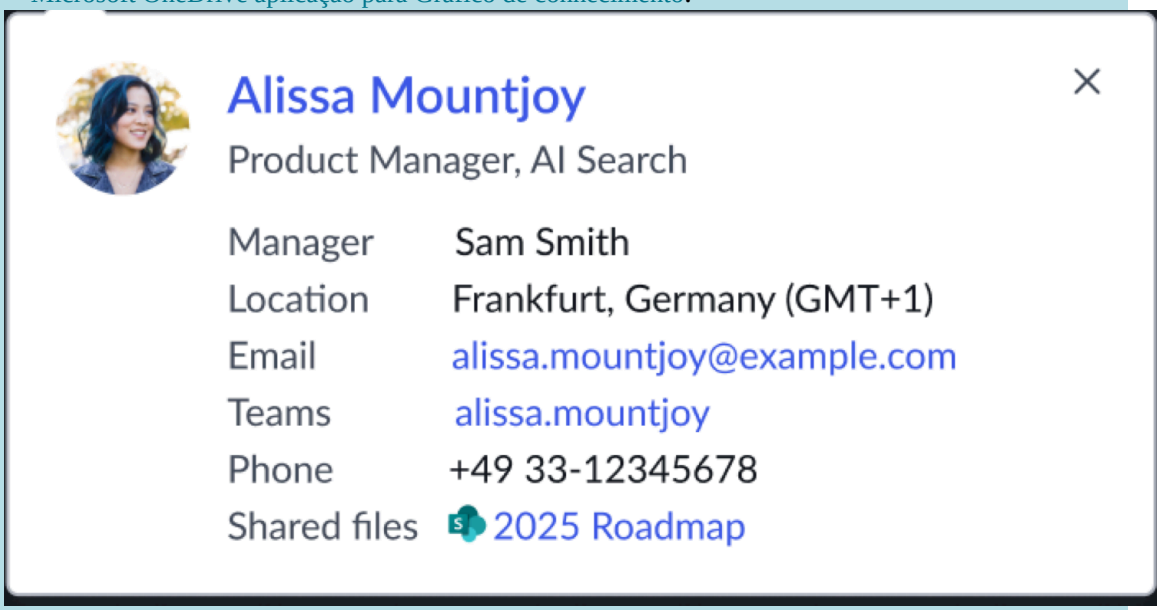
Tradução automática

© 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.

- Gerente
- Local
- E-mail
- Equipes
- Telefone
- Arquivos compartilhados

Importante:

- Compartilhado Microsoft SharePoint os arquivos entre você e a pessoa encontrada aparecem somente no popover de pessoas.
- Os arquivos compartilhados aparecem somente depois que você conclui o prompt para **Faça login** e conectado com sucesso. Se você não tiver um token válido, será solicitado que você entre e redirecione para Microsoft página de login.
- Se você não tiver configurado Microsoft OneDrive aplicação, consulte Configurar Microsoft OneDrive aplicação para Gráfico de conhecimento.



Tradução automática

Aproveitamento Gráfico de conhecimento Integração pré-criada com agentes de IA

As integrações pré-criadas de Gráfico de conhecimento Pode melhorar a produtividade do atendente, ajudando os agentes de IA a executar tarefas e responder às consultas do usuário.

Nesta versão, as integrações pré-criadas disponíveis com agentes de IA são:

1. Integração com Now Assist Agentes de IA para Contexto do usuário: Ajuda os usuários com respostas personalizadas.
2. Integração com agentes de IA como uma ferramenta: Usada para executar tarefas específicas atribuídas aos agentes de IA.

Integração com agentes de IA para contexto do usuário

Para os usuários de Now Assist, Os agentes de IA integram o contexto do esquema de perfil de usuário pré-criado para buscar dados relevantes e fornecer respostas personalizadas.

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

Aproveitando relacionamentos entre usuários, equipes e conteúdo, Now Assist Os agentes de IA podem buscar informações relevantes do usuário com reconhecimento de permissão e fornecer respostas para reduzir o requisito de preenchimento de slot.

Aqui está um exemplo de caso de uso de como Gráfico de conhecimentoÉ usado em agentes de IA para contexto do usuário.

- Um usuário precisa de assistência para escrever seu currículo, então eles usam ServiceNow Agentes de IA chamados Construtor de currículo.
- O usuário anuncia sua tarefa: `Criar meu currículo` .
- Os agentes de IA usam Gráfico de conhecimento para buscar as seguintes informações do esquema de perfil do usuário:
  - Nome
  - Sobrenome
  - Local
  - ID do e-mail
  - Número de telefone
  - Ocupação
- Os agentes de IA revertem com as informações disponíveis e solicitam as informações ausentes para continuar criando o currículo.
- Depois que o agente usa todas as informações necessárias, ele fornece ao usuário a saída.

Integração com agentes de IA como uma ferramenta

Gráfico de conhecimento Agora pode ser usado como uma ferramenta em agentes de IA. Os usuários podem escolher Gráfico de conhecimento Para executar tarefas, ao criar um agente.

Você pode definir a ação de fluxo a ser usada Gráfico de conhecimento como uma operação reutilizável na automação do ServiceNow AI Platform recursos sem precisar escrever código.

Consulte Adicione um Gráfico de conhecimento Para um agente de IA para adicionar Gráfico de conhecimento Para agentes de IA em Estúdio de agentes de IA.

Exemplo de caso de uso:

- Um usuário deseja exibir e desativar todos os ativos atribuídos a outro usuário. Para executar esta tarefa, o usuário usará o agente do Asset Manager.
- Usos do Asset Manager Gráfico de conhecimento para buscar as informações do ativo relacionadas ao usuário.
- Depois de processar a consulta, o agente fornece a seguinte saída: O usuário tem os seguintes ativos:1.<asset1> 2.<asset2> 3.<productID>- <asset 3> <purchase date>. O endereço de e-mail do usuário é <emailId> e username <username1>.
- Em seguida, o usuário prossegue com a tarefa de descontinuar os ativos: `Descontinuar os ativos associados a Username1`.
- A próxima ferramenta, usada para executar esta tarefa, usará o nome da tabela e o SYSID exibidos em Gráfico de conhecimento e prossiga com a 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.

Example: Gráfico de conhecimento Saída de API em agentes de IA

Quando um usuário faz uma consulta `Qual é o nome do meu gerente?` , Os agentes com IA entram em contato com `Gráfico de conhecimento` para buscar essas informações. Este é um exemplo de saída da consulta:


```
{
  "Manager": [
    {
      "sys_user": {
        "user_name": {
          "value": "abel.tuter",
          "displayValue": "abel.tuter"
        },
        "sysId": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1",
        "name": {
          "value": "Abel Tuter",
          "displayValue": "Abel Tuter"
        },
        "first_name": {
          "value": "Abel",
          "displayValue": "Abel"
        },
        "last_name": {
          "value": "Tuter",
          "displayValue": "Tuter"
        }
      }
    }
  ]
}
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tabela chamada é `sys_user` e a coluna referenciada é `user_name` . A saída também exibe SYSID , exemplo: `"SYSID": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"` .

Configuração da Gráfico de conhecimento

Planeje e configure Gráfico de conhecimento implementação.

Visão geral da configuração

Gráfico de conhecimento. ServiceNow AI Platform recurso que está disponível com a ativação de qualquer ServiceNow Aplicação de IA generativa para barramento.

Na ativação, o seguinte Gráfico de conhecimento os plug-ins são instalados por padrão:

- Plug-in Graph QL
- Gráfico de conhecimento aplicativo

Para implementar o. Gráfico de conhecimento adoção, você deve configurar Gráfico de conhecimento para Virtual Agent.

Para integração OOTB com Now Assist Virtual Agent Para preenchimento de slot, configure Gráfico de conhecimento em Virtual Agent. Consulte Configuring assistants overview para configuração assistida pelo administrador.

Configurar o LLM para Gráfico de conhecimento

Escolha qual provedor de serviço de modelo de idioma grande (LLM) para Gráfico de conhecimento.

Antes de Iniciar

Os LLMs fazem parte da fundação do Gráfico de conhecimento. LLMs diferentes podem fornecer desempenho e respostas um pouco diferentes. Você pode selecionar qual LLM usar para seu Gráfico de conhecimento esquema.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_one_extend_capability.list** > **TextToResult**.
2. Abra o registro TextToResult e selecione **Configurações de definição do OneExtend** (lista relacionada).
3. Para uma das opções a seguir, altere o valor do campo Padrão para **Verdadeiro** .
   - **TextToResult (NowLLM)**
   - **TextToResult (Claude Large)**
   - **TextToResult (GPTLarge)**
   - **TextToResult (Gemini)**

   Depois de selecionar o LLM padrão, certifique-se de que o valor do campo padrão para outro LLM esteja definido como **Falso** .
4. Selecione o LLM para abrir o registro e atualizar o campo 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.

Configurar Microsoft OneDrive aplicação para Gráfico de conhecimento

Usar Microsoft SharePoint para buscar dados externos específicos do usuário, como arquivos compartilhados, de serviços externos por meio de um Gráfico de conhecimento API.

Antes de Iniciar

Gráfico de conhecimento Usa a aplicação Microsoft OneDrive para autenticação de Microsoft SharePoint Necessário para buscar dados externos, como arquivos compartilhados usados para citações de pessoas no Virtual Agent. Use o processo abaixo para configurar a autenticação necessária, usada para citações de pessoas no Virtual Agent.

Para exibir os arquivos de compartilhamento, configure Microsoft OneDrive aplicação com Gráfico de conhecimento.

Para concluir a configuração, você deve:

- Criar Microsoft OneDrive aplicação.
- Configuração Gráfico de conhecimento aplicação em Microsoft OneDrive locatário.
- Atualização Microsoft OneDrive permissões para acesso delegado.
- Crie um novo segredo do cliente e conclua o processo de autenticação.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Vá para portal.azure.com e selecione **exibir** Para gerenciar o Microsoft Entra ID.
2. Para registrar o app, faça o seguinte:
   - Selecionar **Gerenciar** > **Registro da aplicação** e selecione **Nova aplicação** .
   - Adicione um Nome para a aplicação
   - Selecione **Somente contas neste diretório organizacional** aplicações de locatário único para uso.
   - Selecione Registrar.

     Nota:
     Copie e salve o ID da aplicação e o ID do locatário para referência futura.

3. Depois que a nova aplicação for registrada, adicione as credenciais do cliente:
   - Selecione **Adicione um certificado ou segredo** .
   - Selecione **Novo segredo do cliente** E adicionar Descrição e Duração de expiração.
   - Selecione **Adicionar**.
   - Certifique-se de copiar e salvar o valor Novo segredo do cliente criado.
4. Selecione **Visão geral** No painel de navegação esquerdo para adicionar o URL de redirecionamento.
   - Selecione **Adicione um URI de redirecionamento** .
   - Selecione **Adicione uma plataforma** na seção configurações da plataforma.
   - Adicionar `https://<instanceURL>/oauth_redirect.do` em **URIs de redirecionamento** e. **URL de logout do canal frontal** campos na página da web de configuração.

     Nota:
     Substitua o <instanceURL> pelo caminho da instância. Example:*`abc.service-now.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.

- Selecione a opção Token de acesso e Tokens de ID no **Selecione o token que você deseja que seja emitido para o endpoint de autorização** seção.
- Selecione **Configurar**.

5. Selecionar **Gerenciar** > **Permissões da aplicação** no painel de navegação esquerdo, para adicionar permissões.
   - Selecione **Adicione uma permissão** .
   - Selecione **Microsoft Graph** .
   - Selecione **Permissão delegada** .
   - Adicionar e selecionar `offline.access`e. `Sites.Read.All`Na seção Selecionar permissões.
   - Selecione **Adicionar permissões**.
   - Certifique-se de que **Consentimento do administrador necessário** O campo está definido como Sim para o Microsoft Graph recém-adicionado.
6. Vá para seu ServiceNow Instância para mudar as configurações do registro da aplicação:
   - Selecionar **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**
   - Selecione **Conetor delegado do MS OneDrive** .
   - Adicione o ID da aplicação copiado em **ID do cliente** campo.
   - Adicione o segredo do cliente em **Segredo do cliente** campo.
   - Adicione o ID do locatário no espaço reservado para [tenantId] nos campos URL de autorização e URL do token.
   - Certifique-se de que o URL de redirecionamento esteja correto.
   - Selecione **Atualizar**.

Usando Gráfico de conhecimento Designer

Usar Gráfico de conhecimento Designer para criar personalizado Gráfico de conhecimento esquemas que consistem em nós e bordas.

Gráfico de conhecimento os esquemas são personalizados Knowledge gráficos que consistem em nós e bordas.

Como as tabelas, os nós também denotam e armazenam detalhes sobre entidades como usuário, local e departamento. Você pode adicionar nós ao Gráfico de conhecimento esquema para que o sistema possa acessar todas as tabelas relevantes para buscar os dados. Você também pode editar as propriedades do nó, como fonte de dados, nó inicial, nó final e nós conectados.

Gráfico de conhecimento permite que você selecione as colunas de nó que podem ser consultadas.

O relacionamento ou as conexões entre esses nós são chamados de bordas. Você pode selecionar e editar as bordas de conexão e as bordas disponíveis para cada nó.

Com Gráfico de conhecimento Designer, você pode criar, editar, duplicar ou excluir um Gráfico de conhecimento esquema.

Há uma opção para testar um Gráfico de conhecimento gerando e executando uma 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.

Exibir Gráfico de conhecimento esquemas

Por padrão, ServiceNow publicado Gráfico de conhecimento esquemas estão disponíveis com o produto. Exiba os esquemas pré-criados fornecidos por ServiceNow ou os esquemas criados pelo administrador da sua organização. Atualmente, há dois esquemas pré-criados disponíveis que são somente leitura, mas podem ser clonados e editados:

1. Esquema de perfil do usuário
2. Esquema HRSD (disponível somente se você tiver Now Assist para HRSD plug-in)

Esquema de perfil do usuário

O esquema de perfil de usuário é o esquema padrão usado para passar o contexto de perfil de usuário na sessão para a integração OOTB com Virtual Agent Para contexto. Esta integração ajuda com respostas personalizadas.

Este esquema detalha os atributos relacionados a um usuário e inclui os seguintes detalhes:

Esquema de perfil de usuário

Esquema	Atributos
sys_user	• nome • nome • sobrenome • nome de usuário • número do funcionário • e-mail • telefone comercial • telefone celular • título • idioma preferencial • formato de hora • formato de data • fuso horário • cep • cidade • estado
cmn_location	• cidade • estado • país

Tradução automática

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

Esquema de perfil de usuário

Esquema	Atributos
cmn_department	• nome • número de funcionários
core_company	nome
gerente	• nome • nome • sobrenome • nome de usuário • número do funcionário • e-mail • telefone comercial • telefone celular • título • idioma preferencial • formato de hora • formato de data • fuso horário • cep • cidade • estado
reportados	• nome • nome • sobrenome • nome de usuário • número do funcionário • e-mail • telefone comercial • telefone celular • título • idioma preferencial • formato de hora • formato de data • fuso horário

Tradução automática

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

Esquema de perfil de usuário

Esquema	Atributos
	• cep • cidade • estado
ativos	• nome de exibição • data de compra • data de desativação

Crie um Gráfico de conhecimento esquema

Use Gráfico de conhecimento para criar Gráfico de conhecimento esquemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Kg_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
   A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquemas na página principal.
2. Comece a criar um Gráfico de conhecimento esquema selecionando **Criar Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Editar detalhes do esquema do gráfico de conhecimento

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome de exibição do Gráfico de conhecimento esquema.
Nome	Nome opcional para Gráfico de conhecimento esquema.
Escopo	Escopo usado ao criar o. Gráfico de conhecimento esquema. Este campo é somente leitura.
Descrição	Gráfico de conhecimento visão geral do esquema para fornecer informações adicionais aos usuários.
Marcar como padrão	Caixa de seleção usada para atribuir o. Gráfico de conhecimento esquema como um esquema de fallback. O esquema padrão será usado se o sistema não conseguir acessar o esquema atribuído.

4. Use o esquema como uma opção de fallback selecionando **Marcar como padrão** .

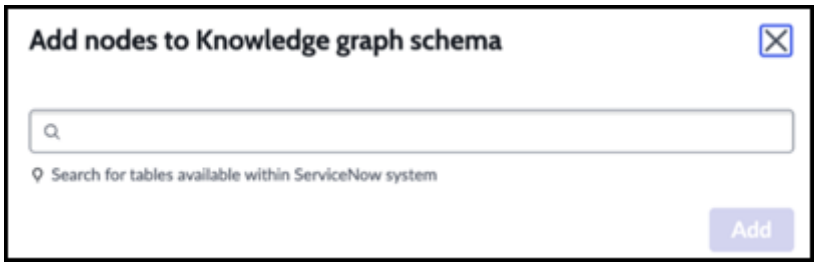
Tradução automática

© 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.

Nota:

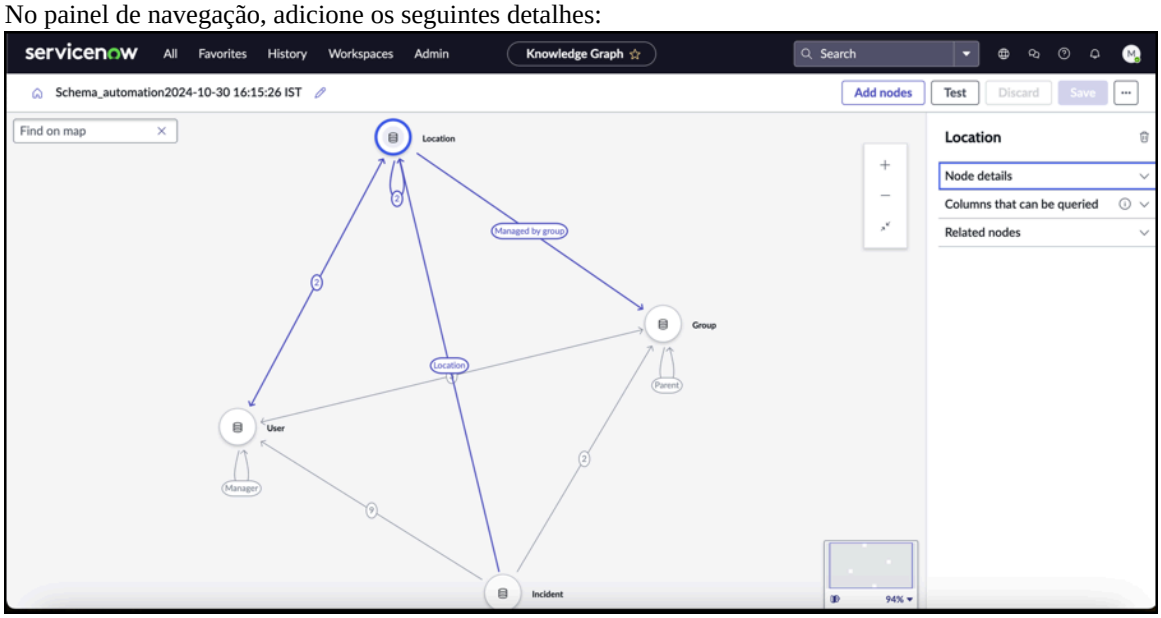
- Se especificado Gráfico de conhecimento o esquema não está disponível, o sistema usa o esquema de fallback.
- Se você selecionar esta opção, o sistema substituirá a seleção existente.

5. Selecione **Criar**.
   A janela Adicionar nós ao esquema do gráfico de Conhecimento é exibida.
6. Insira ou pesquise os nós que você deseja adicionar ao Gráfico de conhecimento esquema e selecione **Adicionar** .



. Gráfico de conhecimento o esquemaé criado e exibido no Gráfico de conhecimento tela.

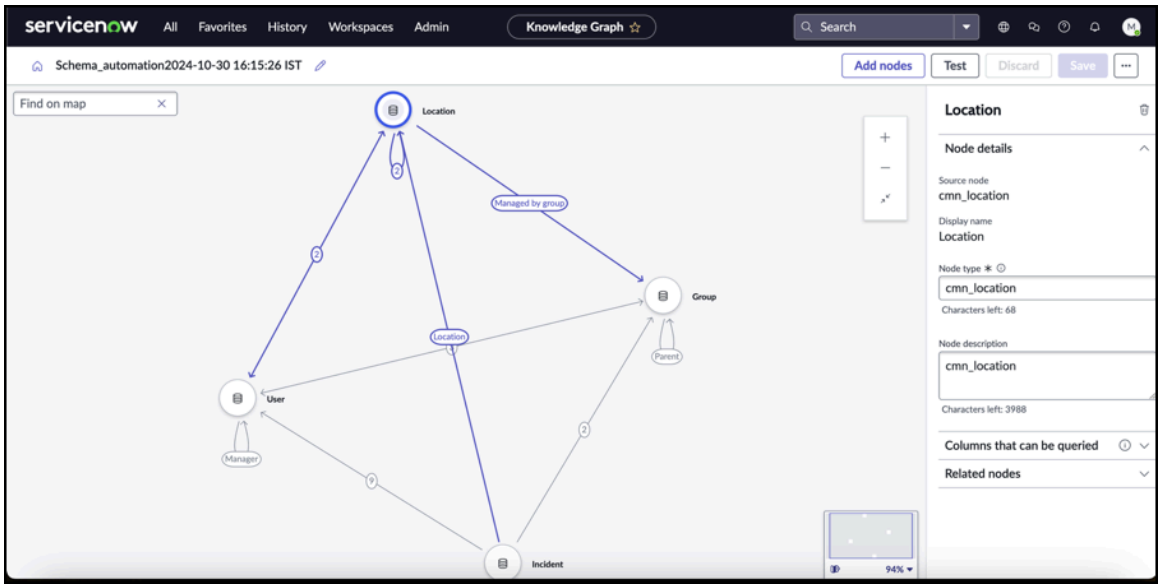
7. No painel de navegação, adicione os seguintes detalhes:



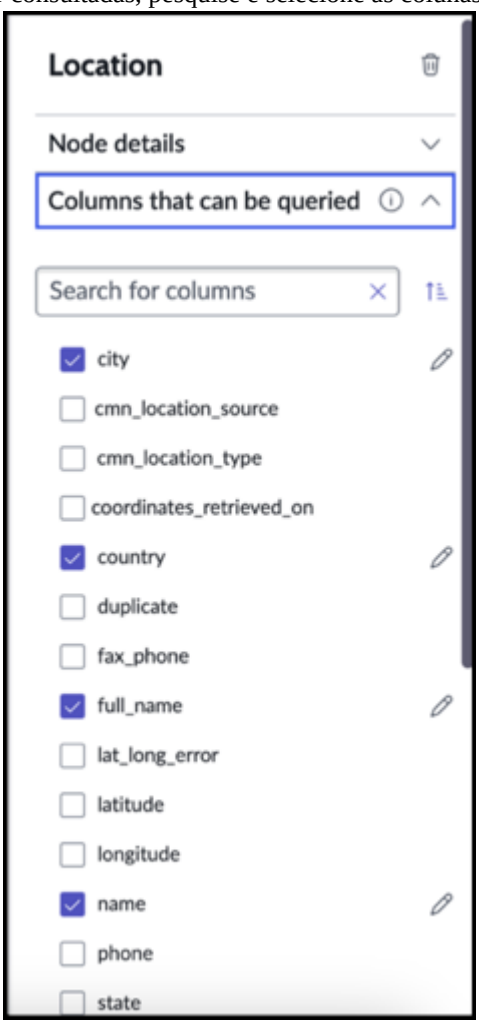
8. Na seção Detalhes do nó, você pode editar os seguintes campos.
   - Tipo de nó
   - Descrição do Nó

Tradução automática

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



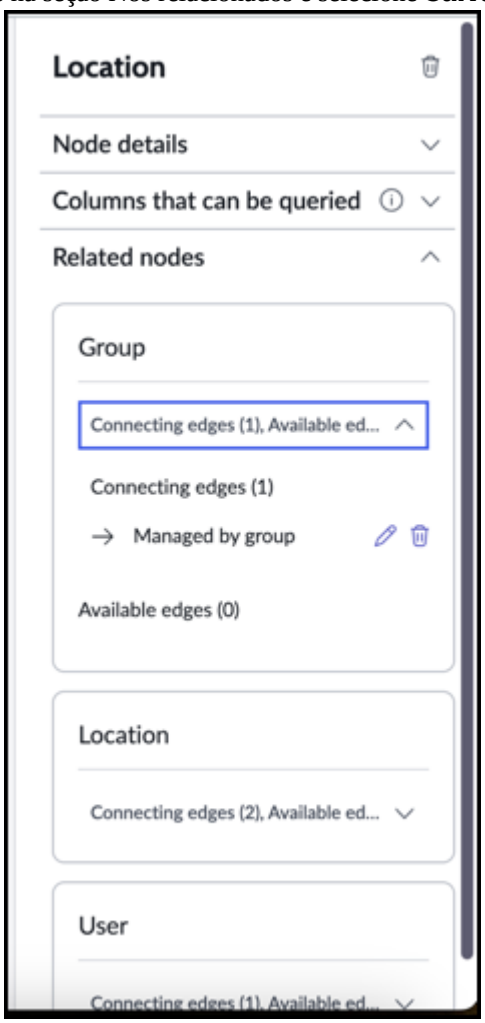
9. Na seção Colunas que podem ser consultadas, pesquise e selecione as colunas desejadas e selecione **Salvar** .



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.

10. Adicione, exclua ou edite bordas na seção Nós relacionados e selecione **Salvar** .



Edite um Gráfico de conhecimento esquema

Editar um existente Gráfico de conhecimento esquema para personalizar ou atualizar os detalhes do esquema.

Antes de Iniciar

Função necessária: Kg_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
   A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquemas na página principal.
2. Na lista de existentes Gráfico de conhecimento esquemas, selecione um Gráfico de conhecimento esquema a ser editado.
   . Gráfico de conhecimento o esquemaé aberto no Gráfico de conhecimento tela.
3. Selecione o ícone de edição ( ).
4. No formulário, preencha os campos.

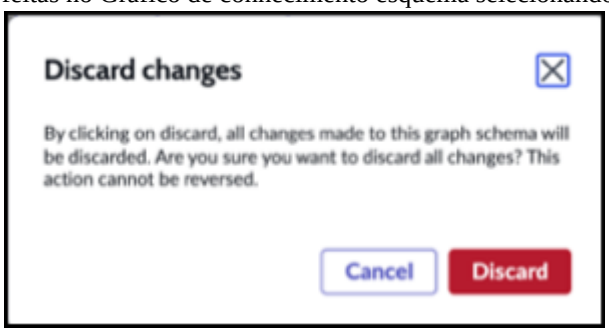
Tradução automática

© 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 Editar detalhes do esquema do gráfico de conhecimento

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome de exibição do Gráfico de conhecimento esquema.
Nome	Nome do Gráfico de conhecimento esquema.
Escopo	Escopo usado para criar o. Gráfico de conhecimento esquema.
Descrição	Gráfico de conhecimento visão geral do esquema para usuários.
Marcar como padrão	Caixa de seleção para selecionar Gráfico de conhecimento esquema como um esquema de fallback. O esquema padrão será usado se o sistema não conseguir acessar o esquema atribuído.

5. Para salvar as mudanças, selecione **Salvar** .
6. Exclua todas as mudanças feitas no Gráfico de conhecimento esquema selecionando **Descartar** .



Esquema de gráfico global

Exiba um esquema de gráfico mestre que consiste em todos os esquemas do Gráfico de conhecimento.

Gerenciar nós em um Gráfico de conhecimento esquema

Adicionar ou excluir um nó de um existente Gráfico de conhecimento esquema.

Antes de Iniciar

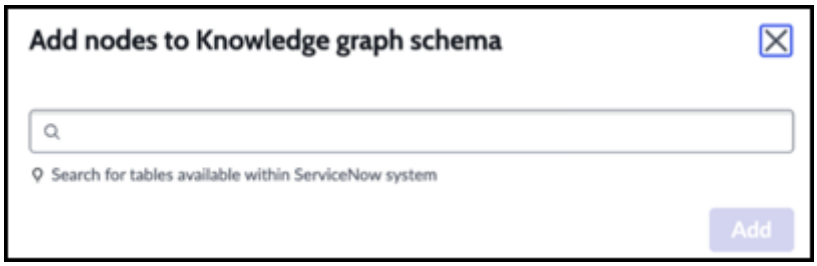
Função necessária: Kg_admin

Procedimento

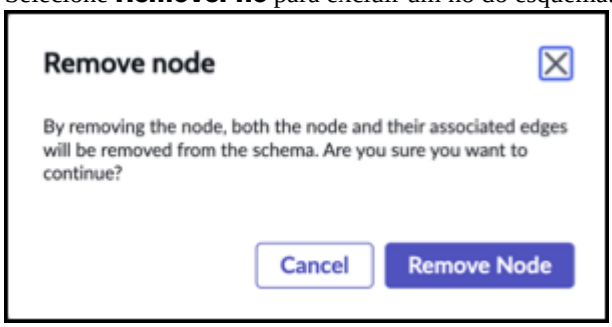
1. Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
   A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquemas na página principal.
2. Selecione um Gráfico de conhecimento esquema da lista.
   O esquema do gráfico de conhecimentoé aberto na página da tela do Gráfico de conhecimento.
3. Na barra de ferramentas, selecione **Adicionar nós** opção.
   O formulário Editar detalhes do esquema do gráfico de conhecimento é exibido.
4. Najanela Adicionar nós ao esquema do gráfico de conhecimento, insira ou pesquise os nós que você deseja adicionar ao Gráfico de conhecimento esquema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Adicionar**.
   Os nós são adicionados ao Gráfico de conhecimentoe exibidos em Gráfico de conhecimento tela.
6. Selecione o nó para atualizar os detalhes do nó no painel de navegação lateral.
7. Selecione **Salvar** para salvar suas mudanças.
8. Selecione **Remover nó** para excluir um nó do esquema.



Adicionar ou excluir bordas de um Gráfico de conhecimento esquema

Adicione, edite ou exclua bordas que conectam os nós para personalizar um Gráfico de conhecimento esquema.

Antes de Iniciar

Função necessária: Kg_admin

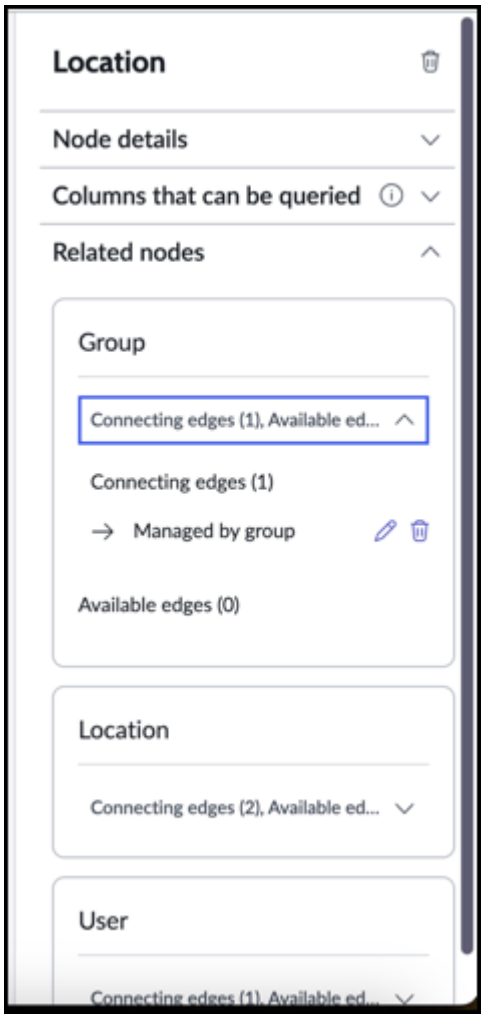
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
   A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquemas na página principal.
2. Selecione um Gráfico de conhecimento esquema da lista.
   . Gráfico de conhecimento o esquemaé aberto na tela.
3. Em Gráfico de conhecimento esquema, selecione o nó a ser editado.
4. No painel de navegação lateral, selecione **Nós relacionados** .

   Cada nó relacionado exibe uma lista de bordas conectadas e bordas 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.



5. Para estabelecer uma conexão com uma borda disponível, selecione o ícone de adição (contra a borda. A borda disponível é movida para **Bordas de conexão** . Selecione uma borda para ver seu nó primário e nós avós na hierarquia.
6. Para reconfigurar uma borda de conexão, selecione o ícone de edição (_e atualize o seguinte:
   - Tipo de borda
   - Descrição da borda
7. Para excluir uma borda e movê-la para as bordas disponíveis, selecione Remover borda (
8. Para excluir a borda, selecione **Remover borda** quando solicitado.
9. Para salvar suas mudanças, selecione **Salvar** ou para desfazer todas as mudanças, selecione **Descartar** .

Teste um Gráfico de conhecimento esquema

Promova a funcionalidade inserindo uma consulta e testando o. Gráfico de conhecimento esquema.

Antes de Iniciar

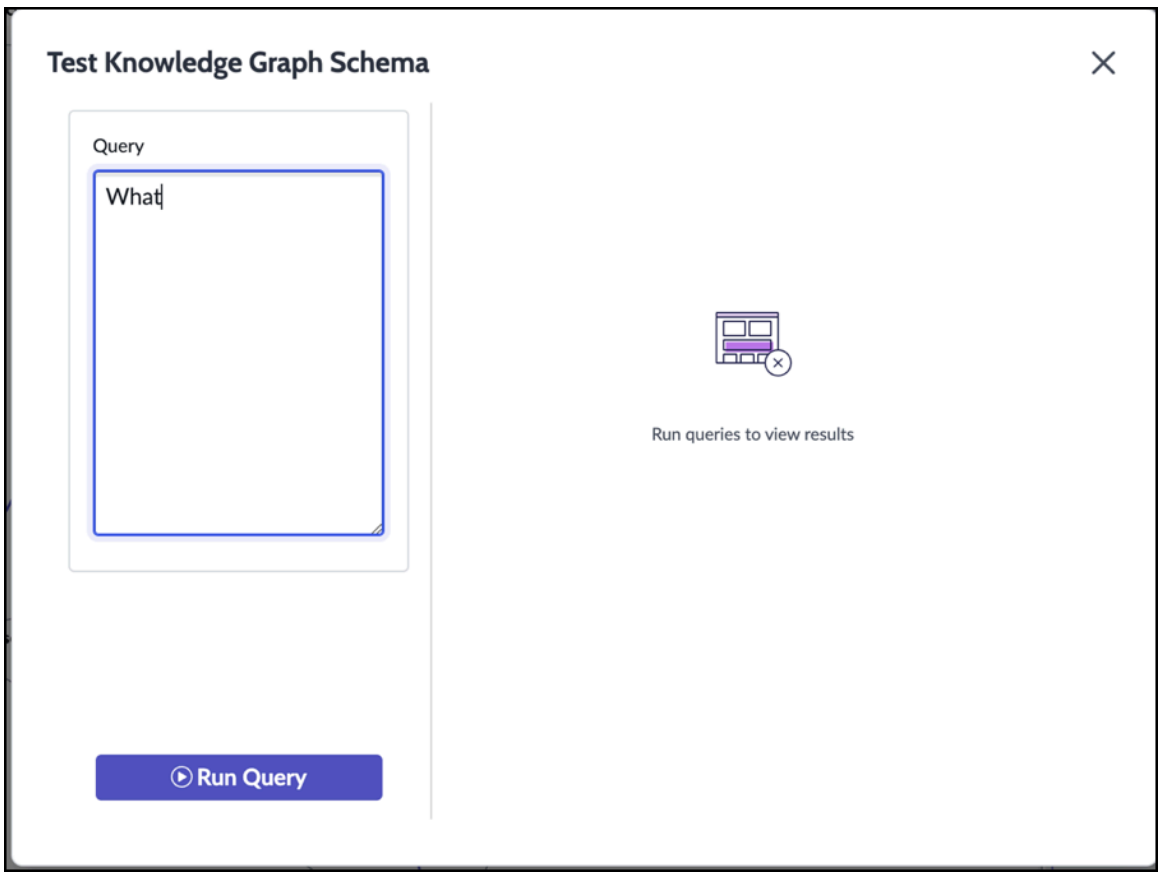
Função necessária: Kg_admin

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** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
   A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquema na página principal.
2. Na lista de Gráfico de conhecimento esquemas, selecione Gráfico de conhecimento que você deseja testar.
   . Gráfico de conhecimento o esquemaé aberto na tela.
3. Na barra de ferramentas, selecione **Teste** .
4. Na seção Consulta da janela Testar esquema do gráfico de conhecimento, insira sua pergunta.
5. Selecione um modelo de LLM a partir do seguinte:
   - **NowLLM**
   - **Claude large**
   - **GPT4o mini**
   - **Gemini**
   - **GPTGrande**
6. **Opcional:** Selecione **Incluir histórico da conversa** caixa de seleção para adicionar bate-papos anteriores.
7. **Opcional:** Selecione **Resposta do grupo por tabela** para classificar os resultados.
8. **Opcional:** Selecione **Mostrar propriedades da coluna na resposta** para exibir as propriedades associadas.
9. Selecione **Executar consulta** .



A resposta da consulta e o tempo de resposta são exibidos na seção Resultados.

Tradução automática

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

Analisar Gráfico de conhecimento logs para depuração

Revisão Gráfico de conhecimento logs e histórico para analisar o desempenho e diagnosticar problemas.

Antes de Iniciar

Não faça mudanças na instância de produção.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_properties.list** > **sn_kg.log.level** ou **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades** > **sn_kg.log.level**.
2. Aberto *sn_kg.log.level* no campo valor adicionar depuração .
   O valor padrão é **Erro** mas você pode usar qualquer um dos seguintes valores:
   - emerg
   - alerta
   - crit
   - erro
   - aviso
   - aviso
   - informações
   - depurar
3. Selecione **Atualizar**.
   Agora, os logs serão adicionados a. *syslog*.

Criar uma cópia de um Gráfico de conhecimento esquema

Criar uma cópia de um Gráfico de conhecimento e duplique-o para personalização adicional.

Antes de Iniciar

Verifique se você não selecionou um ServiceNow pré-criado Gráfico de conhecimento esquema que não é editável.

Verifique se o escopo foi selecionado ao criar um Gráfico de conhecimento o esquema é igual ao escopo do existente Gráfico de conhecimento esquema.

Função necessária: Kg_admin

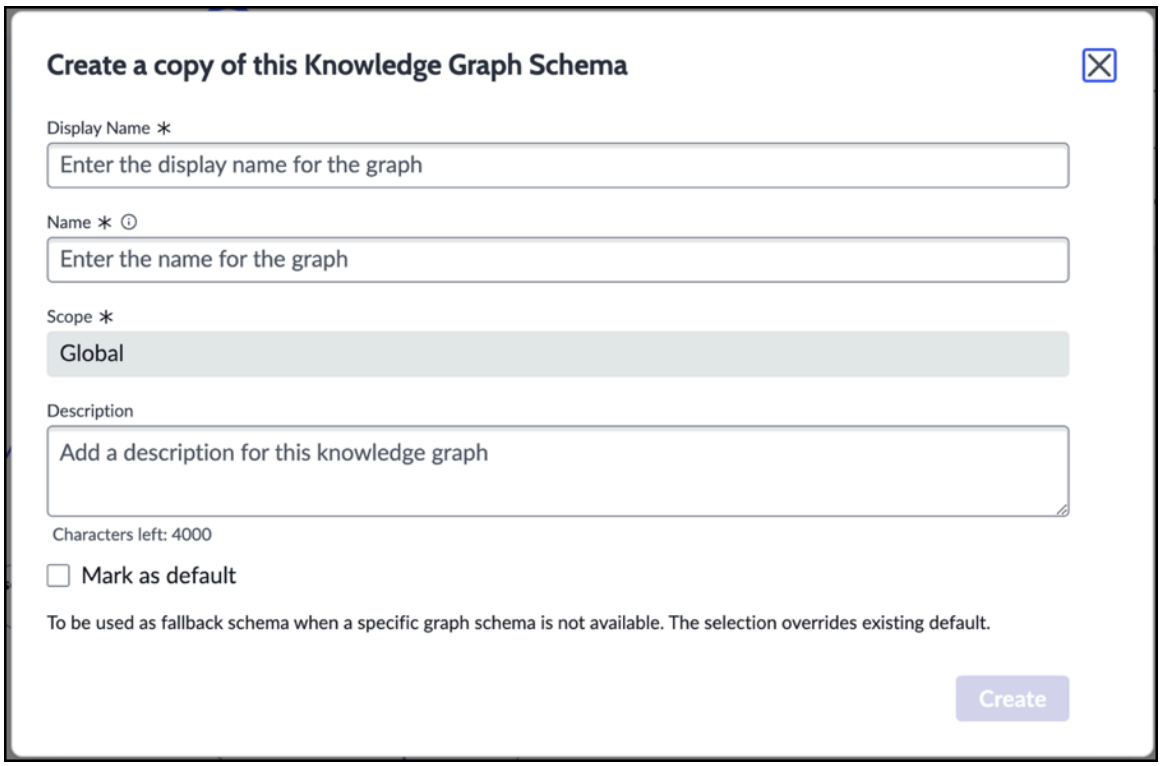
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
   A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquemas na página principal.
2. Selecione um Gráfico de conhecimento esquema.
3. Selecione o ícone Mais ( ).
4. Selecione **Copiar Gráfico** .
   Verifique se o escopo do existe Gráfico de conhecimento o esquema é igual ao novo esquema.
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.

Campo	Valor
Nome de exibição	Nome existente do Gráfico de conhecimento esquema.
Nome	Nome do clonado Gráfico de conhecimento esquema.
Escopo	Escopo no qual você deseja criar o. Gráfico de conhecimento esquema.
Descrição	Gráfico de conhecimento visão geral do esquema para usuários.
Marcar como padrão	Caixa de seleção para selecionar o clonado Gráfico de conhecimento esquema como um esquema de fallback. O esquema padrão será usado se o sistema não conseguir acessar o esquema atribuído.



Tradução automática

6. Atribua o novo esquema como um esquema de fallback selecionando **Marcar como padrão** opção.

Nota:

- Se especificado Gráfico de conhecimento o esquema não está disponível, o sistema usa o esquema de fallback.
- Se você selecionar esta opção, o sistema substituirá a seleção existente.

7. Selecione **Criar**.

Referência para Gráfico de conhecimento

Gráfico de conhecimento usa as terminologias a seguir.

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

Terminologias

Termo	Descrição
Gráfico de conhecimento Esquema	Representação estruturada de entidades do mundo real e seus relacionamentos, armazenadas em um banco de dados gráfico.
Gráfico de conhecimento Tela	O editor usado para criar e editar Gráfico de conhecimento Esquemas. Você também pode usá-lo para adicionar ou excluir nós e bordas.
Nó	Uma entidade ou objeto que representa um ponto de dados, como uma pessoa, local, produto ou conceito.
Fonte de dados	A tabela de origem vinculada a um nó.
Propriedades do nó	Os atributos ou colunas da tabela de origem vinculada a um nó.
Nó conectado	Os nós que têm uma conexão com o nó selecionado.
Borda	Representar os relacionamentos ou interações entre nós.
Bordas de conexão	A borda que conecta dois nós.
Bordas disponíveis	Conexão disponível entre os nós selecionados.
Nó Inicial	O ponto de dados inicial para criar uma borda ou relacionamento.
Nó final	O ponto de dados final para criar uma borda ou relacionamento.

Controlador de IA generativa

Usar Controlador de IA generativa Para integrar modelos de linguagem grande (LLMs) de terceiros aos seus fluxos de trabalho.

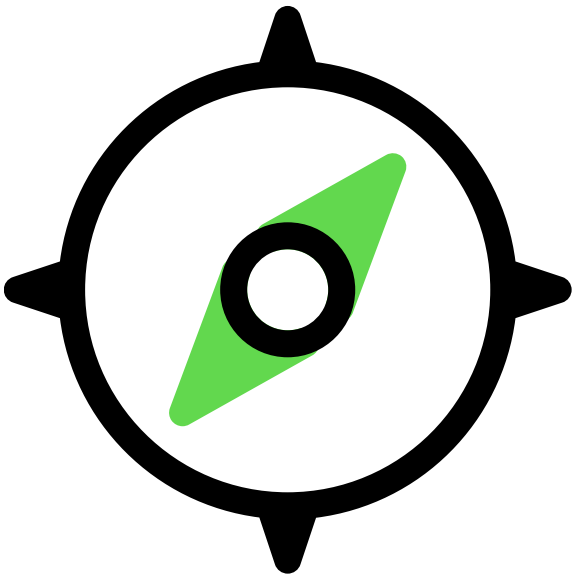
Iniciar

Comece com Controlador de IA generativa Para integrar diretamente com LLMs externos. Com Workflow Studio e. Designer do Virtual Agent, Você pode criar seus próprios casos de uso para texto gerado por IA e análise de sentimento, incluindo fluxos de trabalho avançados e scripts 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.

Explorar



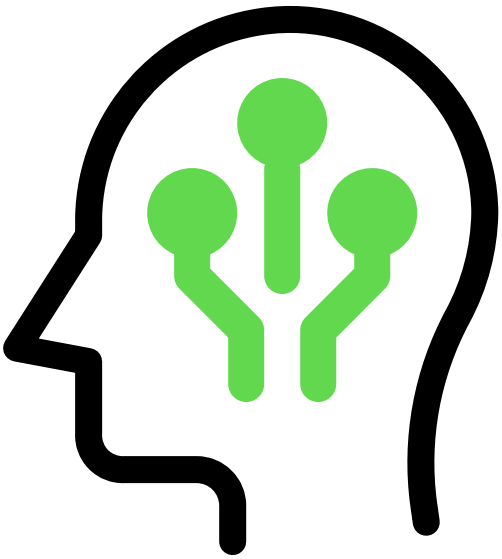
Explore os conceitos e a terminologia da IA generativa.

Configurar



Configure os recursos do provedor do controlador de IA generativa.

Uso



Use os recursos do provedor do controlador de IA generativa.

Referência



Referência para Controlador de IA generativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- Comunidade da ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta de dados futura a qualquer momento, conforme descrito em Now Assist Página de recusa.

Explorando Controlador de IA generativa

Saiba mais sobre os conceitos de IA generativa e como integrar a IA generativa de terceiros ao ServiceNow AI Platform para criar conteúdo, resuma os registros de tarefa e analise o sentimento do usuário.

Visão geral Controlador de IA generativa

Algoritmos complexos e modelos de aprendizado profundo aprendem padrões e usam esse conhecimento para gerar novas saídas. Com Controlador de IA generativa, você pode gerar conteúdo diretamente no ServiceNow AI Platform.

Controlador de IA generativa Integra-se a LLMs externos, incluindo aqueles do OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud (AI Studio e Vertex), Aleph Alpha, IBM watsonx e Amazon bedrock. Esses recursos estão disponíveis em Workflow Studio fluxos, Virtual Agent e scripts, como scripts em segundo plano e regras 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.

Benefícios do Controlador de IA generativa

Benefício	Recurso
Gere texto para resumir informações complexas.	Workflow Studio Ações para Gerar conteúdo e. Resumir
Analise o sentimento do usuário para identificar e aliviar as preocupações do usuário final.	Análise de sentimento Workflow Studio Ação
Consulte um modelo de linguagem grande (LLM) diretamente.	Aviso genérico Workflow Studio Ação
Escreva scripts para recursos de modelo de IA projetados para aumentar a precisão e a escalabilidade do seu conteúdo personalizado.	Script com IA generativa
Integre com provedores de serviço de IA de terceiros para personalizar sua experiência de IA	OpenAI, Azure OpenAI, Google AI, Aleph Alpha, IBM watsonx, Amazon bedrock

Para começar com Controlador de IA generativa

- . Controlador de IA generativa a aplicação é instalada com qualquer Now Assist aplicação.
- Inscreva-se e crie uma conta com um provedor de IA generativa.
  - Para se inscrever no OpenAI, acesse site oficial da plataforma .
  - Para começar a usar Azure OpenAI, acesse o documentação .
  - Para começar a usar o AI Studio com a API Gemini, acesse Página inicial do AI Studio .
  - Para usar a IA Vertex no Google Cloud, vá para Página inicial do Vertex AI .
  - Para começar a usar Aleph Alpha, acesse seu site E criar uma conta da API Aleph Alpha.
  - Para começar a usar o IBM watsonx, acesse Introdução ao IBM watsonx como serviço .
  - Para começar a usar o Amazon bedrock, Configure um usuário do IAM com as permissões corretas e então Explore a API Converse .
- Configure credenciais para seu provedor de serviço de IA preferencial para Controlador de IA generativa.
- Adicionar Controlador de IA generativa Recursos para o Designer do Virtual Agent Para começar a criar tópicos do Virtual Agent com IA generativa com seu provedor de serviços de IA.
- Uso Controlador de IA generativa Com Virtual Agent Designer, Flow Designer e scripts.

Domain Separation e Controlador de IA generativa

A separação de domínio é compatível com Controlador de IA generativa. 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: Padrão

- Inclui todos os aspectos de **Básico** suporte de nível.
- As propriedades da aplicação reconhecem domínio 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.

- 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.

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

Domain Separation permite que você crie partições nos dados da aplicação e nos processos administrativos. Como as tabelas de IA generativa são separadas por domínio, Controlador de IA generativa Oferece suporte à separação de domínios para recursos do OneExtend. Os recursos são os blocos de construção básicos do Designer do Virtual Agent Tópicos, componentes, fluxos e scripts que usam IA generativa. Com o Domain Separation, você pode isolar os dados e controlar o acesso para que os usuários em um domínio não tenham acesso aos recursos de outro domínio.

Para obter mais detalhes sobre Domain Separation e. Virtual Agent, confira a documentação .

Como o Domain Separation funciona no Controlador de IA generativa

A separação de domínio é possível no nível de capacidade do OneExtend da IA generativa. Registros relacionados à execução e à configuração dos recursos do OneExtend, como tabelas de log acessíveis ao ServiceNow também são separados de acordo com o domínio da capacidade.

Se você quiser criar uma cópia de um recurso de IA generativa existente em um domínio diferente, crie um registro na tabela Capacidades do OneExtend (sys_one_extend_capability). Consulte Referência do controlador de IA generativa Para obter mais informações sobre a tabela Capacidades do OneExtend.

Você define o domínio quando o registro é criado. O domínio é baseado no domínio em que você está no momento em que você cria o registro. Ao criar um registro de capacidade, você pode usar um registro de capacidade OneExtend existente como um plano gráfico para ajudar a confirmar se a capacidade funciona conforme o esperado.

Depois de criar o registro de capacidade do OneExtend, você deve criar registros para os seguintes registros de atributo e configuração no novo domínio:

- Registros de atributo de capacidade do OneExtend com os mesmos valores da capacidade no domínio global.
- Uma Definição de capacidade do OneExtend que corresponde à nova capacidade.
- Um registro de definição da configuração de definição do OneExtend que inclui a definição de capacidade do OneExtend para o novo domínio.

Para obter mais informações sobre como configurar as configurações de definição do OneExtend a serem usadas em Designer do Virtual Agent, consulte habilitando Controlador de IA generativa Por Virtual Agent.

Você também pode criar esses registros usando as listas relacionadas na exibição padrão do registro de capacidade do OneExtend.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de Definição de capacidade do OneExtend que você adiciona deve ser igual à capacidade desejada no novo domínio. Por exemplo, se você estiver criando uma capacidade em um novo domínio para análise de sentimento, poderá adicionar o registro Análise de sentimento (conclusão do OpenAI). Adicionar a configuração Resumir (conclusão do OpenAI) pode resultar em um comportamento inesperado. O registro Configuração de definição do OneExtend que você selecionar deve incluir o registro de Definição de capacidade do OneExtend que você adicionou.

Casos de uso

Com recursos separados por domínio, você pode criar diferentes Virtual Agent tópicos, flui com Workflow Studio ou scripts de regra de negócios e de fundo diferentes que também são separados por domínio.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configuração da Controlador de IA generativa

Configurar Controlador de IA generativa provedores e capacidades.

Visão geral da configuração

Controlador de IA generativa Permite que você escolha entre vários provedores de IA ou um conector genérico.

- Microsoft Azure OpenAI
- OpenAI
- Google Studio com IA
- Google Vertex AI
- Aleph Alpha
- IBM watsonx
- Amazon Fundamento

Configurar credenciais de API

Configure suas credenciais de modelo de linguagem grande (LLM) para usar integrações de terceiros com o OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud Aleph Alpha, IBM watsonx, Amazon E modelos genéricos para controlar a integração de terceiros.

Configure um conector LLM genérico

Configure um LLM externo para usar recursos de IA generativa para adicionar controle mais preciso sobre prompts e scripts de transformador.

Configure um provedor de serviço de IA para um recurso

Defina seu provedor de serviço de IA preferencial para cada recurso e personalize o conteúdo de IA generativa para atender às suas necessidades de negócios.

Habilite recursos de IA generativa em Designer do Virtual Agent

Habilite os recursos de IA generativa no Virtual Agent Designer para criar tópicos personalizados e blocos de tópicos com conteúdo criado pela IA.

Habilitar resumo recursivo para entradas grandes

Habilite o resumo recursivo para reter o contexto de entradas grandes em chamadas de LLM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Tradução dinâmica para recursos de IA generativa

Use Tradução dinâmica para recursos de IA generativa no produto para oferecer suporte a usuários que falam idiomas diferentes.

Instalação de Controlador de IA generativa

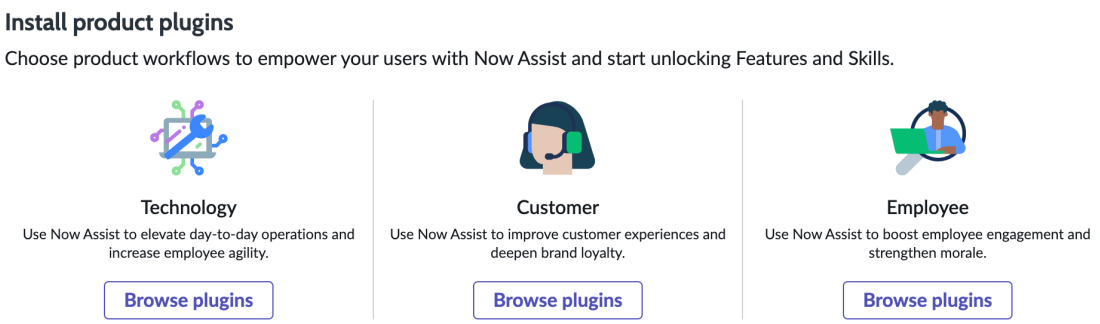
Você pode instalar o. Controlador de IA generativa aplicação (sn.generative.ai) com Now Assist se você tiver a função de administrador.

Requisitos de instalação

Você deve estar ativado Vancouver patch 2 ou posterior.

Controlador de IA generativa está incluído como uma dependência para todos Now Assist aplicações. Não é recomendável instalar a aplicação por si só. Em vez disso, você pode instalar os aplicativos Now Assist do Administração do Now Assist ou diretamente do ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte Instalar plug-ins de Now Assist.

Instalação do plug-in do console do administrador do Now Assist



Configurar credenciais de API para recursos de IA generativa

Configure as credenciais e as conexões do seu provedor de serviços de IA generativa preferencial para integrar a IA generativa de terceiros no ServiceNow AI Platform.

Você pode usar vários modelos diferentes e provedores de serviço de IA generativa para integrar seus fluxos, scripts e tópicos personalizados.

- Aleph Alpha
- Amazon bedrock
- Azure OpenAI
- Google AI Studio
- Google - Vertex AI
- IBM watsonx
- OpenAI
- LLM genérico de terceiros

Configurar credenciais de API para Aleph Alpha

Configure suas credenciais de API para usar Aleph Alpha em fluxos de trabalho personalizados e. Designer do Virtual Agent tópicos.

Antes de Iniciar

Você deve ter uma conta Aleph Alpha para configurar sua chave de API.

Tradução automática

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

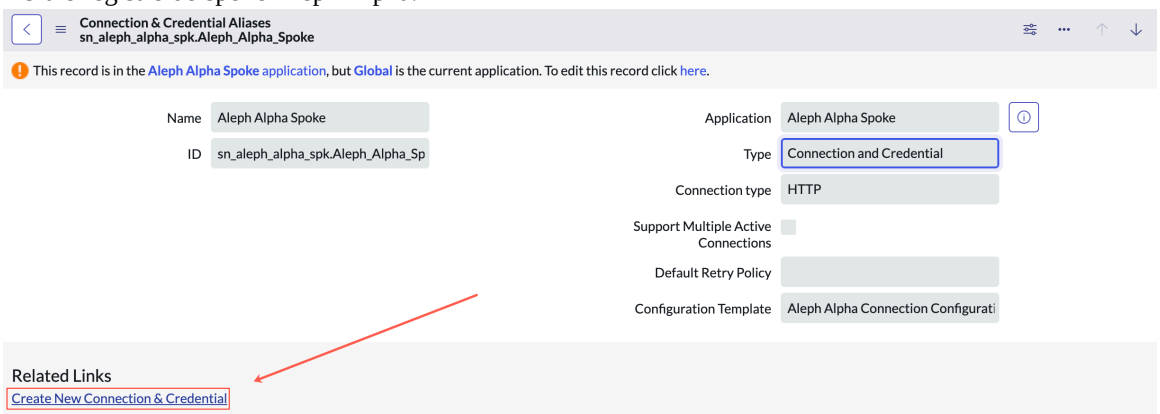
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar Aleph Alpha como seu provedor de LLM para Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

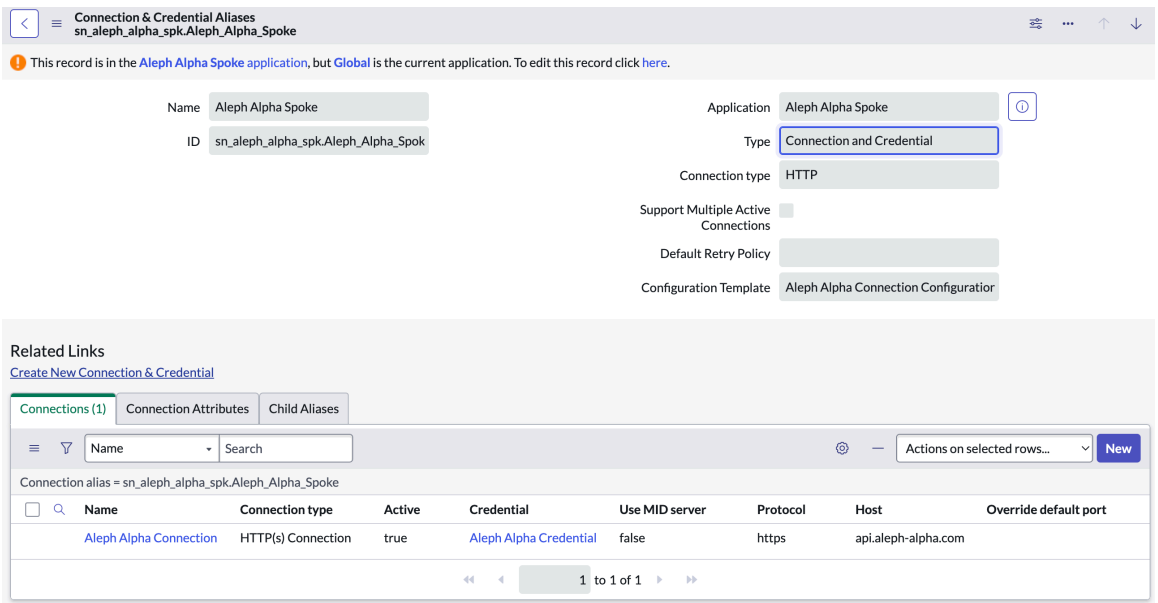
1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Abra o registro do spoke Aleph Alpha.



3. Selecione **Criar nova conexão e credencial** link relacionado.
4. Insira sua chave de API.
   Você pode criar uma chave de API fazendo login no Aleph Alpha e selecionando **Obter token** Na página Perfil do usuário.
5. Selecione **Criar**.

Resultado

Agora você pode usar os recursos Aleph Alpha Completion OneExtend no Flow Designer, Virtual Agent Designer e scripts para criar experiências personalizadas com IA generativa.



Configurar credenciais de API para Amazon bedrock

Configure suas credenciais de API para usar o AWS bedrock em fluxos de trabalho personalizados e. Designer do Virtual Agent tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Você deve ter uma conta da AWS e o usuário do IAM precisa de permissão para acessar a ação bedrock:InvokeModel.

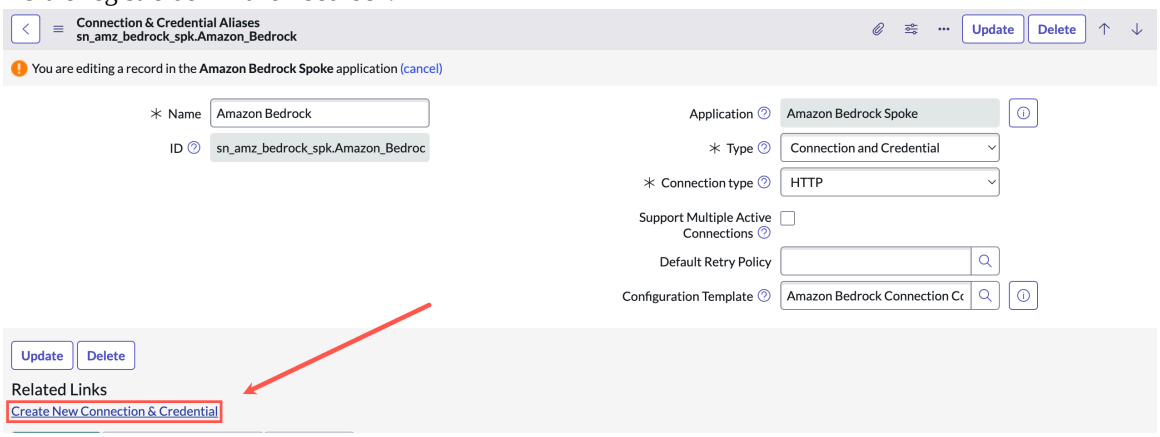
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar o Amazon bedrock como seu provedor de LLM para Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Abra o registro do Amazon bedrock.



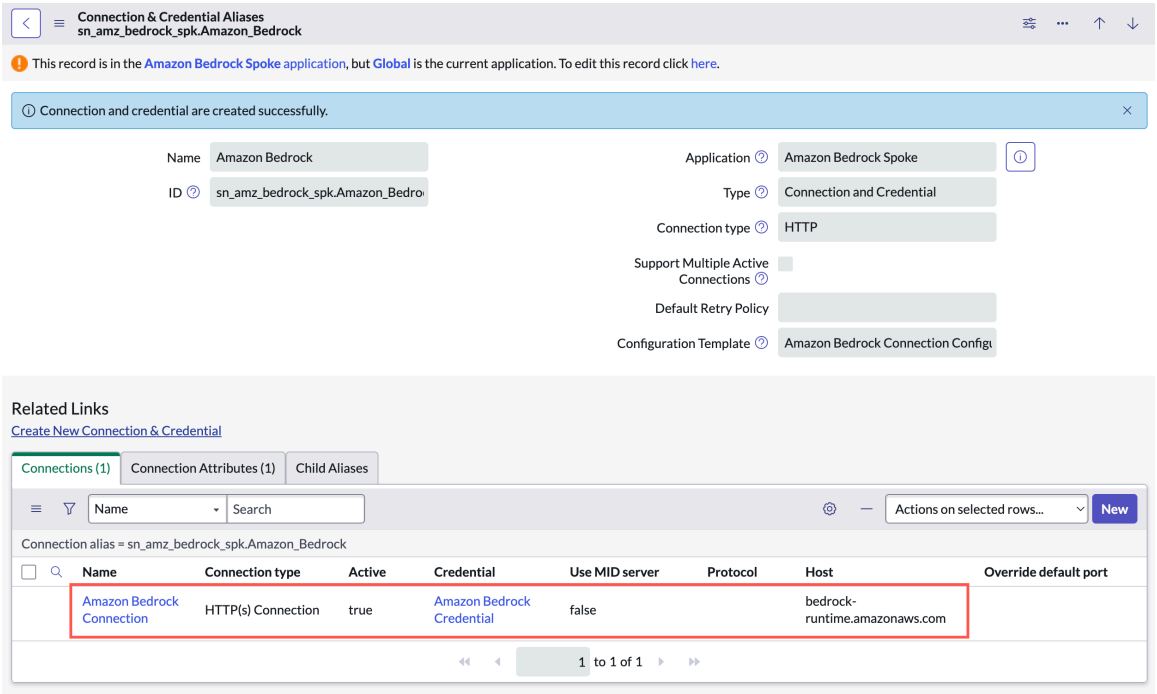
3. Selecione **Criar nova conexão e credencial** link relacionado.
4. Insira seu **Região** , como `leste dos eua-1` .
5. Insira sua chave de API.
   Para obter mais informações, consulte Documentação da AWS sobre como gerar chaves de API .
6. Selecione **Criar**.

Resultado

Você pode usar o Amazon bedrock como seu provedor para recursos do controlador de IA generativa no Flow Designer, no Virtual Agent Designer e nos scripts para criar experiências personalizadas com a IA generativa.

Tradução automática

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



Configure credenciais de API para Azure OpenAI

Configure suas credenciais de API a serem usadas Azure OpenAI em fluxos de trabalho personalizados e tópicos do Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Para usar recursos de IA generativa com Azure OpenAI, você deve ter um recurso do Azure com uma chave de API.

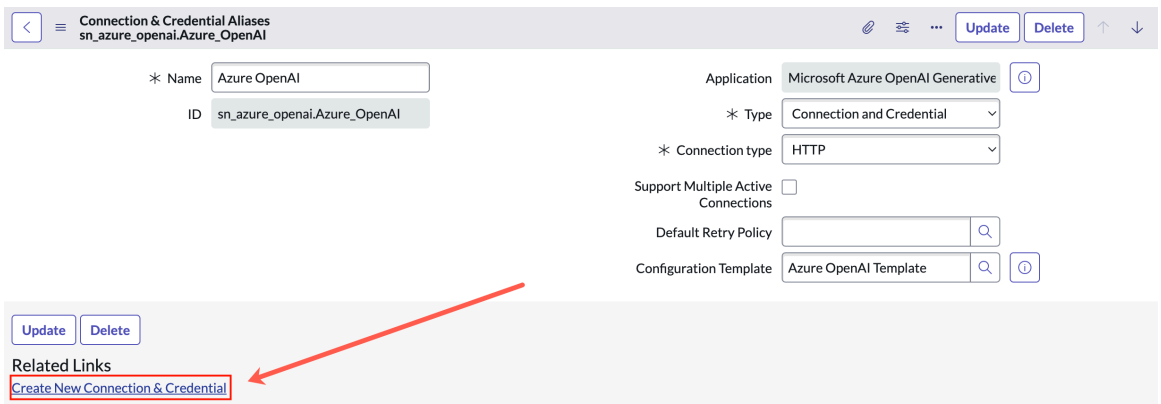
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar modelos com Azure OpenAI como seu provedor de LLM para Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Abra o registro do provedor de IA generativa para Azure OpenAI.
3. Selecione **Criar nova conexão e credencial** link relacionado.



4. Edite o URL da conexão para incluir o nome do recurso.

Tradução automática

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

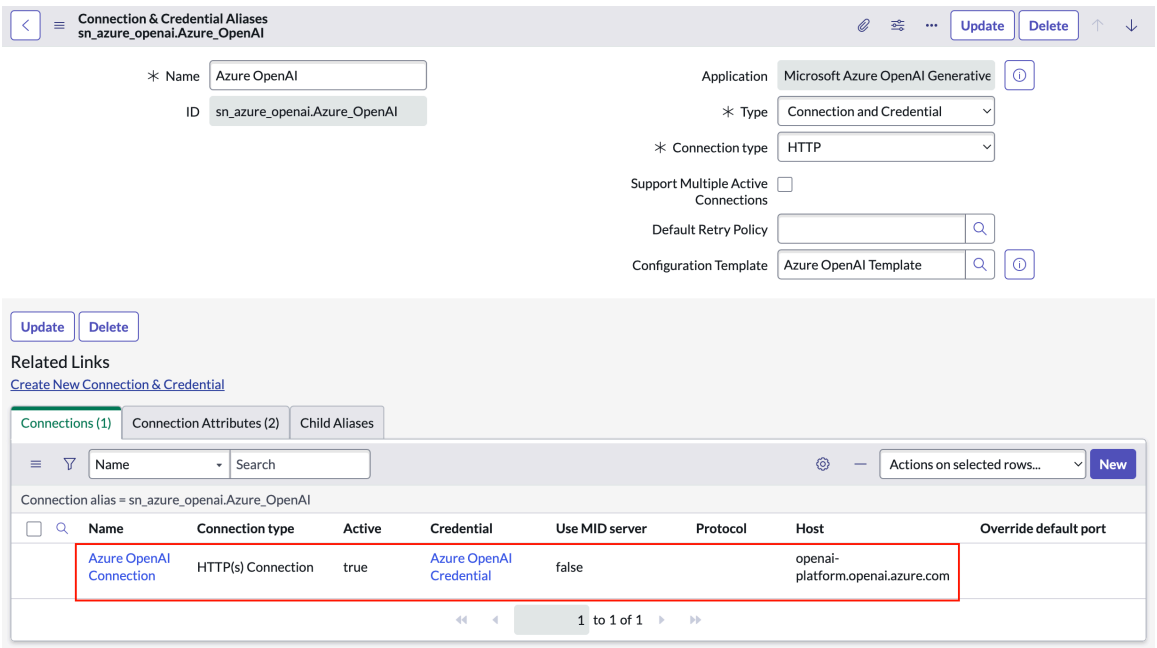
Para Azure OpenAI, seu URL de conexão está no formulário https://{your-resource-name}.openai.azure.com . Consulte Azure Documentação do OpenAI para obter mais informações.

5. No campo Chave de API, insira a chave de API do provedor.

Nota:
Os caracteres no campo Chave de API são mascarados na interface do usuário.

6. Selecione para criar uma conexão **Criar** .

Resultado
Agora você pode usar recursos rotulados com Azure OpenAI no Flow Designer, Virtual Agent Designer e scripts como scripts em segundo plano e regras de negócios para criar experiências personalizadas com IA generativa.



O que Fazer Depois
Se você quiser usar recursos de IA generativa por meio de MID Server, Abra o novo registro de Conexão, selecione **Usar MID Server** e salve o registro.

Configure credenciais de API para o Google AI Studio

Configure suas credenciais de API para usar o Google AI Studio em fluxos de trabalho personalizados e tópicos do Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Você deve ter uma Conta do Google para usar o AI Studio.

Função necessária: administrador

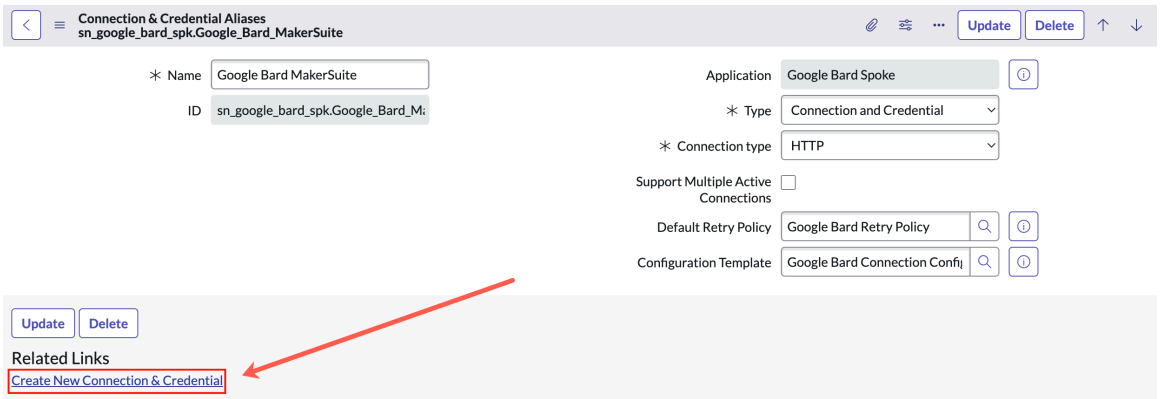
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para usar o Google AI Studio como seu provedor de LLM para Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

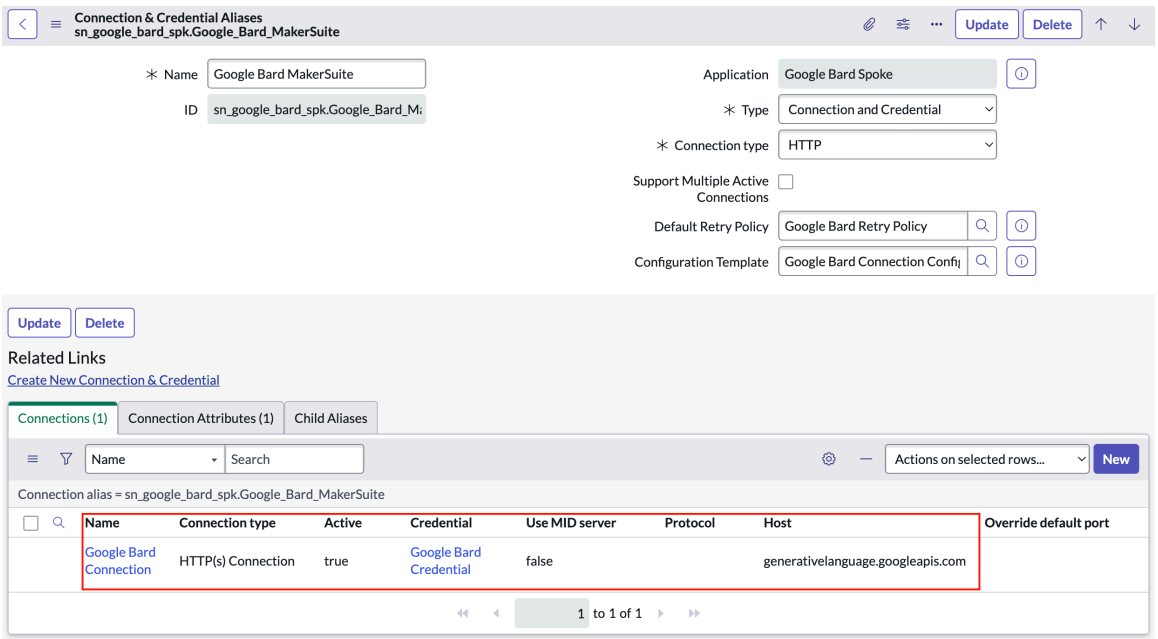
1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Abra o registro do Google Bard MakerSuite.
3. Selecione **Criar nova conexão e credencial** link relacionado.



4. Insira sua chave de API.
   Você pode encontrar sua chave de API no AI Studio selecionando **Obter chave de API** no menu de navegação.
5. Selecione **Criar**.

Resultado

Agora você pode usar o AI Studio (conclusão do bate-papo do Google Cloud) e o AI Studio (conclusão do bate-papo do Google Cloud) no Flow Designer, no Virtual Agent Designer e scripts para criar experiências personalizadas com IA generativa.



O que Fazer Depois

Use seu provedor de LLM para criar fluxos Com o Flow Designer, tópicos Com o Designer do Virtual Agent, ou scripts Para fornecer os benefícios da IA generativa aos usuários.

Crie credenciais de API para o Google Vertex AI

Configure suas credenciais de API para usar o Google Vertex AI em fluxos de trabalho personalizados e tópicos do Designer 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.

Antes de Iniciar

Você deve ter um projeto do Google Cloud e as permissões para gerar novas credenciais do OAuth.

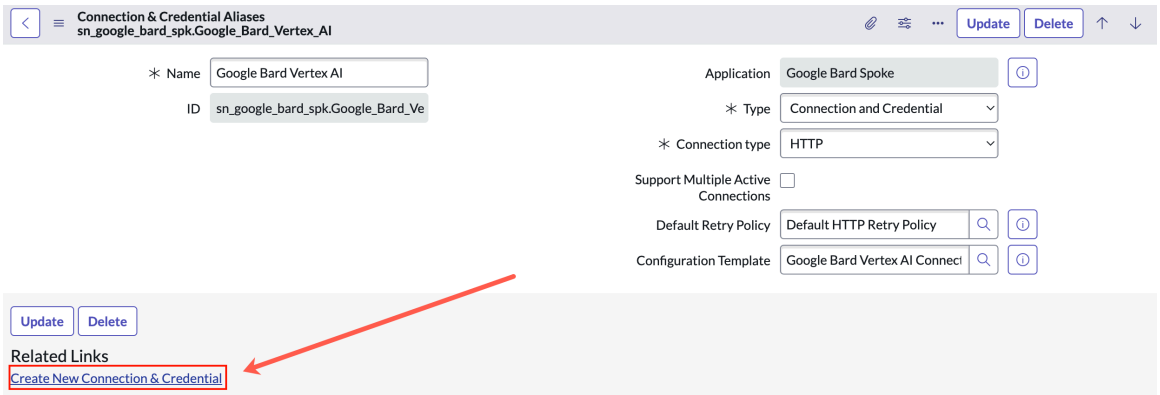
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar o Google Vertex AI como seu provedor de LLM para Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Abra o registro do Google Bard Vertex AI.
3. Selecione **Criar nova conexão e credencial** link relacionado.



4. Preencha os campos obrigatórios.

Conexão do Google OAuth

Campo	Valor
ID do projeto	O ID do projeto encontrado no console do Google Cloud
Nome da Credencial	O nome da sua credencial, como `Credencial do Google OAuth`
Nome do OAuth	O nome da autenticação OAuth, como `Registro do Google`
ID do cliente do OAuth	Para obter o ID do cliente OAuth, crie um novo ID do cliente OAuth com o console do Google Cloud com os seguintes atributos: **a.** Tipo de aplicação: `Aplicação da Web` **b.** URI de redirecionamento autorizado: URL no campo URL de redirecionamento OAuth, normalmente `<instance>.service-now.com/oauth_redirect.do` Para obter mais informações, consulte Documentação do Google para criar IDs de cliente OAuth . Depois de criar o cliente OAuth, uma janela pop-up terá o ID do cliente e o segredo do cliente para você copiar para a área de transferência.
Segredo do cliente do OAuth	Segredo do cliente do ID do cliente OAuth encontrado no console do Google Cloud

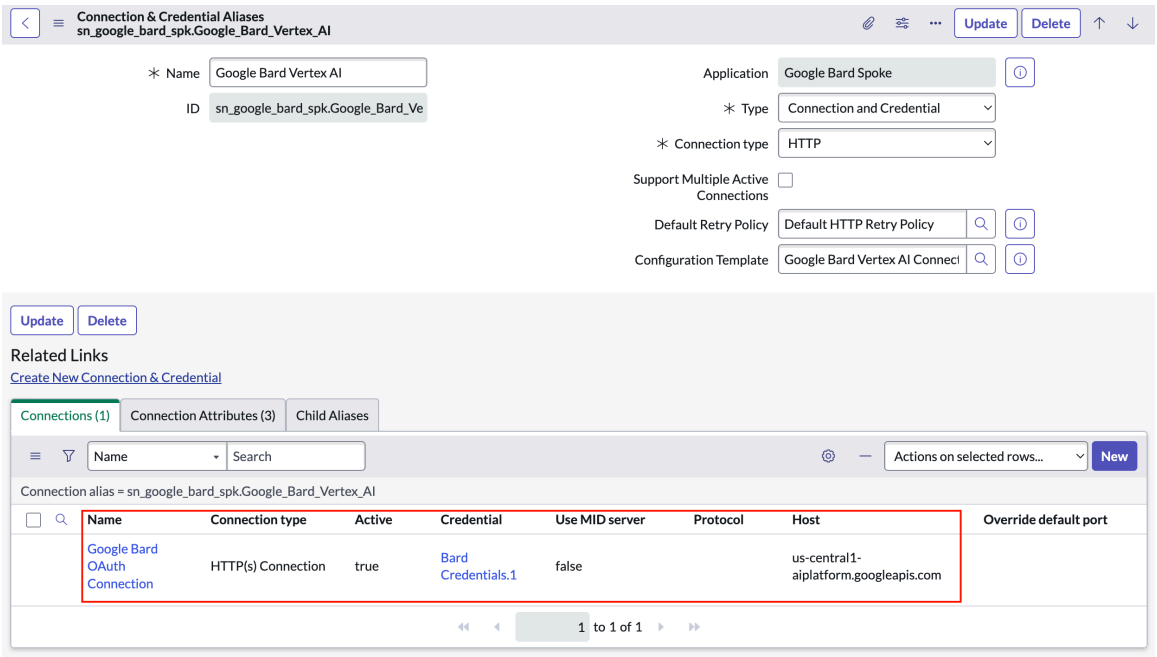
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na janela pop-up, faça login em uma conta do Google com acesso ao projeto.
6. Quando solicitado o acesso ao Google Cloud para spokes do gsuite, selecione **Permitir** .

Resultado

Agora você pode usar conclusões - IA Vertex e conclusões de bate-papo - IA Vertex no Flow Designer, Designer do Virtual Agent e scripts para criar experiências personalizadas com IA generativa.



O que Fazer Depois

Use seu provedor de LLM para criar fluxos Com o Flow Designer, tópicos Com o Designer do Virtual Agent, ou scripts Para fornecer os benefícios da IA generativa aos usuários.

Configure credenciais de API para IBM watsonx

Configure suas credenciais de API para usar modelos do IBM watsonx Granite em fluxos de trabalho personalizados e tópicos do Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Para usar modelos de linguagem grandes (LLMs) do IBM watsonx, configure suas credenciais para usar o. Controlador de IA generativa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

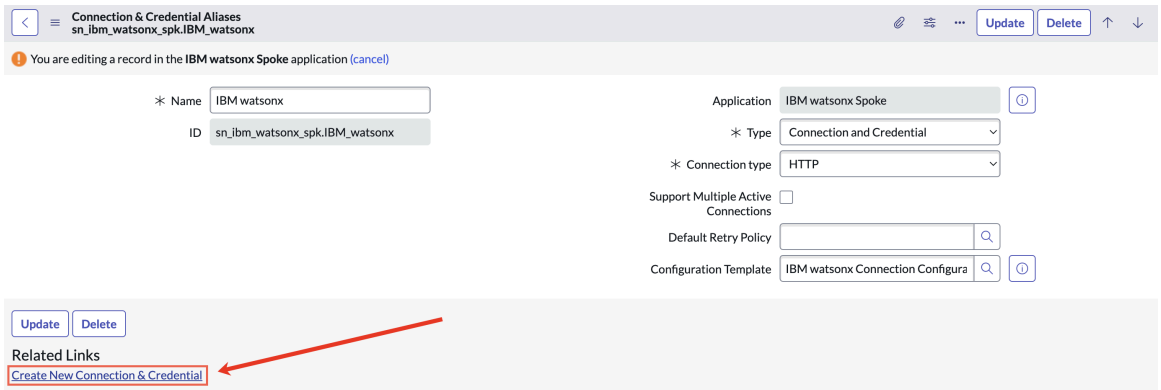
Para usar modelos com o IBM watsonx como seu provedor de LLM para Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Abra o registro chamado IBM watsonx.
3. Selecione **Criar nova conexão e credencial** link 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.



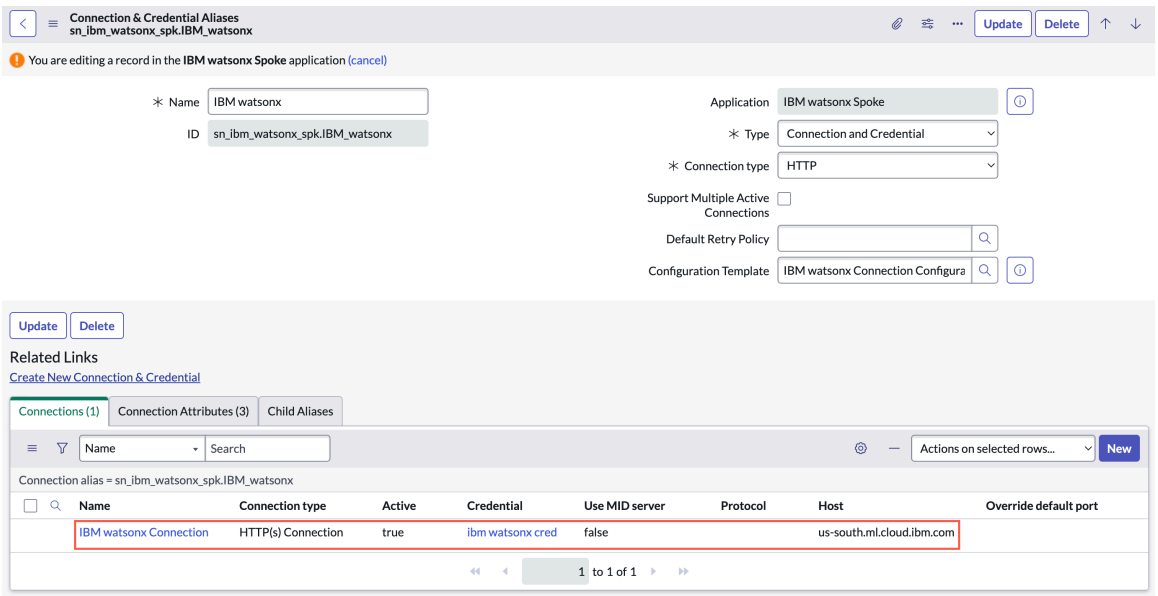
4. No campo Chave de API, insira sua chave de API.

   Para obter mais informações sobre como gerar uma chave de API, consulte a IBM Documentação para gerar chaves de API para autenticação .

5. Selecione para criar uma conexão **Criar** .

Resultado

Agora você pode usar recursos rotulados com IBM watson no Flow Designer, Virtual Agent Designer e scripts como scripts em segundo plano e regras de negócios para criar experiências personalizadas com IA generativa.



O que Fazer Depois

Se você quiser usar recursos de IA generativa por meio de MID Server, Abra o novo registro de Conexão, selecione **Usar MID Server** e salve o registro.

Configure credenciais de API para OpenAI

Configure suas credenciais de API para usar o OpenAI em fluxos de trabalho personalizados e tópicos do Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Para usar o OpenAI e. Azure Modelos de linguagem grande (LLMs) do OpenAI, você deve configurar suas credenciais para usar o. Controlador de IA generativa.

Função necessária: administrador

Tradução automática

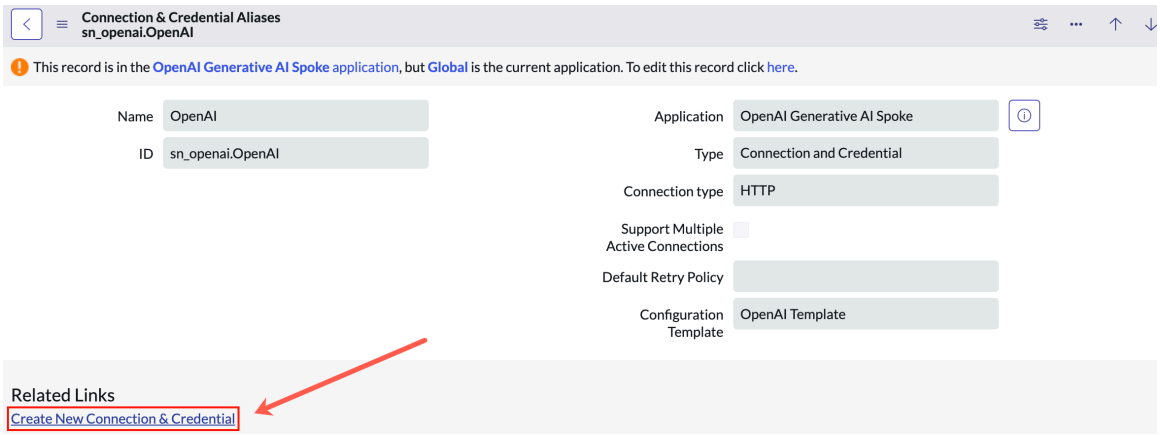
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar modelos com Azure OpenAI como seu provedor de LLM para Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Abra o registro do provedor de IA generativa para OpenAI.
3. Selecione **Criar nova conexão e credencial** link relacionado.



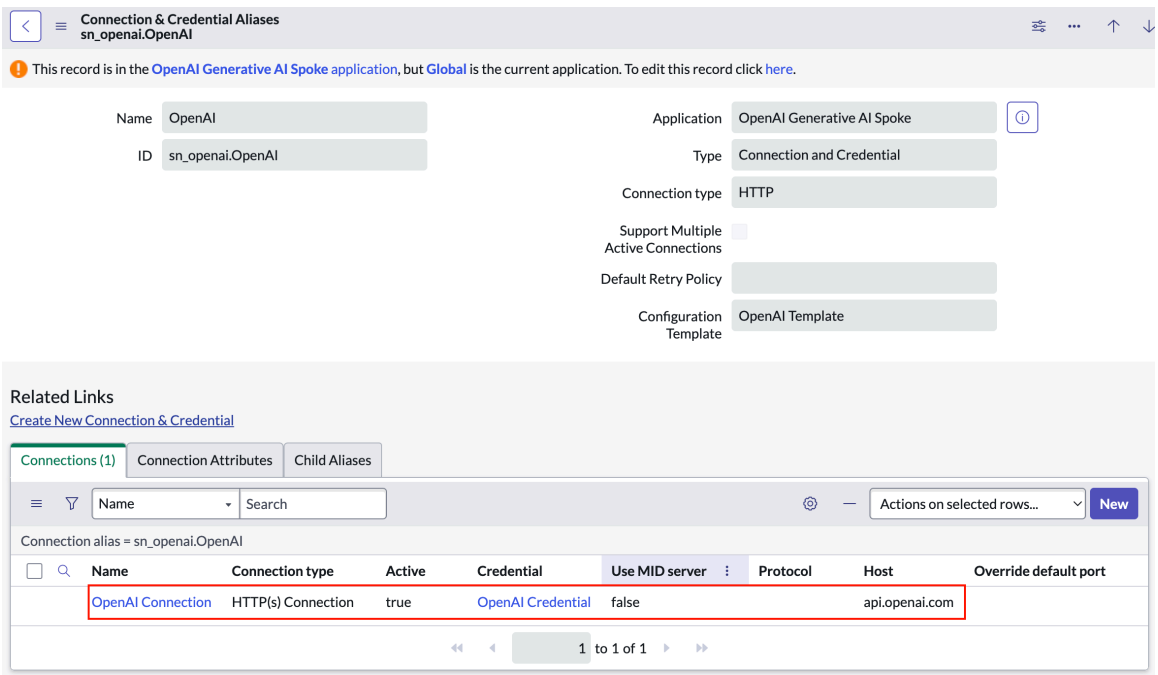
4. No campo Chave de API, insira a chave de API.

   Para OpenAI, consulte seu Chaves de API do OpenAI para obter as informações de credenciais.

5. Selecione para criar uma conexão **Criar** .

Resultado

Agora você pode usar recursos rotulados com OpenAI no Flow Designer, Virtual Agent Designer e scripts como scripts em segundo plano e regras de negócios para criar experiências personalizadas com IA generativa.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 quiser usar recursos de IA generativa por meio de MID Server, Abra o novo registro de Conexão, selecione **Usar MID Server** e salve o registro.

Configure credenciais de API para um conector genérico de modelo de linguagem grande (LLM)

Use um conector LLM genérico para conectar o. ServiceNow AI Platform Com um provedor de IA externo para usar recursos de IA generativa no personalizados Virtual Agent Tópicos, fluxos ou scripts, como scripts de regra de negócios e em segundo plano.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso à API de um LLM externo para configurar as credenciais.

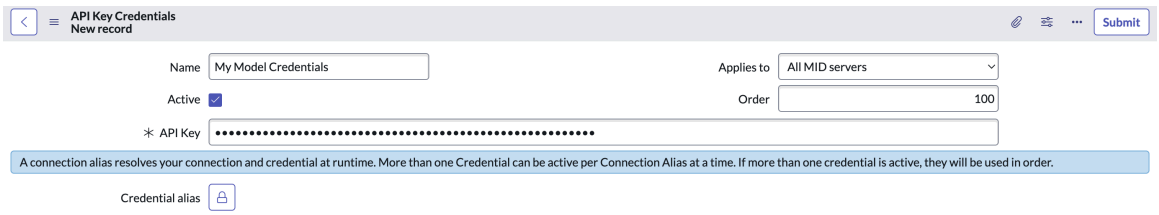
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

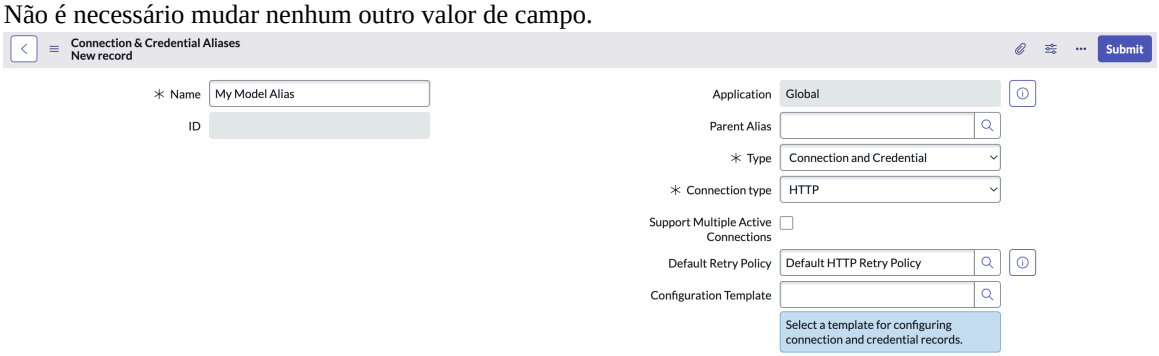
Você pode conectar um LLM externo ao ServiceNow AI Platform Ao criar um alias de conexão para o modelo, crie um registro de modelo que aponte para o alias, crie um registro de prompt para o modelo e, em seguida, crie um registro de transformador para transformar a solicitação ou resposta do LLM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Selecione **Credenciais de chave de API**
3. Em **Nome** , atribua um nome à credencial de API.
   Incluir o nome do modelo na Credencial de chave de API facilita a identificação posterior.
4. Em **Chave de API** Insira a chave de API do seu modelo.



5. Selecione **Enviar** Para criar a credencial.
   Nesta etapa, você tem as informações da chave de API para o LLM externo configuradas.
6. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
7. Selecione **Novo**.
8. Em **Nome** , insira um nome para o alias da credencial.
   Não é necessário mudar nenhum outro valor de campo.

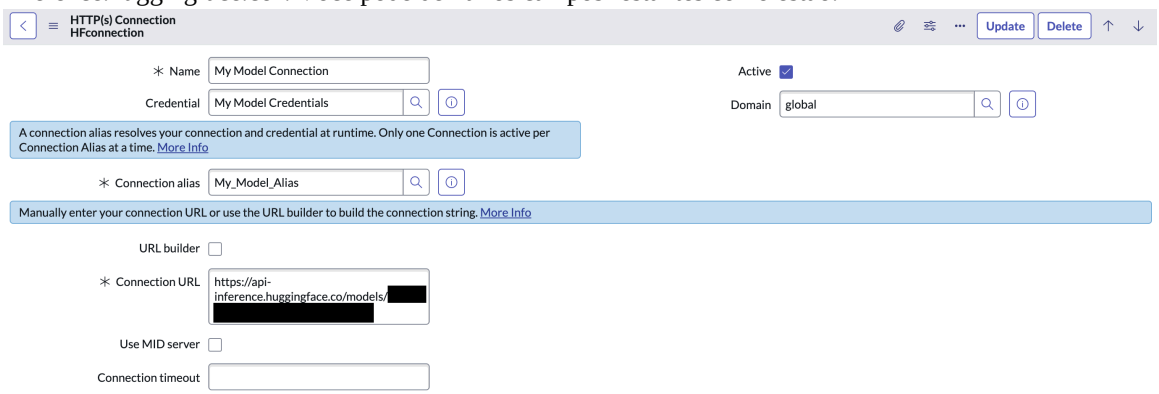


9. Selecione **Enviar.**

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.

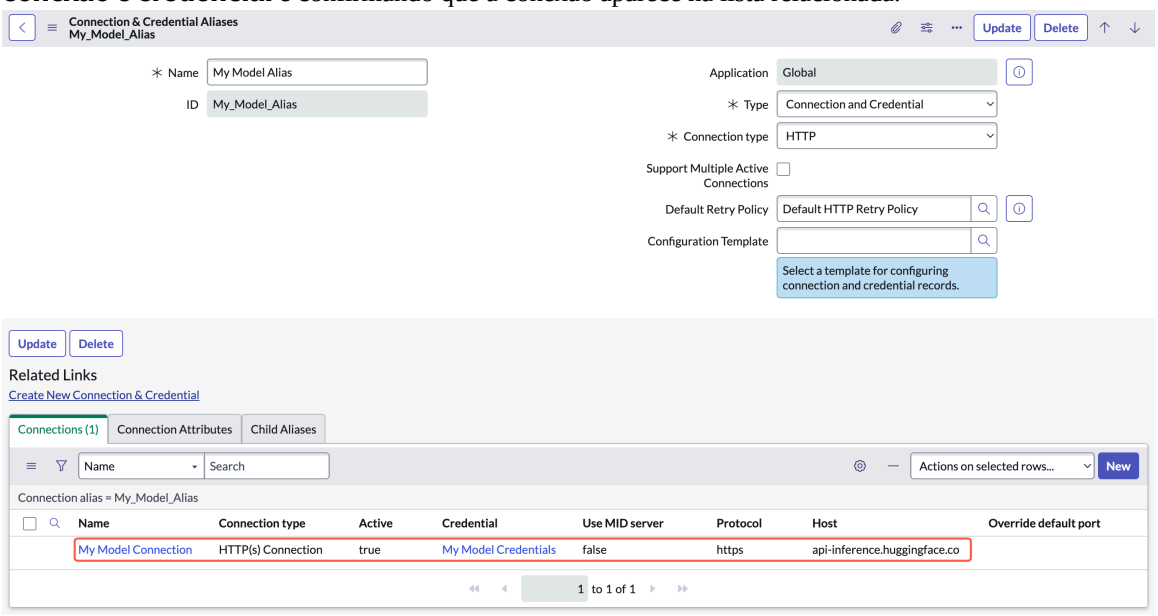
10. Depois de ser redirecionado para a exibição de lista, localize e abra o registro que você acabou de criar.
11. Selecione **Novo** Na lista relacionada Conexões para criar um novo registro de Conexão.
12. Insira o nome da conexão no campo Nome.
13. Em **Credencial** , selecione o registro de credencial que você criou com a chave de API do modelo.
    Você pode pesquisar a lista de credenciais digitando o nome da credencial no campo. Você também pode selecionar o ícone de pesquisa ( para abrir um modal com a lista completa.
14. Em **Alias de conexão** , selecione o registro de alias que você criou.
15. Em URL de conexão, insira a URL do endpoint do modelo.
    Por exemplo, um modelo de Cara de abraço pode começar com "https://api-inference.huggingface.co". Você pode deixar os campos restantes como estão.



16. Selecione **Enviar**.

Resultado

Você tem o alias de conexão e credencial a ser usado para conectar um LLM genérico para usar recursos de IA generativa no ServiceNow AI Platform. Você pode confirmar isso navegando até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial** e confirmando que a conexão aparece na lista relacionada.



O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre como configurar um LLM genérico, consulte Configure um conector LLM genérico

Tradução automática

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

Configure um conector genérico de modelo de linguagem grande (LLM)

Conecte um LLM externo ao ServiceNow AI Platform Usando um conector LLM genérico. Com um conector, você pode escrever seus próprios prompts para enviar para o LLM e criar seus próprios recursos de IA generativa.

Antes de Iniciar

Você deve configurar credenciais de API para seu LLM antes de configurar o conector. Para obter mais informações, consulte Configure credenciais de API para um LLM genérico .

Função necessária: administrador

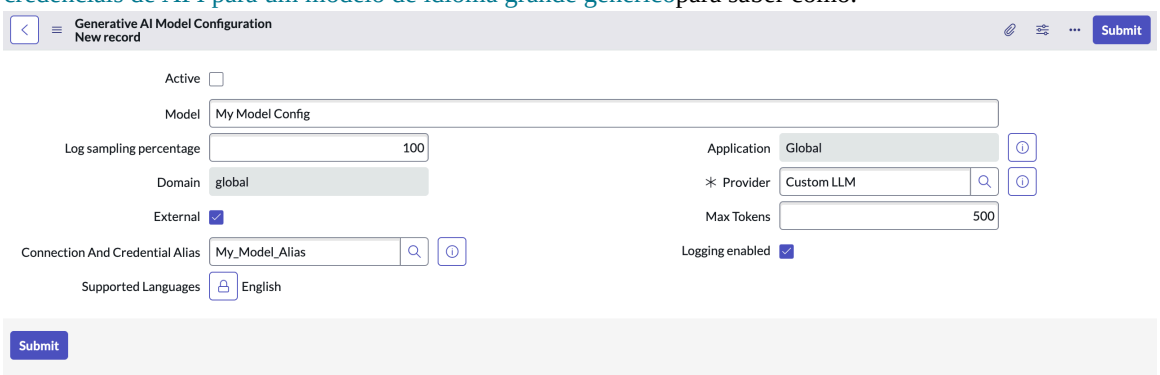
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Controlador de IA generativa Oferece várias conexões do sistema de base para provedores de serviço de IA populares, como Azure OpenAI e. Google Vértice. No entanto, você pode incorporar um LLM do setor, um LLM específico de caso em seus fluxos de trabalho personalizados ou um LLM que adere às políticas de manipulação de dados da sua organização.

Nota:
Controlador de IA generativa oferece suporte somente à geração de texto.

Procedimento

1. No filtro de navegação, acesse a tabela Configuração do modelo de IA generativa [sys_generative_ai_model_config] inserindo `sys_generative_ai_model_config.list` .
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Modelo** , insira o nome do modelo.
   Se você estiver usando o Azure OpenAI, o nome do modelo será o nome de implantação do seu recurso.
4. Em **Provedor** campo, selecione **LLM personalizado** .
5. Em **Alias de conexão e credencial** , selecione o alias que você criou ao configurar suas credenciais.
   Se você ainda não configurou suas credenciais de API, consulte Configure credenciais de API para um modelo de idioma grande genéricopara saber como.



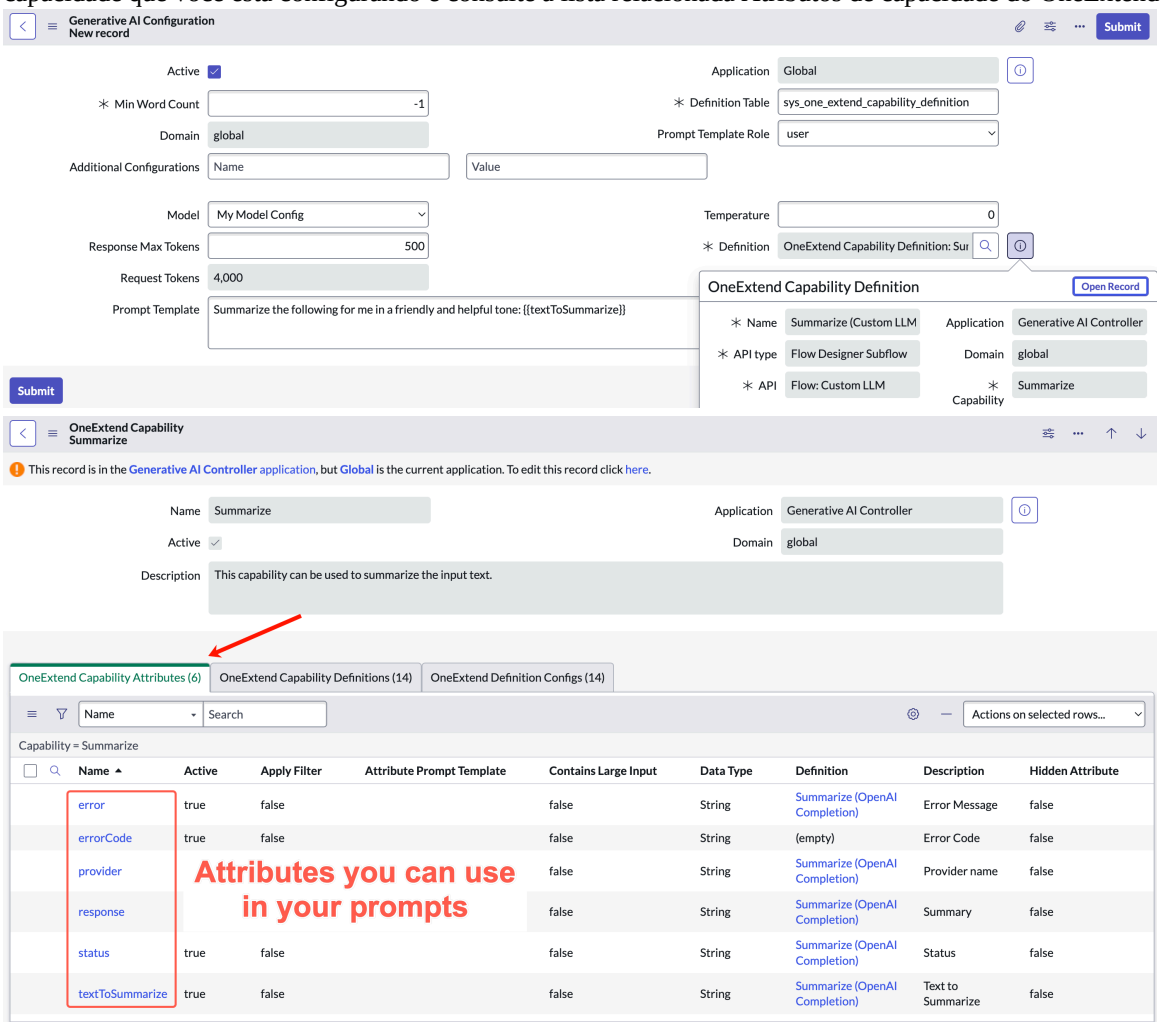
6. Selecione a configuração do modelo **Enviar** .
   A configuração do modelo está associada à chave de API do modelo externo.
7. No filtro de navegação, acesse a tabela Configuração da IA generativa [sys_generative_ai_config] inserindo `sys_generative_ai_config.list` .
8. Selecione **Novo**.
9. Selecione o ícone de pesquisa de lista ( ) ao lado de **Definição** campo.
10. No modal Selecionar o documento, selecione um recurso que você deseja configurar com o provedor de LLM 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.

Por exemplo, se você estiver configurando um recurso Resumir, selecione **Resumir (LLM personalizado)** .

11. Selecione **OK** para salvar sua seleção e fechar o modal.
12. Em **Modelo** escolha a configuração do modelo que você criou na etapa 6.
    Depois de selecionar um **Definição** . **Modelo** O campo muda para um menu suspenso com opções que usam o provedor de LLM personalizado. A configuração do modelo que você fez deve aparecer nesta lista. Caso contrário, volte para a etapa 1 e certifique-se de que a configuração do modelo tenha o. **Provedor** campo definido como **LLM personalizado** .
13. Em **Modelo de prompt** insira o prompt da capacidade.
    O modelo de prompt é a instrução que é enviada ao LLM para executar uma capacidade. Use duas chaves ao redor dos nomes dos atributos de capacidade para incorporá-los ao modelo de prompt. Por exemplo, se você estiver configurando um recurso de resumo, seu modelo de prompt poderá ser `Resuma o seguinte para mim em um tom amigável e útil` . Para saber quais atributos estão disponíveis para incluir no prompt, acesse a tabela Capacidade do OneExtend [sys_one_extend_capability], encontre o registro da capacidade que você está configurando e consulte a lista relacionada Atributos de capacidade do OneExtend.



Talvez você precise experimentar diferentes prompts para determinar o que funciona melhor para seus casos de uso.

14. Selecione a nova configuração da IA generativa **Enviar** .
15. No filtro de navegação, acesse a tabela Transformador LLM personalizado da IA generativa [sys_generative_ai_custom_llm_transformer] inserindo `sys_generative_ai_custom_llm_transformer` .
16. Selecione **Novo**.
17. Scripts do transformador de gravação.

Tradução automática

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

Ter Controlador de IA generativa Entenda o formato das entradas e saídas do seu LLM personalizado. Você deve escrever scripts de transformador. Quando você cria um registro de transformador, o código e os comentários são fornecidos para você usar como um guia durante a edição. Esses scripts dependem dos objetos de solicitação e resposta esperados que são interpretados pelo seu modelo.

Por exemplo, o. Azure OpenAI a estrutura da solicitação é semelhante ao seguinte script:

```
{"messages": [{"role":"user", "content":"Summarize the following text: <<content>>"}],
 "max_tokens": 800, "temperature": 0.7}
```

O script do transformador de solicitação para essa estrutura de solicitação é o seguinte script:

```
(function(inputs) {
   /* write code here to construct the request body and any custom headers needed using the
 inputs object.
   inputs structure: {
      prompt_data: object,
      request_data: object
   } */
   var requestData = inputs.request_data;
   var promptData = inputs.prompt_data;
   var prompt = promptData.prompt;
   var model = promptData.model;

   // construct body using the inputs
   var body = {
      messages: [{
      "role": "user",
      "content": prompt
      }],
      max_tokens: parseInt(promptData.max_tokens),
      temperature: parseInt(promptData.temperature)
   };

   //construct headers using the inputs
   var headers = {};
   return {
      body: body,
      headers: headers
   };
})(inputs);
```

A estrutura de resposta de Azure OpenAI se parece com este script:

```
{
   "choices": [{
   "finish_reason": "stop",
   "index": 0,
   "message": {
      "content": "<<response>>",
      "role": "assistant"
      }
   }],
   "created": 1714994995,
   "id": "chatcmpl-9LqpXeLVXDAi6kciPfLeIDjmALeea",
   "model": "gpt-35-turbo-16k",
   "object": "chat.completion",
   "usage": {
      "completion_tokens": 47,
```

Tradução automática

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

```
      "prompt_tokens": 70,
      "total_tokens": 117
   }
}
```

Por causa dessa estrutura de resposta, o script do transformador de resposta se parece com este script:

```
(function(inputs) {
   /* write code here to transform the llm response into an array of text responses, using the
 inputs object
   inputs structure: {
      prompt_data: object,
      request_data: object,
      response_body: string,
      response_headers: string
   } */
   var requestData = inputs.request_data;
   var promptData = inputs.prompt_data;
   var responseBody = JSON.parse(inputs.response_body);
   gs.info("response : " + inputs.response_body);
   var responseTexts = [];

   // write code here to populate the responseTexts array.
   responseTexts.push(responseBody.choices[0].message.content);

   return responseTexts;

})(inputs);
```

18. Selecione os scripts do transformador **Enviar** .

Resultado

Seu LLM externo está conectado a. Controlador de IA generativa. Você pode usar o provedor de serviços de IA para recursos de IA generativa no ServiceNow AI Platform.

O que Fazer Depois

Depois de conectar o LLM, você pode definir um provedor para os recursos de IA generativa de Controlador de IA generativa. Os recursos são Prompt genérico, Gerar conteúdo, Análise de sentimento e Resumir. Para obter mais informações sobre como escolher um provedor, consulte Defina um provedor para um recurso de IA generativa .

Defina um provedor para um recurso de IA generativa

Determine qual provedor de IA usar para cada um dos recursos de IA generativa do Controlador de IA generativa.

Antes de Iniciar

Configure suas credenciais para seu provedor preferencial. Consulte Configurar credenciais de API para recursos de IA generativa para obter mais detalhes.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Controlador de IA generativa vem com quatro capacidades por padrão. Você só pode configurar um provedor para os recursos listados na tabela na etapa 2. Se você instalou outro Now Assist Aplicativos, você pode ver outros recursos na tabela de recursos do OneExtend. Esses outros recursos usam Serviço Now LLM seu provedor e não podem ser reconfigurados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, pesquise a tabela de capacidade do OneExtend inserindo `sys_one_extend_capability.list` .
2. Abra o registro da capacidade que você deseja configurar, como Análise de sentimento.

Controlador de IA generativa c apabilidades

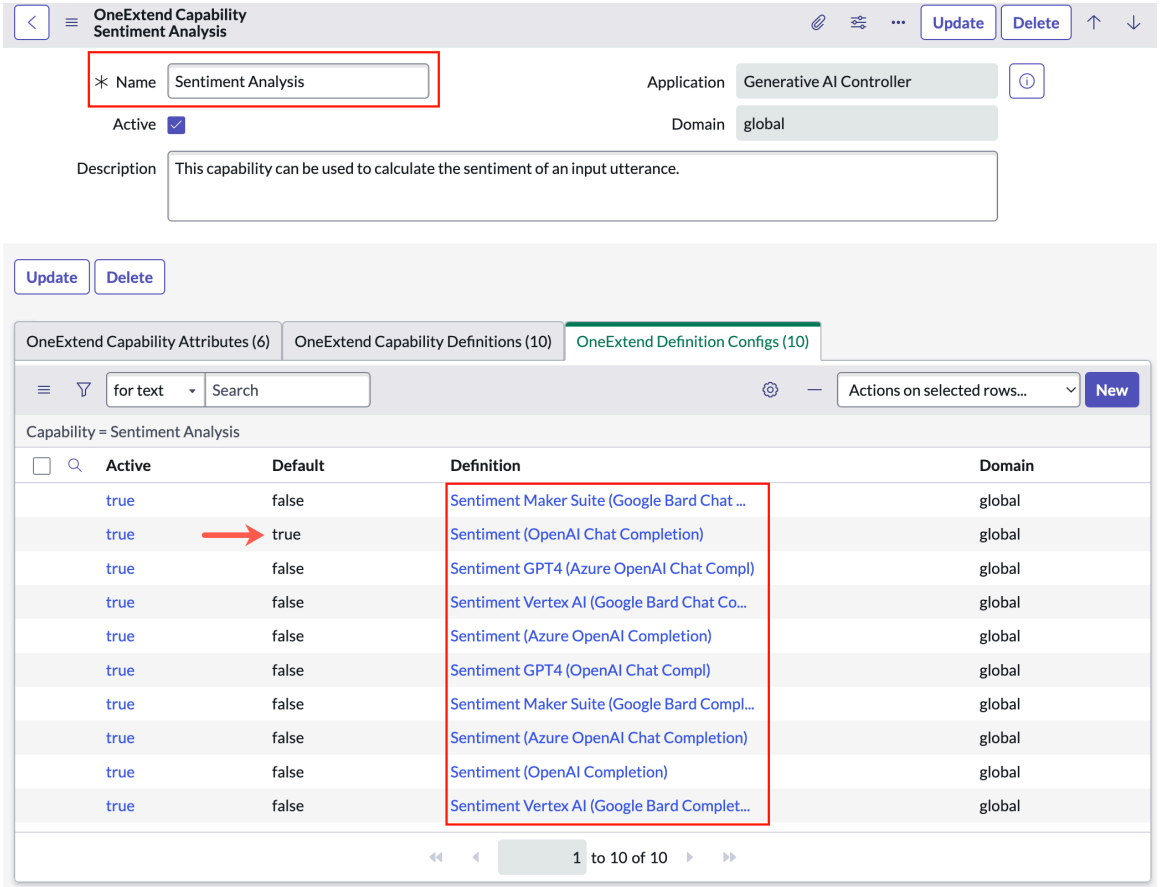
Capacidade	Definição
Gerar conteúdo	Gere textos sobre um determinado tópico com Workflow Studio e. Designer do Virtual Agent.
Aviso genérico	Crie seu próprio caso de uso e prompt.
Análise de sentimento	Analise o sentimento do usuário com Workflow Studio e. Designer do Virtual Agent.
Resumir	Criar resumos de tópicos com Workflow Studio e. Designer do Virtual Agent.

3. Na lista relacionada Configurações de definição do OneExtend, defina **Padrão** . `verdadeiro` para seu provedor de capacidade preferencial.

Nota:
Por padrão, você pode escolher apenas um provedor para uma capacidade. Por exemplo, se **Padrão** . `verdadeiro` Para sentimento (conclusão do OpenAI), você deve definir **Padrão** . `falso` antes de mudar **Padrão** . `verdadeiro` Para sentimento (Azure OpenAI).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelo

Você tem a opção de escolher entre vários modelos diferentes para cada capacidade.

Definição de capacidade	Modelo
○ Conclusão do OpenAI ○ Azure Conclusão do OpenAI	GPT-3
○ Conclusão do bate-papo do OpenAI ○ Azure Conclusão do bate-papo do OpenAI	GPT-3,5
○ GPT4 (OpenAI Chat Compl) ○ GPT4 (Azure OpenAI Chat Compl)	GPT-4
○ AI Studio (conclusão do Google Cloud) ○ Studio (conclusão do bate-papo do Google Cloud) ○ Vertex AI (conclusão do Google Cloud) ○ Vertex AI (conclusão do bate-papo do Google Cloud)	Google Gemini
Conclusão alfa de Aleph	Luminoso
IBM watsonx	Granito

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Fluxos, tópicos e scripts que usam o recurso de IA generativa usam o provedor especificado.

O que Fazer Depois
Criar fluxos , compilação Tópicos do Virtual Agent e scripts de gravação Com IA generativa para melhorar a eficiência ao criar conteúdo para agentes e usuários.

Selecione um modelo para Amazon Fundamento

Escolha qual modelo de linguagem grande (LLM) usar Amazon Base para habilidades personalizadas.

Antes de Iniciar
Você deve ter a versão mais recente de Controlador de IA generativa e o. Amazon Bedrock Spoke instalado em sua instância. Você também deve configurar suas credenciais de API. Para obter mais informações, consulte Configure credenciais de API para Amazon Fundamento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode ter vários modelos configurados para usar com Amazon Fundamento. Por padrão, as configurações usam Amazon Do Titan, mas você pode configurar o spoke para usar um modelo diferente alterando o registro de Configuração do modelo de IA generativa.

Procedimento

1. No navegador de filtros, navegue até a tabela Configuração do modelo de IA generativa inserindo `sys_generative_ai_model_config.list` .
2. PESQUISE na coluna Campo Provedor por `Amazon bedrock` e abra o registro resultante.
3. No campo Modelo, insira o ID do modelo que você deseja usar.
   Você pode encontrar o ID do modelo no **Modelos de fundação** > **Modelos-base** página em Amazon Fundamento.
4. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.
5. Mapeie o modelo escolhido para uma habilidade personalizada.

   a. No navegador de filtros, acesse a tabela Configuração da IA generativa inserindo `sys_generative_ai_config.list` .

   b. PESQUISE a habilidade personalizada que você criou que usa Amazon Bedrock como o provedor de serviço e abra o registro.
   A Definição deve ser OneExtend Capability Definition:

   c. Defina o campo Modelo como o ID do modelo inserido na etapa 3.

Resultado
Seu modelo escolhido com Amazon O provedor bedrock será usado para habilidades personalizadas.

O que Fazer Depois
Você pode criar habilidades personalizadas com Amazon Provedor de bedrock no Kit de habilidades do Now Assist e execute a etapa 6 para definir o novo 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.

Habilite um recurso de IA generativa em Designer do Virtual Agent

Adicione a funcionalidade de IA generativa a. Virtual Agent Tópicos para gerar texto, resumir informações, analisar o sentimento do usuário e interagir com modelos de linguagem grandes (LLMs).

Antes de Iniciar

Você deve estar ativado Vancouver patch 2 ou uma versão posterior.

Função necessária: administrador

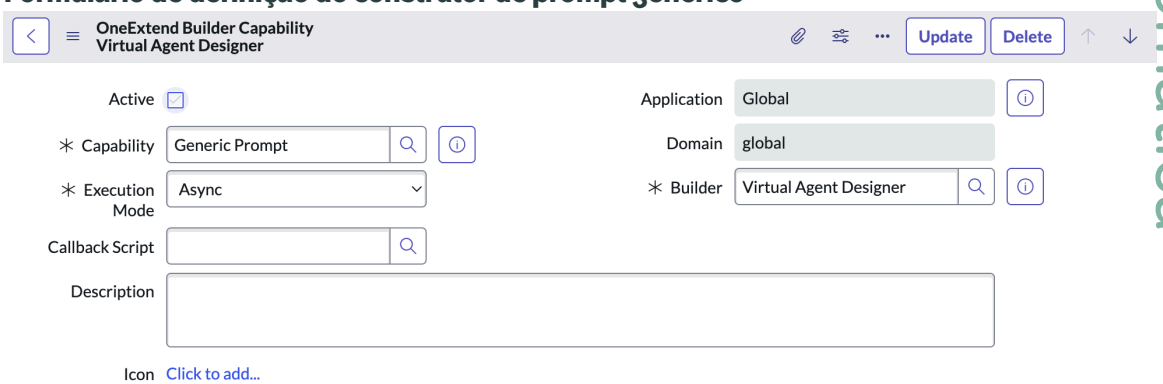
Procedimento

1. Vá para a tabela Configurações do Construtor do OneExtend digitando sys_one_extend_builder_config.list no filtro de navegação.
2. Abra o. Designer do Virtual Agent registro.
3. Na lista relacionada Capacidades do Construtor do OneExtend, selecione **Novo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de capacidade do Construtor do OneExtend

Campo	Descrição
Capacidade	Capacidade que está disponível no Designer do Virtual Agent com seu provedor preferencial. Pelo menos um provedor para os recursos, mas não é necessário usar o mesmo provedor para todos os recursos.
Modo de execução	Modo que determina quando uma capacidade é executada em relação a outros processos. Para Designer do Virtual Agent, selecione Assíncrono . . Sincronizar e. Disparar e esquecer as opções não são compatíveis.

Formulário de definição do construtor de prompt genérico



5. Selecione **Enviar**.
6. Repita as etapas 3 a 5 para cada recurso que você deseja habilitar.

Resultado

Os recursos de IA generativa estão disponíveis para o Designer do Virtual Agent.

O que Fazer Depois

Crie tópicos e blocos de tópicos e aprimore seu Virtual Agent com recursos de IA generativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 também pode acessar Workflow Studio Ações diretamente com o bloco de tópicos Ação em Designer do Virtual Agent.

Configurar filtros de conversa superficial

Redirecione os usuários para diferentes tópicos do Virtual Agent se conversas forem detectadas, como saudações, expressões de gratidão, reclamações ou solicitações para fechar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

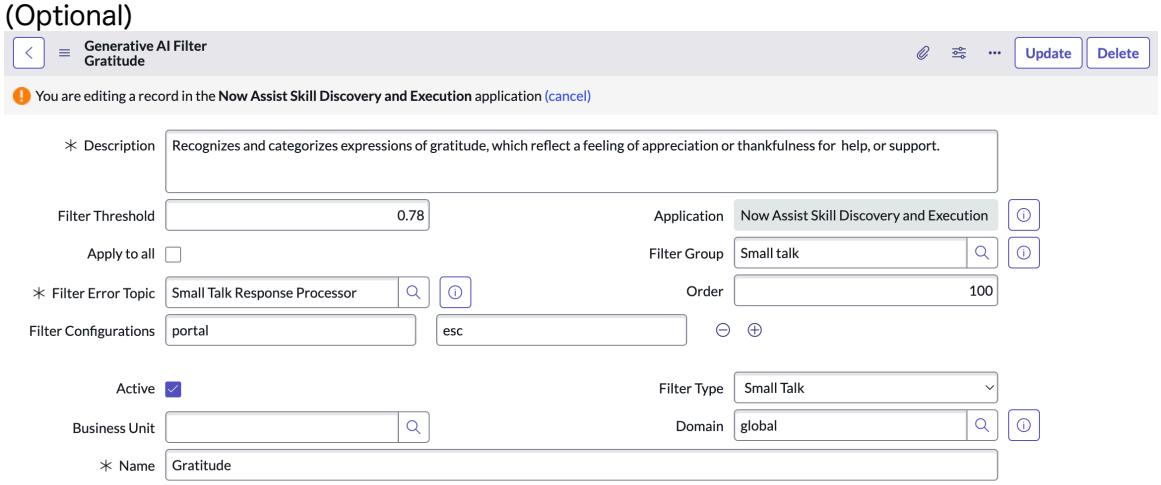
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao interagir com a IA generativa, muitas pessoas enviam mensagens conversacionais que, em última análise, são inúteis para o Virtual Agent ao determinar como ajudar o usuário a atingir seus objetivos. Você pode configurar filtros de conversa superficial que capturam essas mensagens de conversa. Quando um usuário está enviando uma mensagem, como uma saudação ou expressando reclamações sobre a conversa, você pode redirecioná-lo para atender às necessidades dele.

Procedimento

1. No navegador, acesse a tabela Filtro de IA generativa [sys_gen_ai_filter] inserindo `sys_gen_ai_filter.list` .
2. Abra o registro do filtro de conversa superficial que você deseja configurar ou selecionar **Novo** para criar um.
   Por padrão, os quatro filtros disponíveis para conversa superficial são Saudações, Gratitude, Reclamação e Encerramento. Se você vir outros filtros, esses filtros serão filtros de tópico confidenciais que podem ser configurados com o console do administrador do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Configurar filtros de assunto para IA generativa.
3. Se estiver criando um filtro, adicione um **Nome** e. **Descrição** para o filtro.
4. Escolha o tópico Erro de filtro para o qual você deseja redirecionar os usuários quando o filtro de conversa superficial for detectado.
   Por padrão, o usuário é redirecionado para o tópico Processador de resposta de conversa pequena.
5. Para **Pedido** escolha a ordem para aplicar os filtros.
   Os filtros são processados pela ordem mais baixa para a mais alta. Um filtro com pedido 100 é processado antes de um filtro com pedido 200.
6. **Opcional:** Em **Configurações de filtro** use o nome "portal" para determinar onde o filtro deve ser executado, como definir "portal" como o valor "sp" para aplicar somente o filtro no portal sp.
   Use uma lista separada por vírgulas para selecionar vários valores.

(Optional)



Tradução automática

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

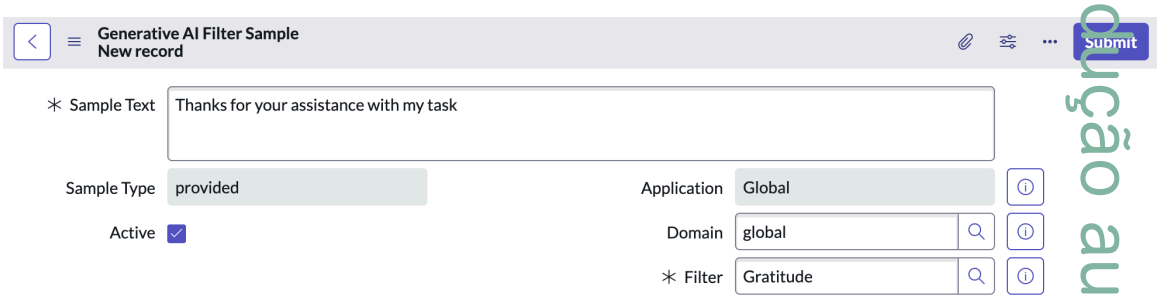
7. Selecione **Salvar** para salvar todas as mudanças.
8. No navegador, acesse a tabela Amostra de filtro de IA generativa [sys_gen_ai_filter_sample] inserindo sys_gen_ai_filter_sample.list .
9. **Opcional:** Revise as frases de amostra para cada filtro.
   As declarações que correspondem a essas frases de amostra ativam o filtro selecionado. Você pode criar frases de amostra manualmente criando registros na tabela ou usando a IA generativa para gerar amostras para você.

   a. Para criar uma amostra manualmente, selecione **Novo** .

   b. Em **Texto de amostra** , insira o texto de amostra do que você deseja que seja capturado pelo filtro.

   c. Em **Filtro** , selecione o filtro ao qual você deseja que a amostra seja aplicada.

   d. Se você quiser gerar mais frases de amostra com IA generativa, abra um registro para uma frase de amostra para o filtro desejado.
   Um exemplo pode ser o filtro de amostra "Obrigado pela sua assistência com minha tarefa" para o filtro Gratitude.



   (Optional)

   e. Selecione **Gerar amostras** para criar instruções de exemplo adicionais para acionar o filtro.
   Quanto mais declarações de amostra você fornecer, maior será a probabilidade de o filtro se alinhar às expectativas do comportamento.

Resultado

Ao participar de conversas com IA generativa, os usuários são redirecionados para um novo tópico quando assuntos ou sentimentos filtrados são detectados.

Configure o recurso de respostas da Pesquisa com IA para pesquisa na web

A Pesquisa na web com IA é um recurso do OneExtend que permite que os usuários finais executem pesquisas na web e recebam respostas baseadas em IA. O recurso oferece suporte a vários provedores de IA e se integra a assistentes virtuais e fluxos de trabalho.

Antes de Iniciar

Quando a pesquisa na web está ativada, o Gemini é o provedor de IA padrão. Para alternar provedores de IA, os administradores devem configurar o recurso OneExtend de respostas da Pesquisa com IA. A instância ou o provedor de IA padrão de habilidades que está definido no Administrador do Now Assist pode ser diferente do provedor de IA de pesquisa na web. Para obter mais informações sobre a instância padrão ou o provedor de IA de habilidades, consulte Editar provedores de modelo.

Alguns dos provedores de IA exigem chaves de API, enquanto outros não exigem chaves de API porque usam OEM. A tabela a seguir destaca os quatro provedores de IA e se eles usam chaves de API ou OEM.

Tradução automática

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

Provedores de IA que exigem chaves de API	Provedores de IA que usam OEM
OpenAI	Gemini **Nota:** Gemini é o provedor de IA de pesquisa na web padrão no recurso Respostas OneExtend da Pesquisa com IA. Se você selecionou Gemini Como o provedor de LLM em Administração do Now Assist E se você quiser usar o Gemini como seu provedor de IA de pesquisa na web, não precisa configurar o recurso OneExtend de respostas da Pesquisa com IA.
Perplexidade	Azure **Nota:** No momento, o Azure não oferece suporte à pesquisa na Web.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro do navegador, acesse a lista de recursos do OneExtend inserindo `sys_one_extend_capability.list` .
2. PESQUISE `Respostas da Pesquisa com IA` Capacidade do OneExtend.
3. Selecione o registro Respostas da Pesquisa com IA.
4. Na lista relacionada Configurações de definição do OneExtend, exiba a coluna Padrão.
   Quando a coluna padrão do provedor de IA está definida como `verdadeiro` , Que é o provedor de pesquisa com IA usado para a pesquisa na web. O padrão do Gemini é `verdadeiro` . Para mudar o provedor de pesquisa com IA para um provedor de IA que exija o uso de chaves de API, como perplexidade ou OpenAI, continue com as etapas a seguir.

   Nota:
   Embora a resposta do OpenAI do Azure seja uma opção para um provedor de pesquisa com IA, o Azure não oferece suporte à pesquisa na Web e deve permanecer definido como `falso` .

5. Na lista relacionada Definições de capacidade do OneExtend, selecione o valor na coluna Alias de conexão e credencial do provedor de pesquisa com IA que você deseja usar.
   Por exemplo, se você quiser alternar o provedor de IA de pesquisa na web para OpenAI, selecione **sn_openai.OpenAI** Na coluna Alias de conexão e credencial.
   O formulário Alias de conexão e credencial é aberto. Se nenhuma conexão estiver disponível na lista relacionada Conexões, você deverá criar uma conexão.
6. Conclua uma das ações a seguir com base nos cenários a seguir.
   a. Na lista relacionada Configurações de definição do OneExtend, defina o provedor de IA padrão existente de `verdadeiro` . `falso` .
   b. Na lista relacionada Configurações de definição do OneExtend, defina o provedor de IA do qual você deseja usar `falso` . `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.

7. Selecione **Atualizar**.
   O provedor de IA para pesquisa na web agora está atualizado.

Resultado
Agora, os usuários finais podem executar uma pesquisa na Internet para responder a uma consulta sempre que estiverem no modo de pesquisa na web. Para obter mais informações sobre o modo de pesquisa na web para usuários finais, consulte Web search .

O que Fazer Depois
Se você mudou o provedor de IA para perplexidade, deverá trabalhar com *sn_ai_websearch.perplexity_model_name*propriedade do sistema. Para obter mais informações sobre essa propriedade do sistema, consulte Now Assist in Virtual Agent system properties .

Habilitar resumo recursivo para entradas grandes

Use o resumo recursivo para dividir as solicitações para os modelos de linguagem grandes (LLMs) em partes menores para que você possa manter o contexto dos recursos de IA generativa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os LLMs têm um número máximo de tokens que podem ser processados em uma única solicitação. Determinados campos, como campos de atividade, podem ter mais informações do que podem caber nessas restrições. O resumo recursivo divide as informações fornecidas a um LLM em blocos, resume cada bloco individualmente e processa a solicitação original com os blocos resumidos. Os blocos são organizados com sobreposições entre as peças para que o contexto seja mantido em cada peça.

Nota:
Habilitar o resumo recursivo pode fazer com que os recursos processem entradas grandes mais lentamente, pois precisam fazer várias chamadas para o LLM em vez de apenas uma chamada.

Procedimento
1. No filtro do navegador, acesse a lista de recursos do OneExtend inserindo `sys_one_extend_capability.list` .
2. Abra o registro da capacidade do OneExtend que você deseja mudar.
3. Na lista relacionada Configuração de definição do OneExtend, defina **Habilitar suporte a entrada grande** Para Verdadeiro para a Definição do OneExtend para a qual você deseja habilitar o resumo recursivo.
4. Na lista relacionada Atributos de capacidade do OneExtend, defina **Contém entrada grande** para verdadeiro para os campos nos quais você deseja adicionar resumo recursivo.
   Os campos com maior probabilidade de conter uma grande quantidade de dados, como um campo Atividades, devem ter seus valores definidos como verdadeiros. Você também pode selecionar **Contém entrada grande** Marque a caixa de seleção no registro Atributo de capacidade do OneExtend e salve o registro para definir o valor como verdadeiro.

Resultado
O resumo recursivo está habilitado para o recurso OneExtend para os campos especificados neste procedimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Tradução dinâmica Para recursos no Controlador de IA generativa

Usar Tradução dinâmica Para adicionar suporte a vários idiomas para recursos de IA generativa para oferecer suporte a usuários que falam outros idiomas além do inglês.

Antes de Iniciar

. Você deve ter Tradução dinâmica E conversacional Tradução dinâmica plug-ins instalados e habilitados em sua instância. Para obter mais informações sobre como configurar a Tradução dinâmica, consulte Configuração da Tradução dinâmica .

Você deve ter uma Configuração de tradução padrão definida na tabela Configuração de tradução (sn_dt_translator_configuration).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, Tradução dinâmica Está inativo para recursos com o controlador de IA generativa.

Tradução dinâmica não está disponível para recursos em Virtual Agent ou Now Assist painel.

Procedimento

1. Navegue até a tabela Capacidade do OneExtend (sys_one_extend_capability) inserindo sys_one_extend_capability.list no navegador.
2. Abra o registro da capacidade que você deseja habilitar Tradução dinâmica para.
3. Na lista relacionada Atributos de capacidade do OneExtend, abra o registro do atributo que você deseja que seja traduzido, como resposta.
4. Selecione **Traduzir** para habilitar a tradução.
   Se você não vir o campo no formulário, deverá editar o formulário para exibir o. **Traduzir** . Uma maneira de adicionar o campo ao formulário é selecionando o ícone de menu ao lado do nome da tabela do formulário e escolhendo **Configurar** > **Layout do formulário**. Adicione **Traduzir** Para a lista Selecionado. Em seguida, selecione **Salvar** para salvar o formulário. Em seguida, você será redirecionado de volta para o registro com o campo disponível para seleção.
5. Selecione **"Enviar"** para salvar o registro.

Resultado

Tradução dinâmica O está instalado para seu recurso de IA generativa no atributo selecionado.

Desabilitar Tradução dinâmica Para LLM Virtual Agent conversas

Habilite a tradução dinâmica de mensagens de bate-papo para o inglês antes que elas sejam enviadas para o modelo de idioma grande da ServiceNow (Now LLM Em tópicos de IA generativa para oferecer suporte a usuários que falam outros idiomas.

Antes de Iniciar

Você deve ter Tradução dinâmica para Virtual Agent instalado e ativo para seu Virtual Agent. Para obter mais informações, confira .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tradução dinâmica está habilitado por 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.

Existem determinadas limitações de Tradução dinâmica para Virtual Agent. Os nomes dos itens do catálogo não são traduzidos automaticamente e somente os idiomas configurados para detecção de idioma serão reconhecidos.

Procedimento

1. Navegue até a tabela Propriedades do sistema inserindo `sys_properties.list` no navegador.
2. Selecione o ícone de lupa ( ) para expandir a linha de pesquisa de coluna.
3. Na coluna Nome, insira `sn_generative_ai.disable_dynamic_translation` e pressione **Insira** para pesquisar e abrir o registro correspondente.
4. Defina a propriedade valor como `true`.
5. Selecione **Salvar** para salvar o registro.

Resultado

Os enunciados do solicitante do bate-papo são traduzidos para o inglês antes de serem enviados para Now LLM e as mensagens de saída são traduzidas de volta para o idioma preferencial do solicitante.

Configurar limitação de taxa para provedores

Configure a limitação de taxa para controlar o fluxo de tráfego para a solicitação one_extend restringindo o número de solicitações que podem ser feitas em um determinado intervalo de tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para limitar a taxa da solicitação one_extend, você deve definir as regras de limite de taxa para as solicitações de entrada. Você pode criar sua própria regra na tabela Regras de limite de taxa do One Extend.

Procedimento

1. Em seu ServiceNow, navegue até a tabela Regras de limite de taxa do One Extend [sys_one_extend_rate_limit_rules] e selecione **Novo** .
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de limite de taxa One Extend

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de limite de taxa. Identifique a regra de limite de taxa com um nome.
Aplicação	Escopo da aplicação que deve ser definido como Global.
Recurso	Recursos a serem selecionados para sua regra de limite de taxa. Use um dos seguintes recursos para sua regra de limite de taxa:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ **Provedor de LLM** : Para o Provedor de LLM, selecione o mapeamento do provedor de IA generativa. ○ **Definição de capacidade** : Para a Definição de capacidade, selecione a Definição de capacidade One Extend. ○ **Todos os recursos** Aplica-se a todos os provedores e a todas as definições de capacidade.
Tipo de regra	Tipo de regra para a regra de limite de taxa. Defina o tipo de regra usando as seguintes opções: ○ **Instância** Acúmina dados de todos os usuários dessa instância. ○ **Usuário** Mantém a contagem das solicitações por usuário.
Limite de solicitação por hora	Número máximo de solicitações a serem recebidas por hora.
Ativo	Status da regra de limite de taxa.

3. Selecione **Enviar**.

Como usar o Controlador de IA generativa

Usar Controlador de IA generativa Para integrar a IA generativa com Workflow Studio, Designer do Virtual Agent e script.

Usar Controlador de IA generativa com Workflow Studio

Use os recursos do Controlador de IA generativa em fluxos com Workflow Studio.

Usar Controlador de IA generativa com Designer do Virtual Agent

Use Controlador de IA generativa recursos em Virtual Agent tópicos com Designer do Virtual Agent.

Use Análise de sentimento com Workflow Studio

Use o recurso Analisar sentimento para determinar a atitude do usuário e o uso que resulta em um fluxo com Workflow Studio.

Use um script com Controlador de IA generativa

Escreva scripts para aproveitar o poder da IA generativa diretamente.

Usar Controlador de IA generativa com Workflow Studio

Resuma as informações automaticamente e adicione-as a um formulário com Controlador de IA generativa Resumir a ação em Workflow Studio. Você pode criar um fluxo para resumir qualquer campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

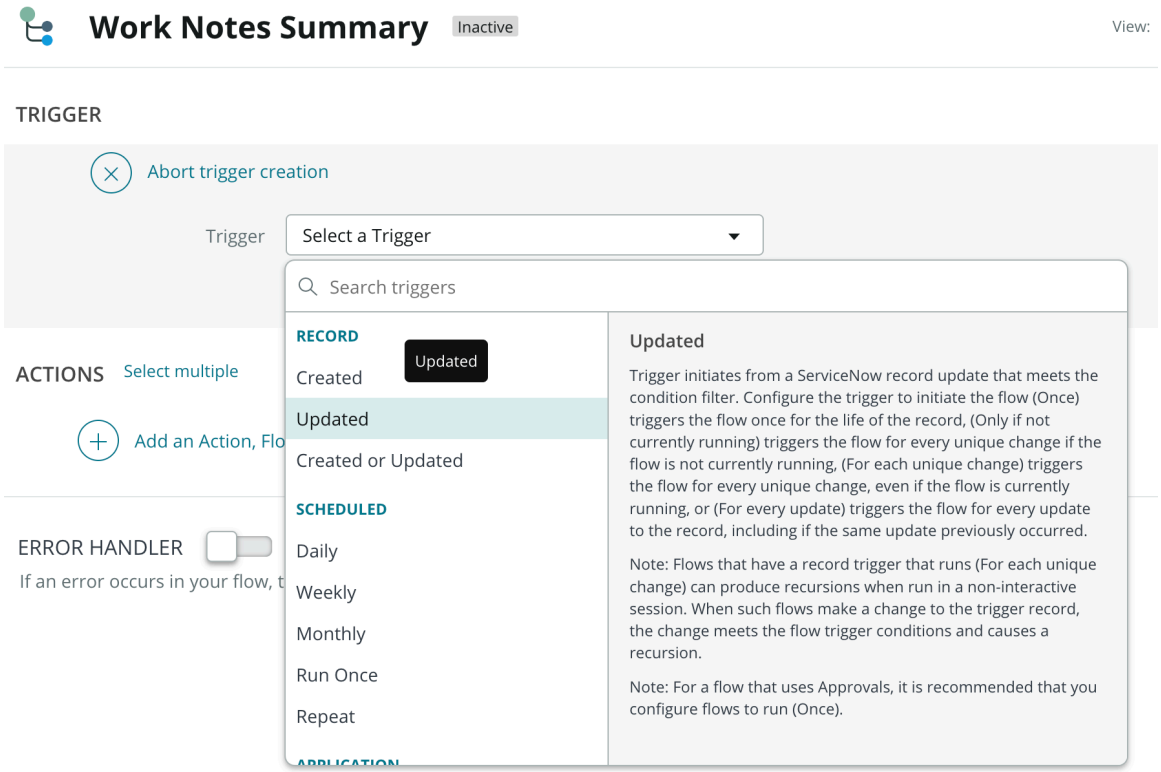
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste exemplo, você pode criar um fluxo para resumir os comentários nas anotações de trabalho de um incidente e usar esse resumo nas anotações de resolução.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Novo(a)** > **Fluxo**.
3. Insira o nome do fluxo, como `Resumir comentários e anotações de trabalho` .
4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione **Adicione um gatilho** .
6. Selecione quando você deseja que o fluxo seja executado.
   Para seguir este exemplo, selecione **Registro** > **Atualização em**.

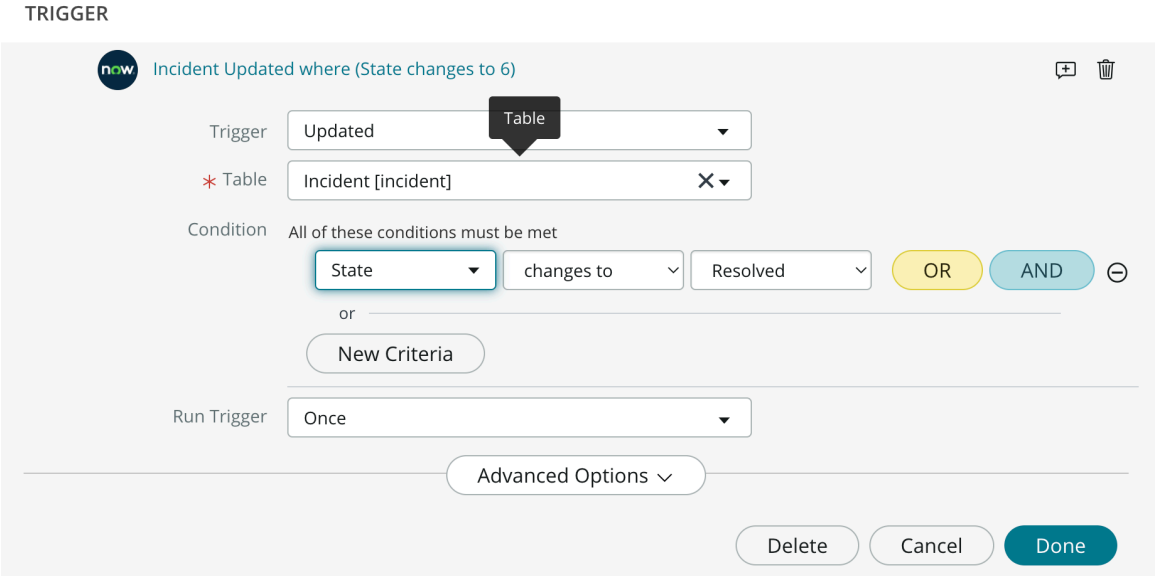


7. Selecione a tabela na qual o fluxo deve ser executado.
   Para este exemplo, selecione a tabela Incidente.
8. Selecione **Adicionar filtros** botão para adicionar uma condição para o fluxo.

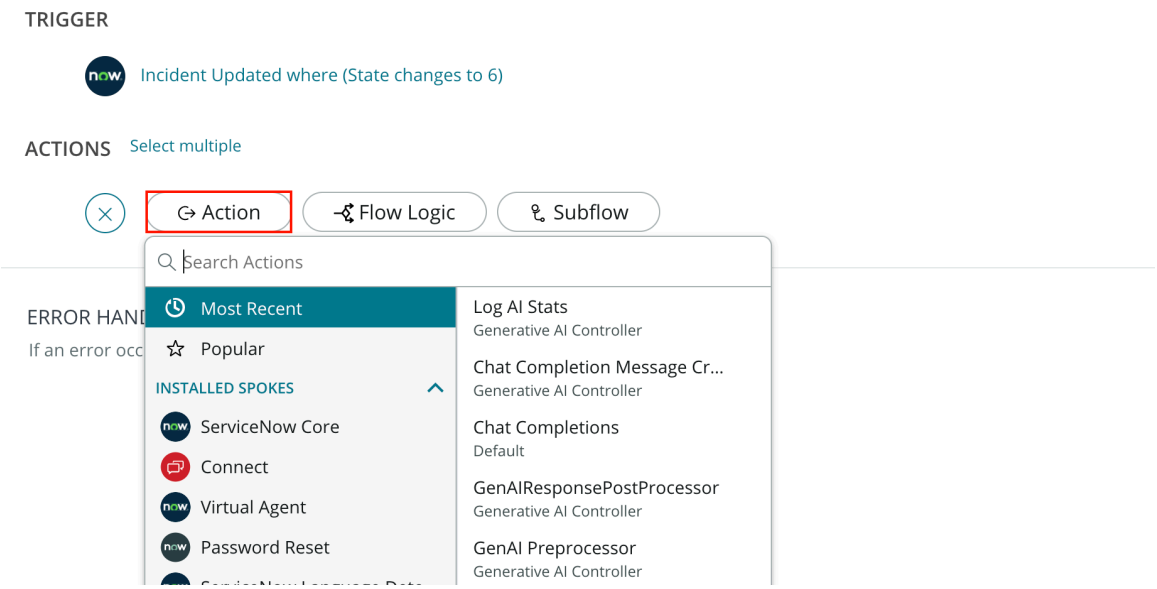
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 condição é O estado muda para Resolvido.



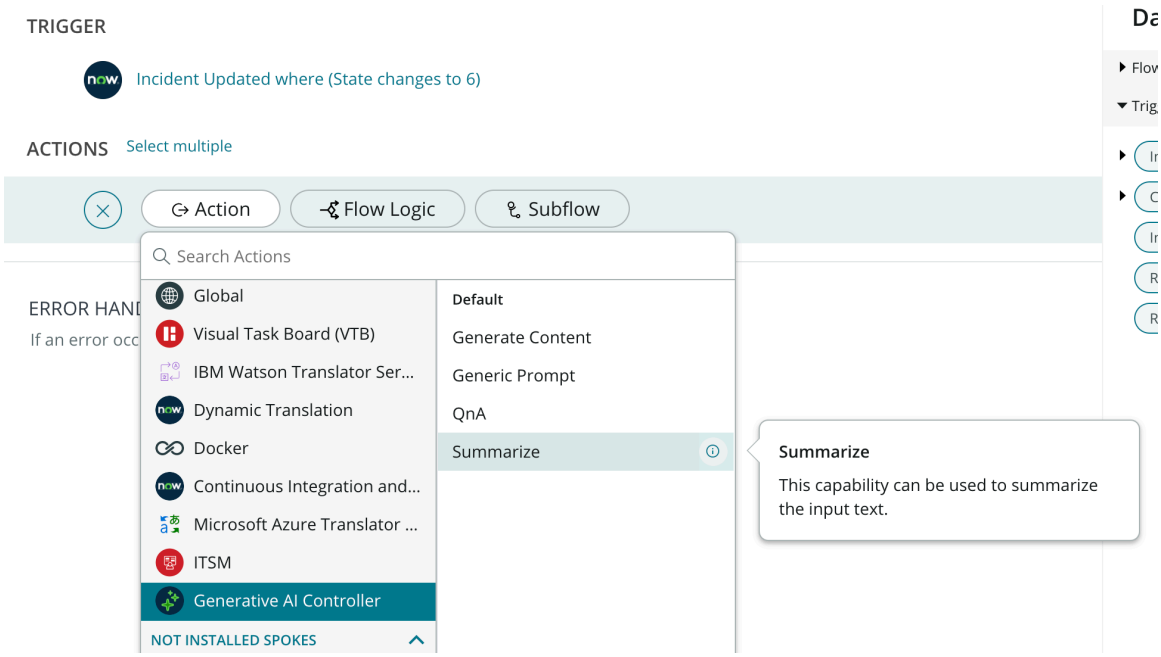
9. Clique em **Done** (Concluído).
10. Em Ações, selecione **Adicione uma Ação** , **Lógica de fluxo** ou **Subfluxo** e selecione **Ação** Para abrir o painel Ações.



11. Clique no botão **Controlador de IA generativa** > **Resumir** e selecione-a.

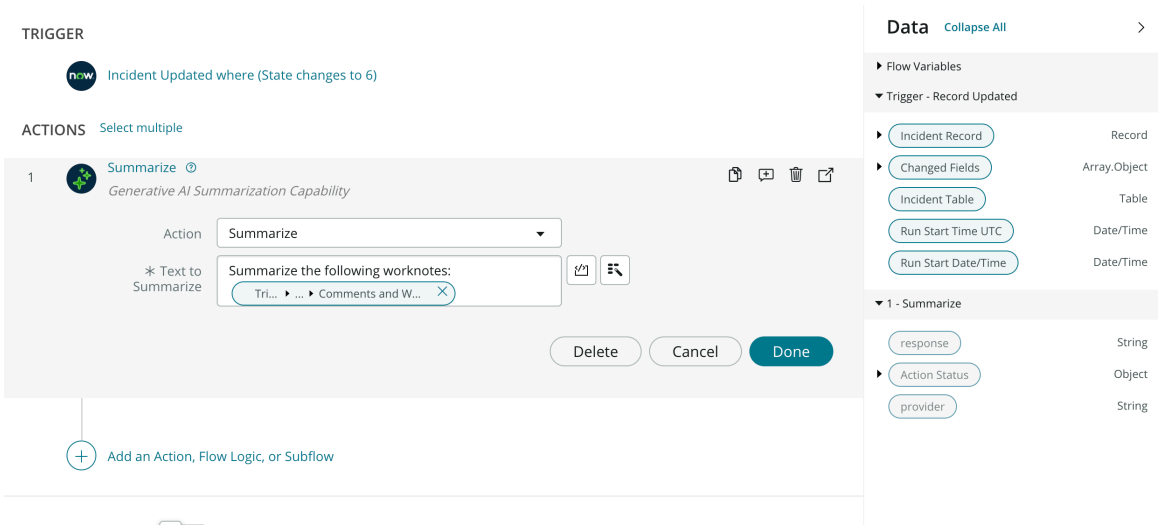
Tradução automática

© 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.



12. Arraste uma cápsula de dados do painel Dados ou selecione o ícone do seletor de cápsula de dados ( ) para pesquisar.
Nesse caso, arraste **Gatilho** > **Registro de incidentes** > **Comentários e Anotações de trabalho** cápsula.

> **Nota:**
> Se o campo que você deseja resumir não for um campo de cadeia de caracteres, você deverá converter o campo como uma cadeia de caracteres. Você pode converter o campo como uma cadeia de caracteres com script ou adicionando texto ao **TextToSummarize** além da cápsula de dados, como no exemplo a seguir.



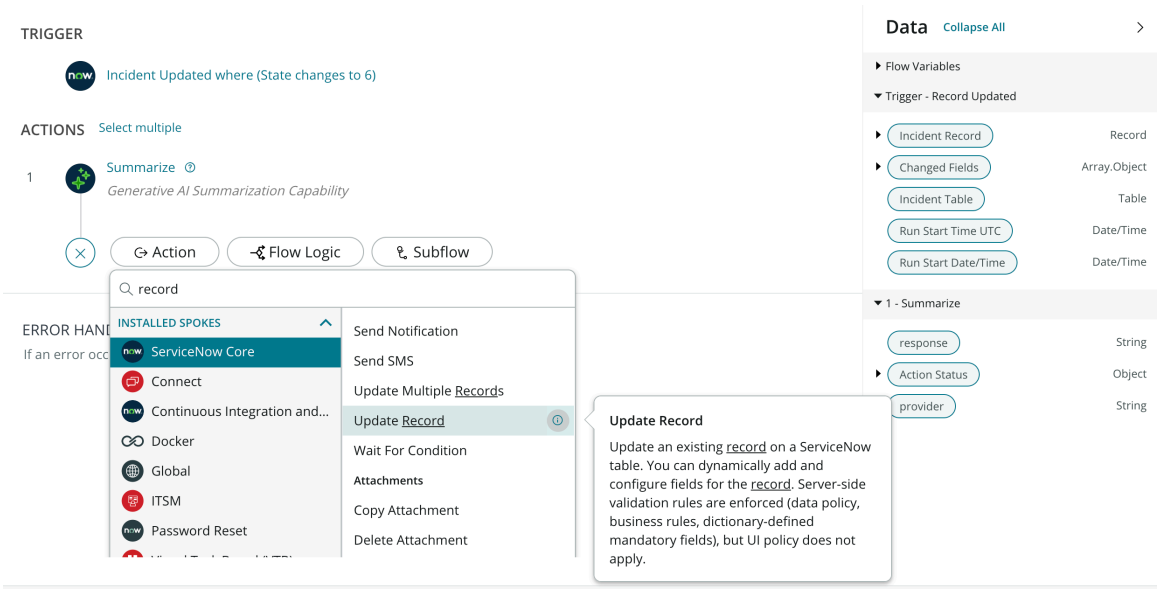
13. Clique em **Done** (Concluído).

14. Selecione uma ação **Adicione uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** .

15. No seletor de ação, pesquise **Atualizar registro** e selecione a ação.

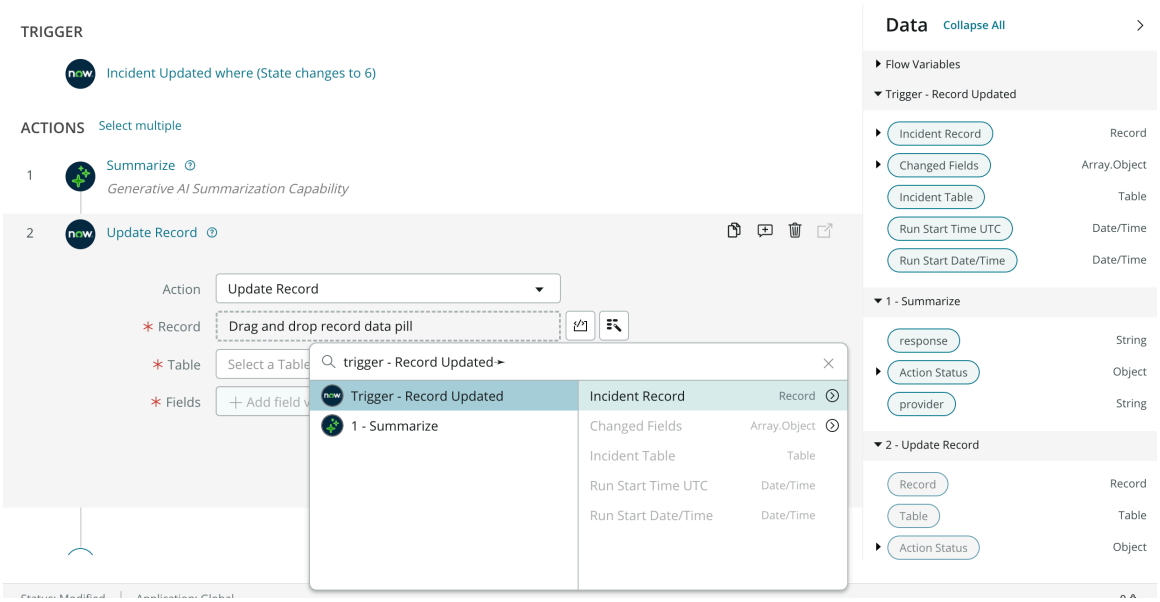
Tradução automática

© 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.



16. Arraste **Gatilho** > **Registro de incidentes** cápsula de dados no **Registro** ou selecione o ícone para pesquisar.

    O campo Tabela é preenchido automaticamente com base no registro do gatilho.

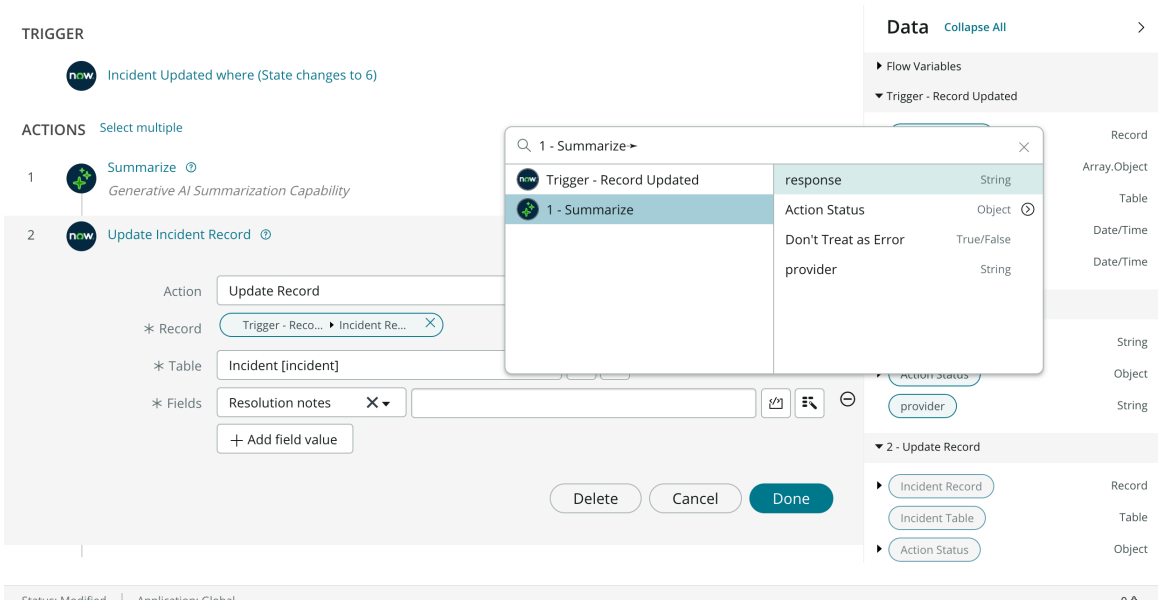


17. Selecione **Adicione valor do campo** e pesquise os campos que você deseja atualizar.
    No exemplo a seguir, selecione **Anotações de resolução** .

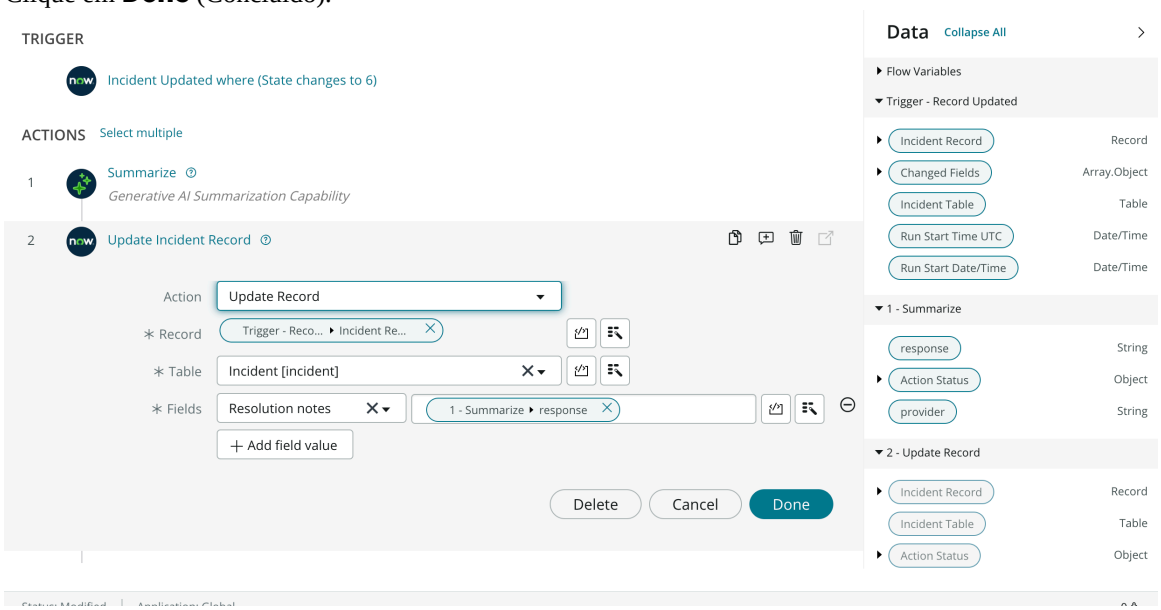
18. Adicione **Resumir** > **Resposta** Cápsula de dados para o campo de dados arrastando-a do painel Dados ou com o seletor de cápsula de dados.

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.



19. Clique em **Done** (Concluído).



20. Salve o fluxo selecionando **Salvar** .

O que Fazer Depois

Depois de salvar o fluxo, ative-o para migrá-lo para produção ou testá-lo.

Usar Controlador de IA generativa com Designer do Virtual Agent

Usar Controlador de IA generativa dentro do Virtual Agent rascunhos de artigos de conhecimento.

Antes de Iniciar

Você deve habilitar os recursos para Designer do Virtual Agent primeiro. Para obter mais informações, consulte Habilite um recurso de IA generativa em Designer do Virtual Agent.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interfaces conversacionais** > **Virtual Agent** > **Designer**.

2. Selecione Criar cartão para criar um tópico.

Tradução automática

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

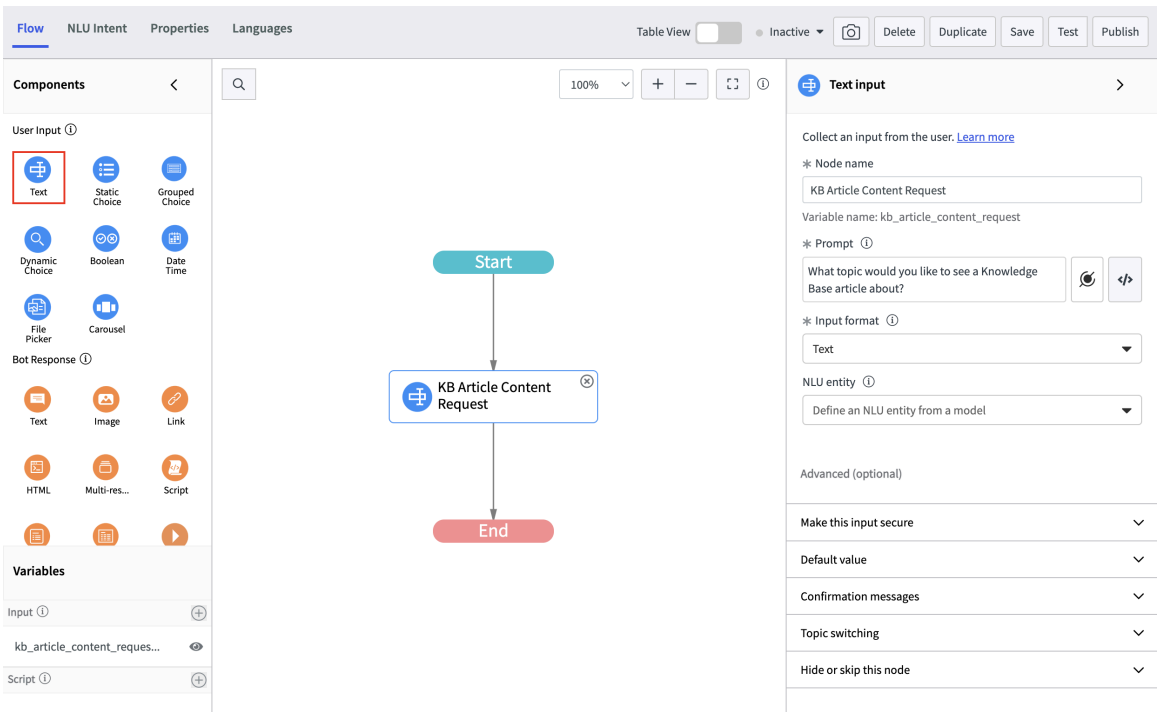
3. Insira um nome exclusivo para o tópico.

   Mais opções de tópico podem ser configuradas, como o modelo de Compreensão da linguagem natural (NLU) ou restrições de acesso.

   Este exemplo usa `Geração de artigo da base de conhecimento` como o nome do tópico.

4. Selecione **Criar**.
5. Arraste um nó de entrada do usuário entre Início e Término **Entrada do usuário** > **Texto** Componente do painel Componentes.
6. Insira um nome de nó no painel de informações na tela.

   Neste exemplo, o nome do nó é `Solicitação de conteúdo do artigo da base de conhecimento` .



7. No campo Aviso, insira uma mensagem a ser exibida para o usuário.

   Como o usuário fornece o tópico para o conteúdo do artigo da base de conhecimento (KB), o prompt neste exemplo é `Sobre qual tópico você deseja ver um artigo da Base de conhecimento?` .

8. Adicione nós de entrada do usuário para preencher todos os campos obrigatórios.

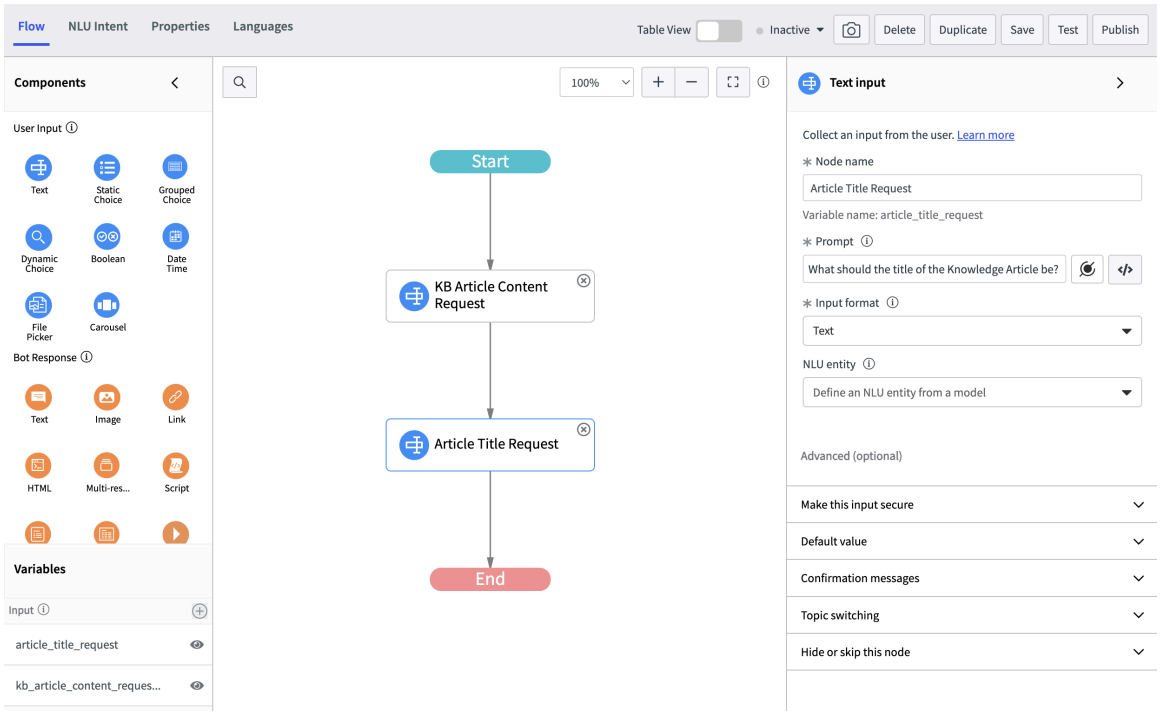
> **Nota:**
> Para criar um registro com sucesso, todos os campos obrigatórios devem ter um valor. As próximas etapas descrevem como preencher os campos obrigatórios de um artigo da base de conhecimento. Se o formulário não tiver campos obrigatórios, você não precisará adicionar nós de entrada do usuário.

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.

a. Adicionar outro(a) **Entrada do usuário** > **Texto** nó e nomeie-o. Solicitação de título do artigo .

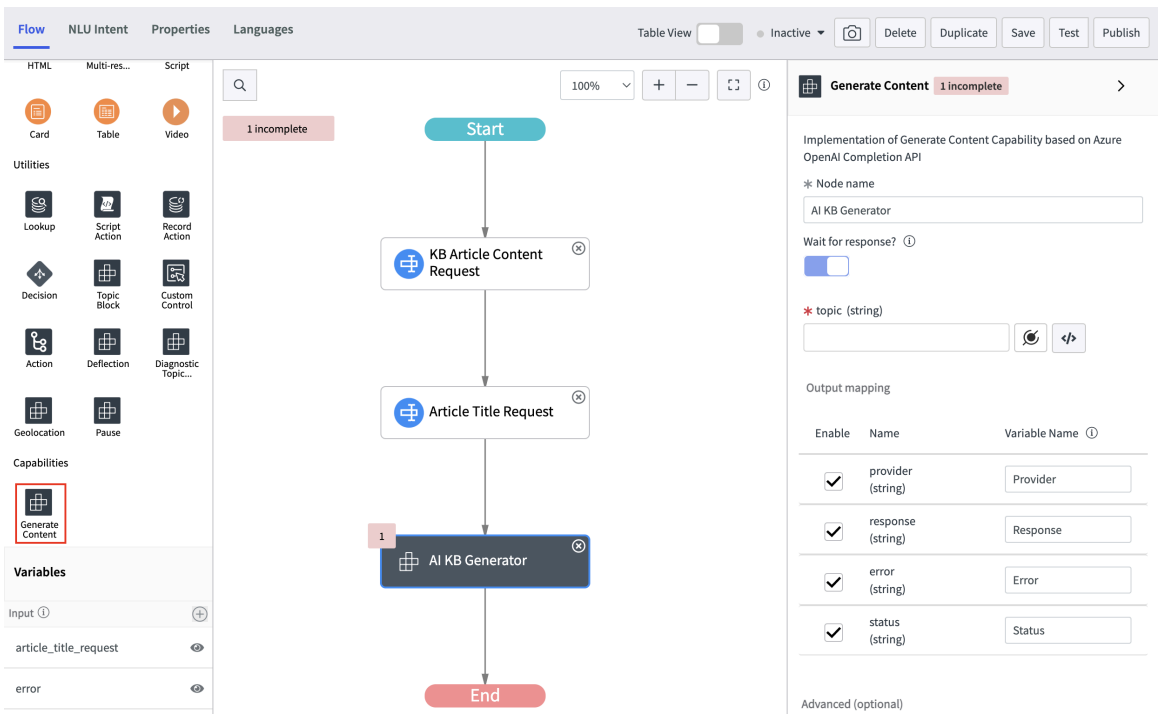
b. Adicione um prompt para o necessário Título do artigo campo como Qual deve ser o título do artigo de conhecimento? .



9. No painel Componentes, role para baixo até ver a seção Capacidades e arraste a ação Gerar conteúdo ao lado no fluxo do tópico.

10. No painel Informações, nomeie o nó.

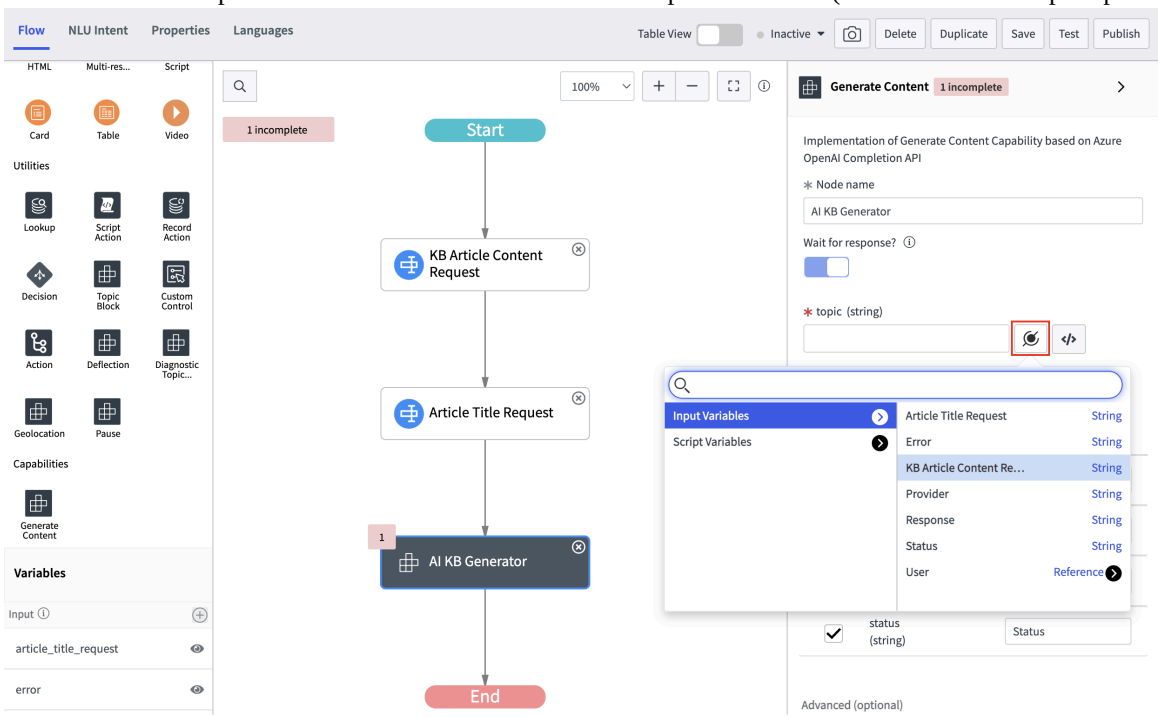
O nome do nó usado no exemplo é Gerador da base de conhecimento com IA .



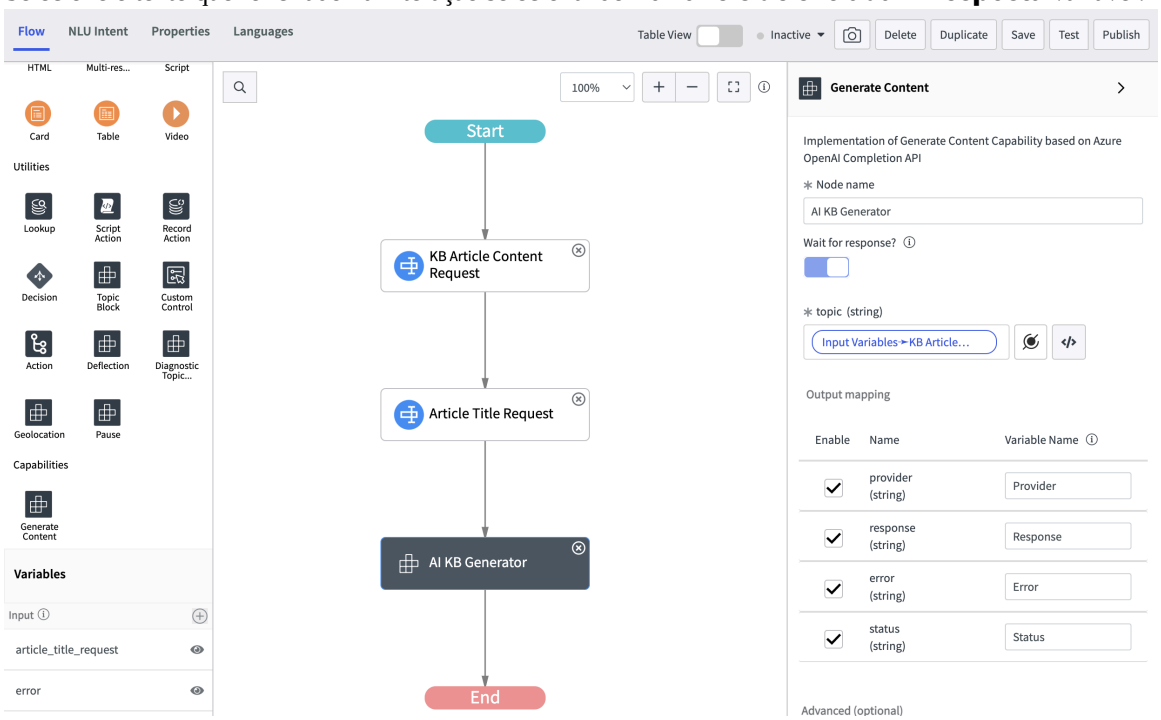
Tradução automática

© 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.

11. Abra o seletor de cápsula de dados selecionando o ícone de cápsula de dados ( ) ao lado do campo tópico.



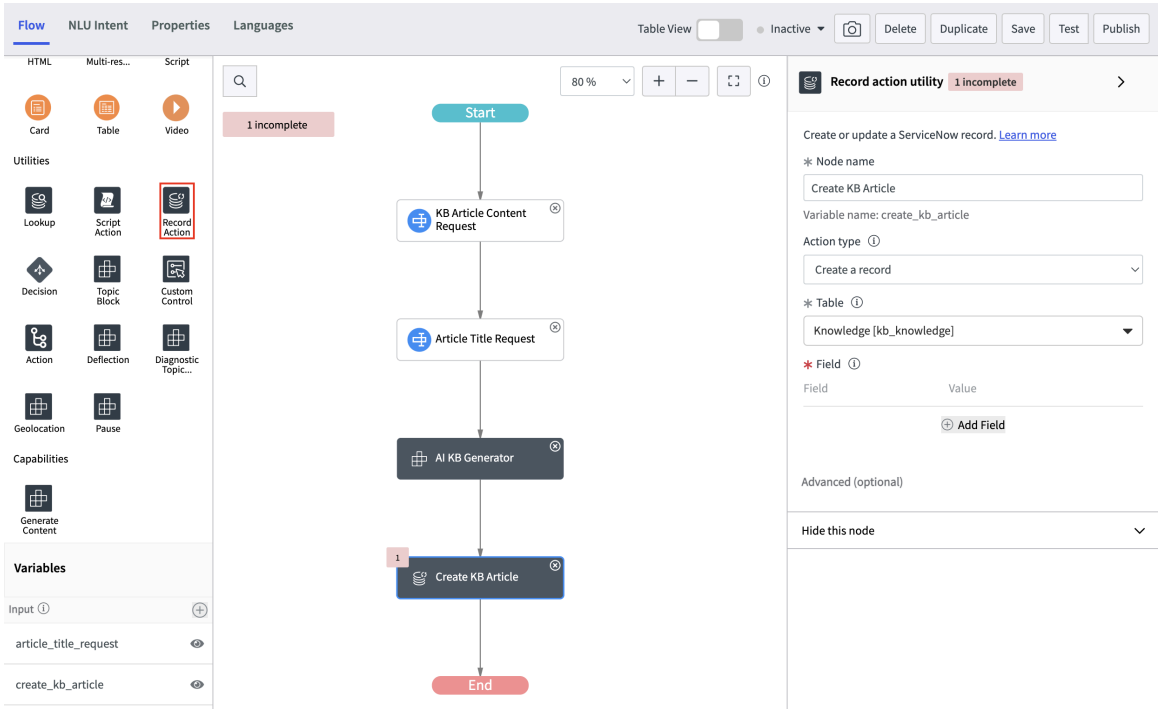
12. Selecione o texto que foi criado na interação selecionando **Variáveis de entrada** > **Resposta** variável.



13. Arraste **Utilitários** > **Ação do Registro** Componente do painel Componentes após o nó Gerar 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.



14. Insira um nome para o nó.

    Para este exemplo, o nome do nó é Criar artigo da base de conhecimento .

15. Preencha os outros campos obrigatórios.

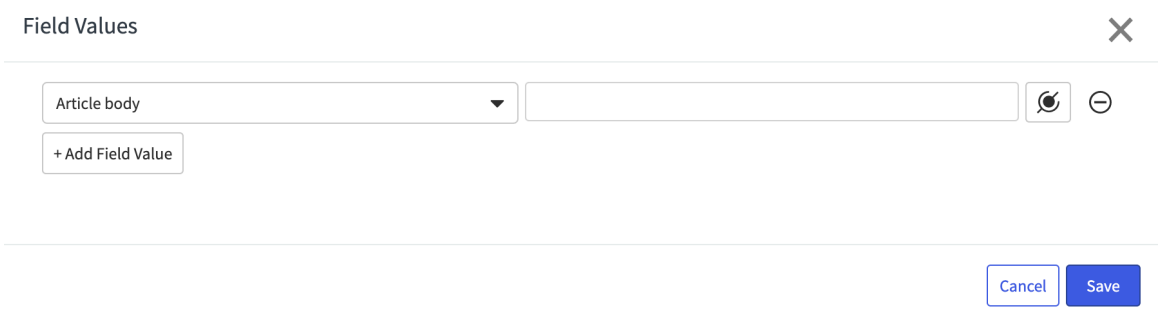
    a. Para o Tipo de ação, selecione se você deseja criar um registro ou atualizar um existente.

       Neste exemplo, o tipo de ação é Crie um registro .

    b. Selecione a tabela para o registro novo ou atualizado.

       Este exemplo usa a tabela Conhecimento (kb_knowledge).

16. Em Campo, selecione **Adicionar campo** Botão para abrir a janela Valores de campo.
17. Selecione um valor de campo **Adicionar valor do campo** .



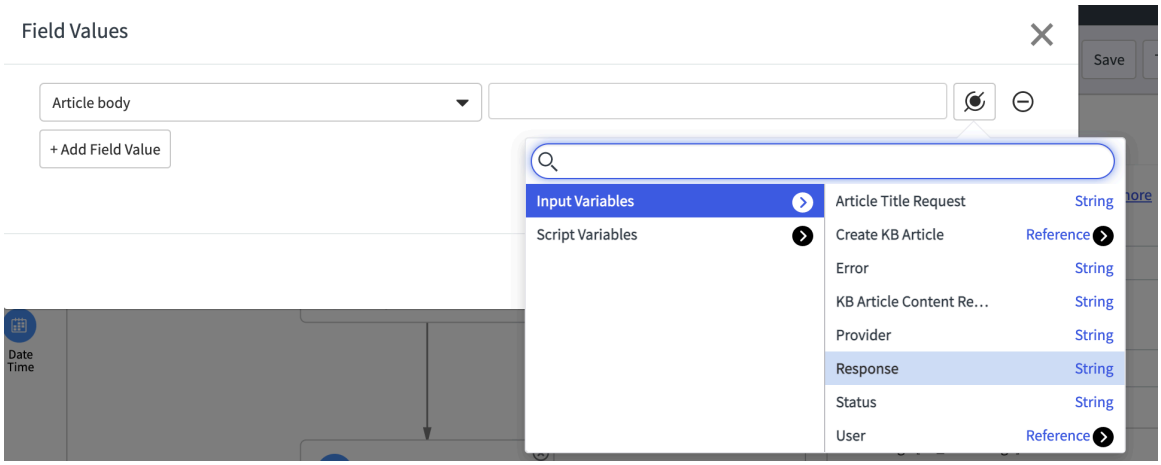
18. Selecione o campo que você deseja atualizar na lista.

    Você pode adicionar quantos campos quiser. Neste exemplo, os campos são Corpo do artigo , Base de conhecimento e Descrição resumida .

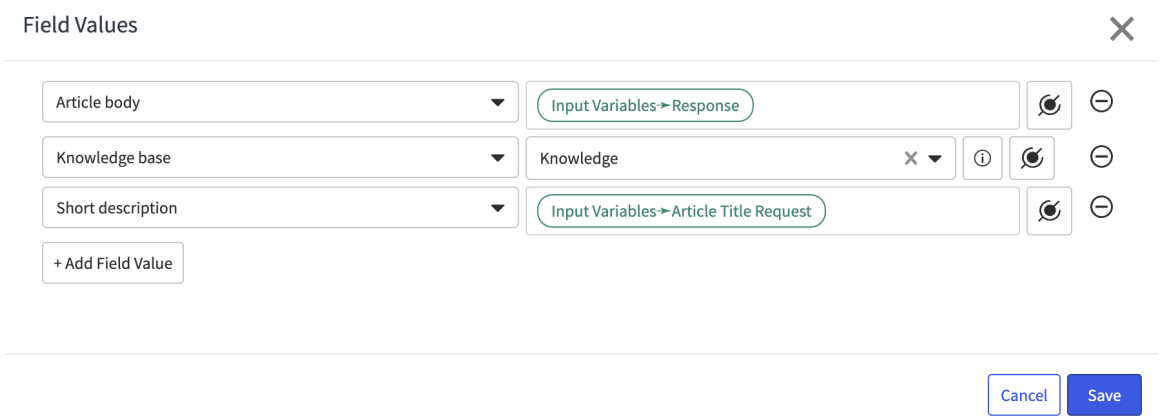
19. Selecione o ícone de cápsula de dados para abrir o menu de seleção de cápsula de dados.

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.



20. Para Corpo do artigo campo, selecione Variáveis de entrada . Resposta Para usar a resposta gerada pelo nó Gerar conteúdo.
21. Para Base de conhecimento campo, selecione Conhecimento ou sua categoria preferencial.
22. Para Descrição resumida , selecione o ícone de cápsula de dados e adicione **Variáveis de entrada** > **Solicitação de título do artigo**ou o nome do nó de entrada do usuário que solicita um título.



23. Salve suas seleções de campo e feche a janela Valores de campo selecionando **Salvar** .
24. Salve o tópico selecionando **Salvar** .

O que Fazer Depois

Este tópico de exemplo cria artigos de conhecimento simples. Use entrada adicional do usuário, como contexto e informações de histórico, para artigos mais complexos.

Nota:
Revise qualquer conteúdo gerado antes de publicar. Consulte Limitações de IA para obter mais detalhes.

Use Análise de sentimento com Workflow Studio

Crie um fluxo para atualizar o grupo de atribuição de um incidente se o usuário tiver um sentimento negativo na descrição resumida.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

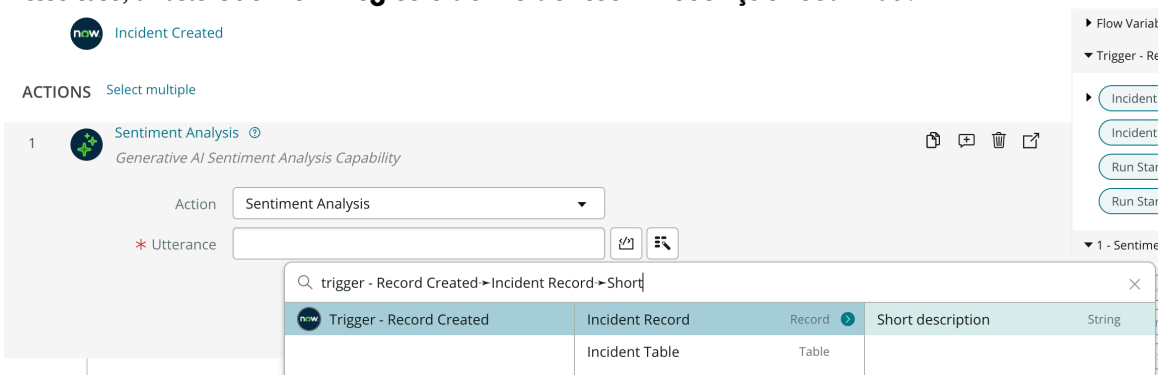
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Novo(a)** > **Fluxo**.

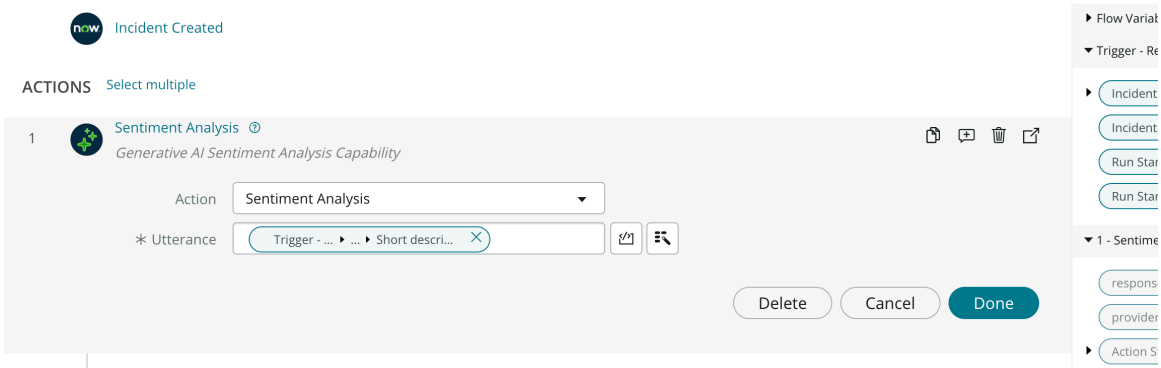
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Insira o nome do fluxo, como Mudar grupo de atribuição se sentimento negativo .
4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione **Adicione um gatilho** .
6. Selecionar **Registro** > **Criação em** para atualizar um novo registro.
7. Selecione a tabela na qual o fluxo deve ser executado.
   Para este exemplo, selecione a tabela Incidente (incidente).
8. Clique em **Done** (Concluído).
9. Em Ações, selecione **Adicione uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** e selecione **Ação** Para abrir o painel Ações.
10. No seletor de ação, pesquise **Controlador de IA generativa** > **Análise de sentimento** e selecione-a.
11. Arraste uma cápsula de dados do painel Dados ou selecione o ícone do seletor de cápsula de dados.
    Nesse caso, arraste **Gatilho** > **Registro de incidentes** > **Descrição resumida**.



12. Clique em **Done** (Concluído).

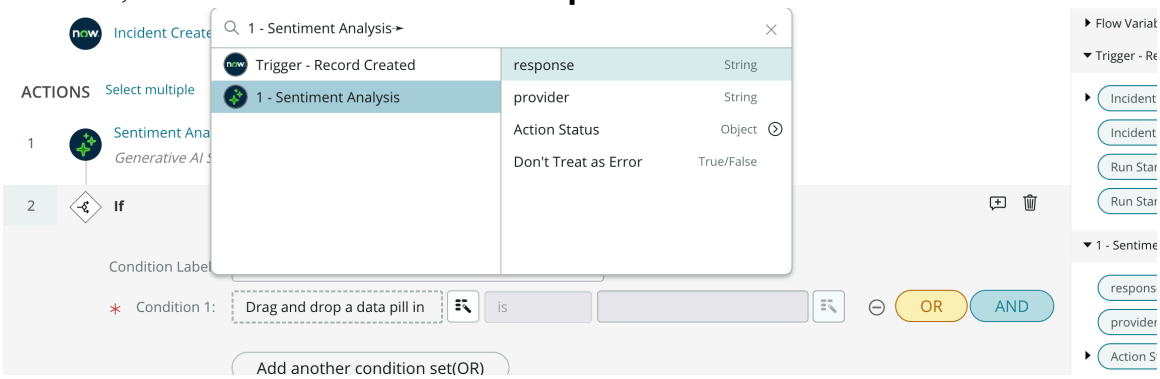


13. Selecione uma ação **Adicione uma Ação, Lógica de Fluxo ou subfluxo** .
14. Selecionar **Lógica de fluxo** > **Se**.
15. Entregue a. **Rótulo da condição** um nome, como Sentimento negativo .
16. Para **Condição** arraste uma cápsula de dados ou selecione o ícone do seletor de cápsula de dados para pesquisar a condição correta.

Tradução automática

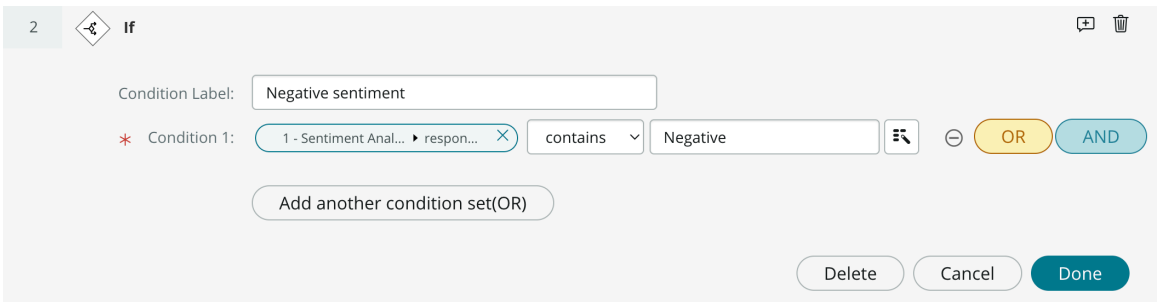
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nesse caso, arraste **Análise de sentimento** > **resposta**.



17. Selecione contém o valor Negativo .

Nota:
A capitalização é importante. Este fluxo não funcionará se o valor estiver definido como negativo .

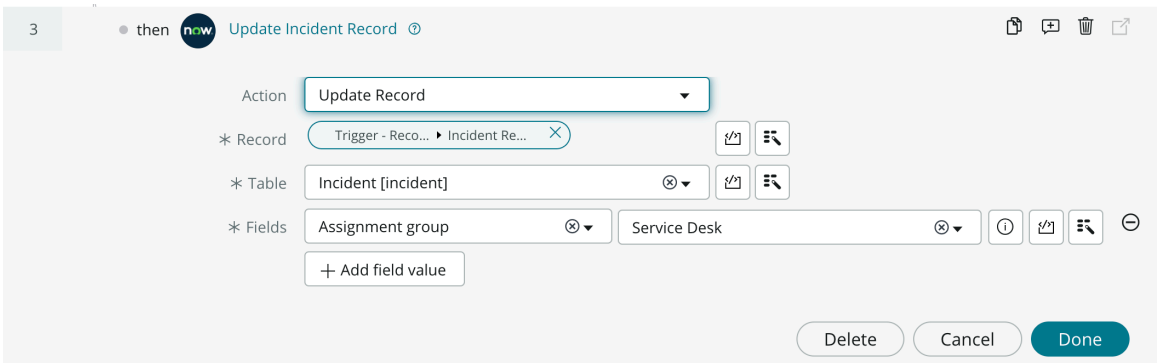


18. Pesquisar **Atualizar registro** e selecione a ação.
19. Arraste **Gatilho** > **Registro de Caso** cápsula de dados no **Registro** ou selecione o ícone para pesquisar.

. **Tabela** O campo é preenchido automaticamente com base no registro do gatilho.

20. Selecione **Adicione valor do campo** e pesquise os campos que você deseja atualizar.
Neste exemplo, selecione **Grupo de atribuição** .
21. Selecione o valor para o qual você deseja definir o campo.

O valor do campo depende do seu caso de uso. Neste exemplo, o valor é definido como Central de serviços .



22. Clique em **Done** (Concluído).
23. Salve o fluxo selecionando **Salvar** .

O que Fazer Depois

Depois de salvar o fluxo, você deve ativá-lo para migrá-lo para produção ou testá-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.

Use um script com Controlador de IA generativa

Usar scripts em segundo plano e. Controlador de IA generativa Prompt genérico para interagir diretamente com a API do modelo de IA generativa.

Antes de Iniciar

Você deve estar ativado Vancouver patch 2 ou superior para script com sn_one_extend.OneExtendUtil objetos.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.
2. Crie o conteúdo de texto para um prompt genérico criando um solicitação matriz com um singular ExecutitionRequests objeto.
3. . ExecutitionRequests , adicione carga e. CapabilidadeID atributos.
   . CapabilidadeID Sys_id da capacidade na tabela Capacidades do OneExtend (sys_one_extend_capability), como Prompt genérico.
4. Adicione as entradas necessárias como atributos em carga objeto.

Capacidade	Atributos obrigatórios
Aviso genérico	*aviso* Solicitar que a IA generativa responda.
Gerar conteúdo	*tópico* Assunto para geração de conteúdo.
Análise de sentimento	*enunciado* Texto a ser analisado quanto ao sentimento do usuário.
Resumir	*TextToSummarize* Tópico para a IA gerar um resumo.

A seguir está um exemplo solicitação Matriz para o recurso de prompt genérico.

```
var request = {
  "executionRequests": [
   {
     "payload": {
       "prompt": "Can you act like my business partner and give me some advice on a pitch?"
      },
     "capabilityId": "0c90ca79533121106b38ddeeff7b12d7"
   }
 ]
};
```

5. Ligue para executar Método em sn_one_extend.OneExtendUtil.
6. **Opcional:** Para exibir a resposta depois de executar o script em segundo plano, imprima a resposta em JSON legível usando o seguinte código:

```
gs.info(JSON.stringify(sn_one_extend.OneExtendUtil.execute(request)));
```

Referência para Controlador de IA generativa

Os tópicos de referência fornecem informações sobre Controlador de IA generativa ações, tabelas e propriedades de fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de fluxo

Ação	Descrição
Gerar conteúdo	Gere conteúdo com um modelo de inteligência artificial para criar corpos de texto rapidamente, como gerar artigos da base de conhecimento a partir de interações, casos ou incidentes.
Resumir	Resuma grandes corpos de texto ou trocas complicadas para facilitar a transferência de informações, como durante entregas entre atendentes virtuais e atendentes.
Análise de sentimento	Analise o sentimento do usuário com base no texto que foi inserido em interações e formulários para melhorar as experiências do cliente.
Aviso genérico	Use a IA generativa para gerar ideias e fazer brainstorms sobre qualquer tópico, como ideias para aumentar o engajamento.

Tabelas instaladas

Nome	Tabela	Descrição
Capacidade do OneExtend	sys_one_extend_capability	Controlador de IA generativa Recursos que incluem Resumir, Resumo de registro, Gerar conteúdo e Prompt genérico.
Definição de capacidade do OneExtend	sys_one_extend_capability_definition	Configuração de atributo para variáveis de entrada e saída para Workflow Studio subfluxos.
Atributo de definição de capacidade do OneExtend	sys_one_extend_definition_attribute	Variáveis de entrada e saída para Workflow Studio subfluxos. Nomes de variáveis não podem ser alterados se a capacidade estiver ativa e usada na instância. Você pode verificar se um recurso é usado acessando a tabela Usos do OneExtend.
Configuração do construtor do OneExtend	sys_one_extend_builder_config	Determina qual capacidade e provedor estão relacionados a cada componente do construtor para Workflow Studio e. Designer do Virtual Agent.
Capacidade do construtor do OneExtend	sys_one_extend_builder_capability	Definições para uma capacidade e seu provedor para componentes do construtor.
Uso do OneExtend	sys_one_extend_usage	Cada uso de uma capacidade em um Workflow Studio ou Designer do Virtual Agent, bem como scripts, como regras de negócios ou ações 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.

Nome	Tabela	Descrição
Metadados de log da IA generativa	sys_gen_ai_log_metadata	Registre dados sobre solicitações para os LLMs, incluindo informações sobre definição, erros, usuário e feedback fornecido. O conteúdo gerado por IA pode ser rastreado por uma duração superior a seis meses com Now Assist opção de configuração. Você pode exportar dados históricos gravando um script para copiá-los em uma tabela diferente sem excluir as informações.
Métrica da IA generativa	sys_generative_ai_metric	Registra várias métricas para ajudar a avaliar o desempenho e a precisão das respostas do LLM, como editar pontuação, editar distância, atividade de proteção e detalhes sobre o modelo de LLM usado.

Propriedades

Propriedades do controlador da IA generativa

Propriedade	Descrição
com.sn.generative.ai.provider	Provedor padrão quando a definição de capacidade não tem padrão. Tipo: lista de seleção Nenhum valor padrão
generativo.ai.ai.ais.message	Mensagem exibida quando a Pesquisa com IA não consegue encontrar uma resposta para uma consulta. Tipo: cadeia de caracteres Valor padrão: Nenhuma resposta encontrada.
com.sn.generative.ai.log_prompt	Aviso que determina se as chamadas de API da IA generativa são registradas em log. Tipo: verdadeiro | falso Valor padrão: verdadeiro
generativo.ai.moderação.mensagem.moderação.com.sn	Mensagem exibida se o OpenAI ou Azure As ferramentas de moderação do OpenAI identificam o conteúdo que vai contra os termos de serviço. Tipo: cadeia de caracteres Valor padrão: A resposta não pode ser exibida, pois é considerada inadequada pelo OpenAI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 controlador da IA generativa

Propriedade	Descrição
com.glide.one.extend.token.buffer	Buffer que verifica a solicitação do número de tokens antes que um recurso OneExtend seja executado. O máximo de tokens de solicitação permitidos é calculado com base no máximo de tokens permitidos pela API do provedor de IA menos o token de resposta e o valor do buffer especificados nesta propriedade do sistema. Tipo: inteiro Valor padrão: 250
domain.llm.usage.entitled	Determina se o LLM deve ser usado para um domínio específico para processar dados ou restringir seu uso. Tipo: verdadeiro | falso Valor padrão: verdadeiro

Links externos

Provedor	Política de dados	Política de uso
Amazon bedrock	Proteção de dados	Termos de serviço da AWS
Aleph Alpha	Privacidade de dados	Termos e condições
Google Cloud	Termos de Serviço do Google Cloud Platform	Termos de Serviço do Google Cloud Platform
IBM watsonx	Manter seus dados seguros e em conformidade	Termos de uso do modelo de fundação no watsonx.ai
Microsoft Azure OpenAI	Dados, privacidade e segurança para Azure OpenAI Service	Código de conduta para Azure OpenAI Service
OpenAI	Políticas de uso de dados de API	Políticas de uso

Gerar ação de conteúdo

Use a ação Gerar conteúdo com Workflow Studio e. Virtual Agent para gerar corpos de texto.

Campos

Campo	Descrição
Tópico	Assunto para o modelo de IA gerar texto sobre. Você pode inserir texto diretamente ou usar cápsulas no painel 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.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar cápsulas do painel Dados ou selecioná-las no seletor de cápsulas.

Tópico

Tipo de dados: *String*

Assunto para o modelo de IA gerar texto sobre. Você pode inserir texto diretamente ou usar cápsulas no painel Dados.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel Dados. Você pode usá-los como entradas em outro lugar do seu fluxo.

Resposta

Tipo de dados: *String*

O conteúdo gerado pelo modelo de IA.

Provedor

Tipo de dados: *String*

Nome do modelo de IA que gerou a resposta.

Status da ação

Tipo de dados: *String*

Detalhes sobre o sucesso da ação.

Ação de prompt genérica

Use a ação Prompt genérico para Workflow Studio Para responder a um prompt geral com um modelo de IA.

Campos

Campo	Descrição
Aviso	Declaração ou pergunta para o modelo de IA gerar uma resposta. Você pode inserir texto diretamente ou selecionar cápsulas no painel Dados.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar cápsulas do painel Dados ou selecioná-las no seletor de cápsulas.

Aviso

Tipo de dados: *String*

Você pode inserir texto diretamente ou selecionar cápsulas no painel Dados.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel Dados. Você pode usá-los como entradas em outro lugar do seu fluxo.

Tradução automática

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

Resposta

Tipo de dados: *String*

Conteúdo gerado pelo modelo de IA.

Provedor

Tipo de dados: *String*

Nome do modelo de IA que gerou a resposta.

Status da ação

Tipo de dados: *String*

Detalhes sobre o sucesso da ação.

Ação de Análise de sentimento

Use a ação Análise de sentimento com Workflow Studio e. Virtual Agent para detectar o sentimento de seus usuários a partir da entrada deles.

Campos

Campo	Descrição
Enunciado	Texto a ser analisado quanto ao sentimento do usuário.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar cápsulas do painel Dados ou selecioná-las no seletor de cápsulas.

Enunciado

Tipo de dados: *String*

Texto gerado pelo usuário para analisar o sentimento. Você pode inserir texto diretamente ou usar cápsulas no painel Dados.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel Dados. Você pode usá-los como entradas em outro lugar do seu fluxo.

Resposta

Tipo de dados: *String*

Conteúdo gerado pelo modelo de IA.

Provedor

Tipo de dados: *String*

Nome do modelo de IA que gerou a resposta.

Status da ação

Tipo de dados: *String*

Detalhes sobre o sucesso 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.

Resumir a ação

Use a ação Resumir com Workflow Studio Resumir informações com o modelo de IA.

Campos

Campo	Descrição
Texto para resumir	Texto a ser resumido pelo modelo de IA. Você pode inserir texto diretamente ou arrastar uma cápsula do painel de dados.

Entradas

Forneça um valor para cada entrada de que seu fluxo precisa. Para adicionar valores dinâmicos, você também pode arrastar cápsulas do painel Dados ou selecioná-las no seletor de cápsulas.

Entrada

Tipo de dados: *String*

Texto a ser resumido pelo modelo de IA.

Nota:
Você deve adicionar alguma quantidade de texto diretamente, bem como quaisquer cápsulas de dados do seletor de cápsulas.

Saídas

Essas saídas aparecem no painel Dados. Você pode usá-los como entradas em outro lugar do seu fluxo.

Resposta

Tipo de dados: *String*

Conteúdo gerado pelo modelo de IA.

Provedor

Tipo de dados: *String*

Nome do modelo de IA que gerou a resposta.

Status da ação

Tipo de dados: *String*

Detalhes sobre o sucesso da ação.

Now Assist Agentes de IA

. ServiceNow® Now Assist Agentes de IA são entidades que imitam inteligência semelhante à humana usando modelos de linguagem grandes (LLMs). Os agentes de IA podem executar tarefas que variam de respostas automatizadas simples a resolução de problemas complexos. Ao usar agentes com IA, você pode reduzir as cargas de trabalho de seus atendentes e ajudar a aumentar a produtividade deles.

https://players.brightcove.net/5764318617001/default_default/index.html?videoId=6369456205112

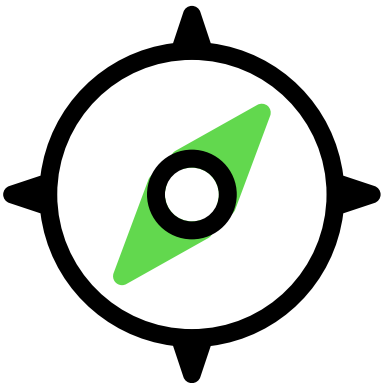
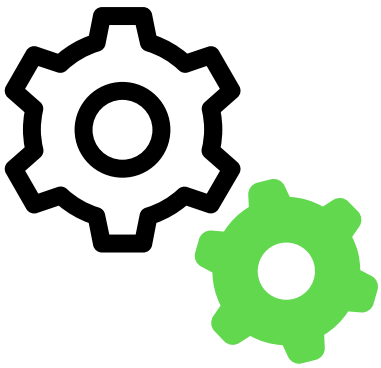
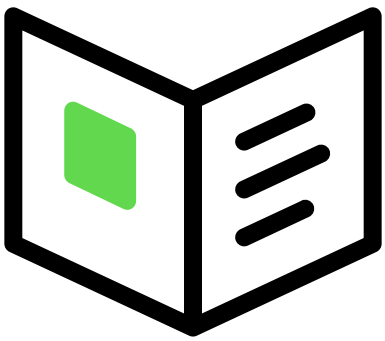
Saiba mais sobre os conceitos por trás dos agentes de IA e como eles podem ajudar a atender às suas necessidades de negócios específicas.

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.

Iniciar

Selecione um bloco para começar Now Assist Agentes de IA.

Explorar  Saiba mais sobre Now Assist Agentes de IA	Configurar  Configure a experiência de IA do Agentic em Estúdio de agentes de IA	Crie um agente de IA  Crie seus próprios agentes de IA personalizados com estruturas avançadas de raciocínio multiagente
Criar um fluxo de trabalho agentivo  Crie seus fluxos de trabalho do agentic com instruções planejadas e gatilhos	Referência  Saiba mais sobre as funções, tabelas e propriedades do usuário em Now Assist Agentes de IA	

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agentivos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite AI Agent Marketplace em ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta de dados futura a qualquer momento, conforme descrito em Now Assist Página de recusa.

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação.

Explorando Now Assist Agentes de IA

Saiba como Now Assist A aplicação de agentes de IA pode ajudar a melhorar a produtividade do atendente usando agentes de IA para executar tarefas. Os agentes de IA simulam inteligência semelhante à humana para lidar com várias tarefas que variam de respostas automatizadas a resolução de problemas complexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist Terminologia dos agentes de IA

- **Sistema Agentic** : Um sistema agentic É um tipo de software ou IA que percebe seu ambiente, decide que são baseados nessa perceção e toma ações para atingir objetivos específicos, geralmente com o mínimo de intervenção humana. Um sistema agentic pode aprender, adaptar e operar independentemente para resolver problemas ou executar tarefas.
- **Agente de IA** : Em ServiceNow AI Platform Um agente de IA contém um conjunto de instruções de modelo de linguagem grande (LLM) com as ferramentas para executar essas tarefas específicas.
- **Fluxo de trabalho do Agentic** : No sistema agentic em sua instância, um fluxo de trabalho do agentic contém um conjunto de instruções de LLM com um ou mais agentes de IA que podem executar um objetivo.

Visão geral dos agentes de IA

. Now Assist A aplicação de agentes de IA foi projetada para aproveitar com segurança seus dados, fluxos de trabalho e integrações nativamente no ServiceNow AI Platform. Os agentes de IA podem ajustar dinamicamente as ações baseadas no andamento e nas mudanças nas condições de incidentes ou casos para ajudar a garantir que eles permaneçam focados em atingir seus objetivos.

Use agentes de IA para executar as seguintes tarefas para sua organização:

- Descobrir dinamicamente um plano para resolver um incidente ou caso.
- Colabore com outros agentes de IA para subtarefas conforme necessário.
- Receba feedback de humanos conforme necessário.
- Trabalhe em tarefas com uso intensivo de conhecimento que precisam de informações, compreensão e habilidades para realizar essa tarefa.
- Encontre uma solução usando várias fontes de conhecimento ou incidentes semelhantes.
- Planeje resolver um problema com colaboração humana.
- Evite iterações e descoberta definindo um fluxo específico.

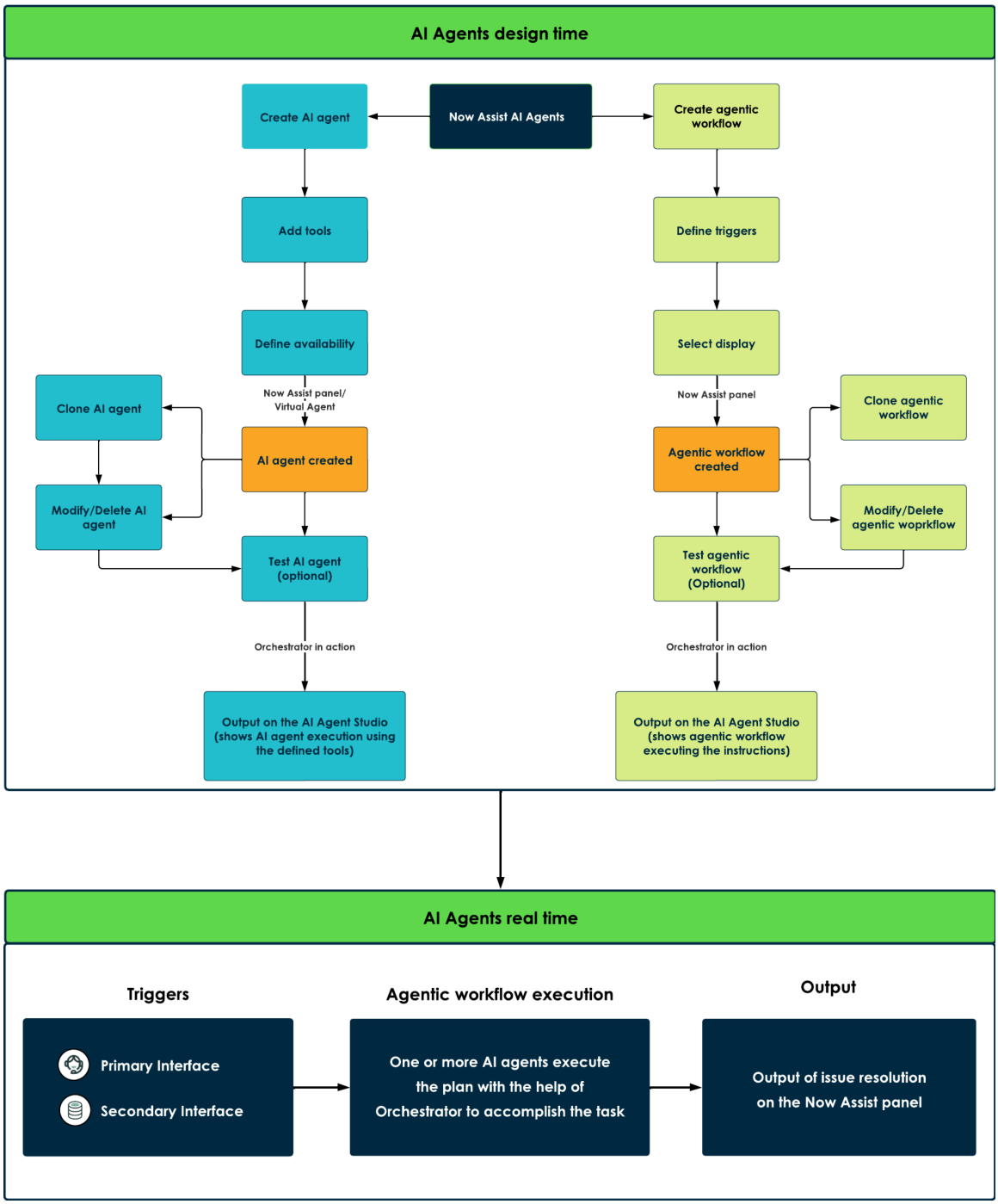
Você pode criar, duplicar ou modificar fluxos de trabalho do agentic. Você deve ativar os fluxos de trabalho do agente do sistema de base antes que eles possam ser usados. Para obter mais informações sobre como ativar um fluxo de trabalho do agentic, consulte modelo de fluxo de trabalho do agentic . Para obter mais informações sobre como clonar um fluxo de trabalho do agentic, consulte Clonar um fluxo de trabalho do agentic .

Os fluxos de trabalho do agente do sistema de base permanecem somente leitura. Duplicá-los para usá-los. Para obter mais informações sobre como clonar um fluxo de trabalho do agentic, consulte Clonar um fluxo de trabalho do agentic . Você pode modificar o fluxo de trabalho do agente do sistema de base duplicado para atender aos seus requisitos. Para obter mais informações, consulte Modificar um fluxo de trabalho do agentic. Você deve ativar os fluxos de trabalho do agente do sistema de base antes que eles possam ser usados. Para obter mais informações sobre como ativar um fluxo de trabalho do agentic, consulte modelo de fluxo de trabalho do agentic .

Tradução automática

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

Fluxos de design e tempo de execução dos agentes de IA



Now Assist Os agentes com IA têm dois componentes: Agentes com IA e fluxos de trabalho do agente. Usando Configuração assistida em Estúdio de agentes de IA, Você cria agentes e fluxos de trabalho de IA, adiciona ferramentas ou define gatilhos e define a disponibilidade ou o local de exibição. Depois que eles forem criados, você poderá duplicá-los, modificá-los e testá-los em Estúdio de agentes de IA.

Em tempo de execução, os gatilhos nas interfaces primária e secundária causam a execução do fluxo de trabalho do agente, em que um ou mais agentes de IA executam o plano com a ajuda do orquestrador do agente de IA para realizar a tarefa. Após a execução do fluxo de trabalho do agentic, a saída aparece em Now Assist painel. Para saber mais sobre o que é um orquestrador de agente de IA, consulte Orquestrador de agentes com IA do Now Assist neste tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 colocar Now Assist Agentes de IA para trabalhar

Os agentes de IA podem usar uma variedade de ferramentas, como pesquisas na web, operações de registro e fluxos, para trabalhar nos fluxos de trabalho do agente definidos por você.

Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Obter uma visão geral do que esperar** e selecione **Exibir etapas** Para ver como você pode colocar seus agentes de IA para trabalhar com sucesso.

1. Criar um fluxo de trabalho do agente: Os fluxos de trabalho do agente definem o problema e a situação em que você deseja que seus agentes de IA trabalhem. Sem um fluxo de trabalho do agente, seus agentes não sabem quando ou no que trabalhar.
2. Criar agentes de IA: Os agentes de IA usam ferramentas para executar tarefas. Considere as tarefas necessárias para resolver o fluxo de trabalho do agente que você criou. Crie um ou mais agentes para executar essas tarefas.
3. Teste o fluxo de trabalho do agentic: Veja o desempenho dos seus agentes de IA. Faça ajustes no fluxo de trabalho do agente ou nos agentes de IA. Teste até que tudo esteja funcionando da maneira que você quiser.
4. Implantar: Coloque seus agentes de IA para trabalhar em toda a organização.

Now Assist Orquestrador de agentes de IA

Você pode usar o orquestrador do agente de IA para verificar se suas equipes de agentes de IA trabalham juntas e rastrear fluxos de trabalho do agente em toda a empresa.

O orquestrador de agentes com IA na estrutura do agentic é uma entidade coordenadora que lida com a colaboração entre vários agentes roteando solicitações de um agente para outros agentes para ajudar a realizar uma tarefa complexa. O orquestrador do agente de IA também pode entrar em contato com um dos agentes envolvidos na realização da tarefa para obter o contexto ou as informações ausentes do usuário para conclusão da tarefa.

Os agentes de IA não trabalham isolados. Se eles ficarem travados ou falharem na conclusão de uma tarefa, eles poderão voltar para o orquestrador do agente de IA e solicitar ajuda, usando o aspecto iterativo dos agentes de IA.

Citações em Now Assist Agentes de IA

Quando você executa agentes de IA e fluxos de trabalho do agente em Now Assist Agentes de IA, você pode ver citações no Now Assist painel por padrão que fornece resumos para obter incidentes semelhantes e artigos de conhecimento relevantes.

Gerando citações:

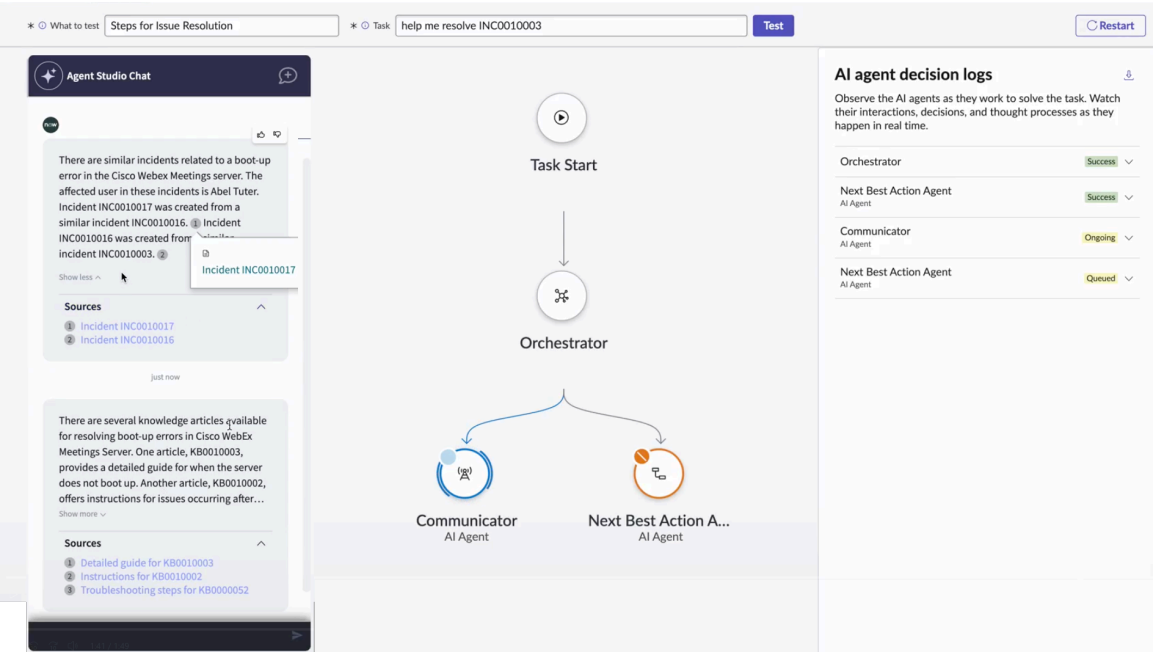
- As citações são geradas pelo LLM (Large Language Model), que utiliza as informações disponíveis para ele.
- URLs não podem ser gerados pelo LLM se informações relevantes não forem fornecidas.
- Os LLMs precisam fornecer URLs apropriados para obter melhores resultados.
- URLs de citação retornam diretamente das saídas da ferramenta.
- O LLM é instruído a não gerar ou presumir citações se elas não estiverem presentes.

Nota:
URLs inválidos ou malformados não serão exibidos para o usuário.

Tradução automática

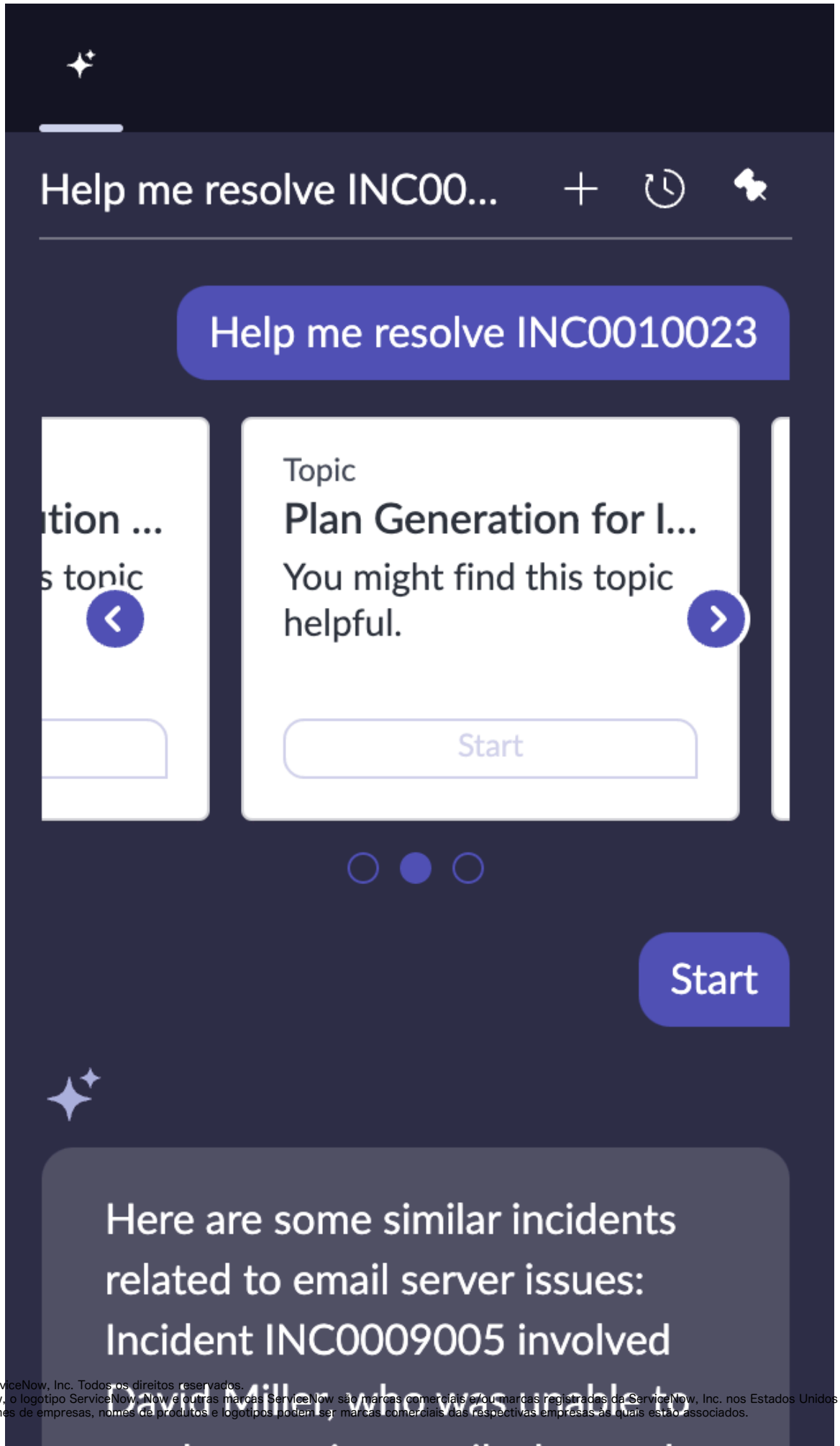
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Citações com incidentes semelhantes e artigos de conhecimento relevantes aparecem na seção Fontes do Estúdio de agentes de IA Bate-papo e no Now Assist e em com links clicáveis que direcionam você para o incidente ou artigo 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.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ocultar citações para fluxos de trabalho de agentes de IA específicos quando necessário ou confidencial. Para obter mais informações, consulte Desabilitar citações em Estúdio de agentes de IA.

Representação de usuário em Now Assist Agentes de IA

O fluxo de trabalho do agentic executa ferramentas como o usuário conectado no Now Assist e em Virtual Agent. Todas as operações realizadas na ferramenta neste fluxo também são executadas como o usuário conectado. Depois que a representação é habilitada, o teste de um agente de IA usa a representação no nível da instância.

Os administradores podem ver logs com nomes de agentes de IA individuais como um registro de quem aprovou a ação do agente em um fluxo de trabalho do agente. Os logs ajudam a determinar um ponto de contato se houver um problema com a ação do agente de IA aprovada.

Com a representação, o executante no Now Assist e o solicitante em Virtual Agent Pode ver as transações registradas no nome do agente de IA que executou a execução do fluxo de trabalho do agente.

Estúdio de agentes de IA

Crie, gerencie ou teste agentes de IA e fluxos de trabalho do agente para que você possa criar fluxos de trabalho de execução automática para ajudá-lo a atingir seus objetivos de negócios.

https://player.vimeo.com/video/1096896405?h=81ff7b3861&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Visão geral Estúdio de agentes de IA

Com Estúdio de agentes de IA, Você pode criar, gerenciar ou testar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente em um só lugar. Para habilitar a experiência de IA do Agentic, você deve primeiro instalar Now Assist Agentes de IA. Para obter mais informações, consulte Instalar Now Assist Agentes de IA.

A página Visão geral tem três seções nas quais você pode encontrar as informações que deve entender, começar e continuar desenvolvendo agentes de IA e fluxos de trabalho do agente. Pela primeira vez que você acessa Estúdio de agentes de IA pontos turísticos estão disponíveis para orientá-lo durante a experiência.

Na seção Fluxos de trabalho agenciais prontos e agentes de IA, você pode encontrar os modelos e agentes de IA prontos e fluxos de trabalho agenciais que você pode incorporar no estado em que se encontram ou em fluxos de trabalho personalizados que você cria. Você pode até explorar mais modelos para encontrar os que melhor atendem às suas necessidades.

Na seção Atividade Fluxos de trabalho do agente e agentes de IA recentes, você pode encontrar os fluxos de trabalho do agente ou agentes de IA que foram criados ou configurados mais recentemente. Em ambas as Visualizações de lista, você pode criar, duplicar ou excluir fluxos de trabalho do agente ou agentes de IA. A guia também inclui um link para o Painel de agentes de IA, onde você pode revisar os detalhes sobre o uso e o desempenho do agente de IA.

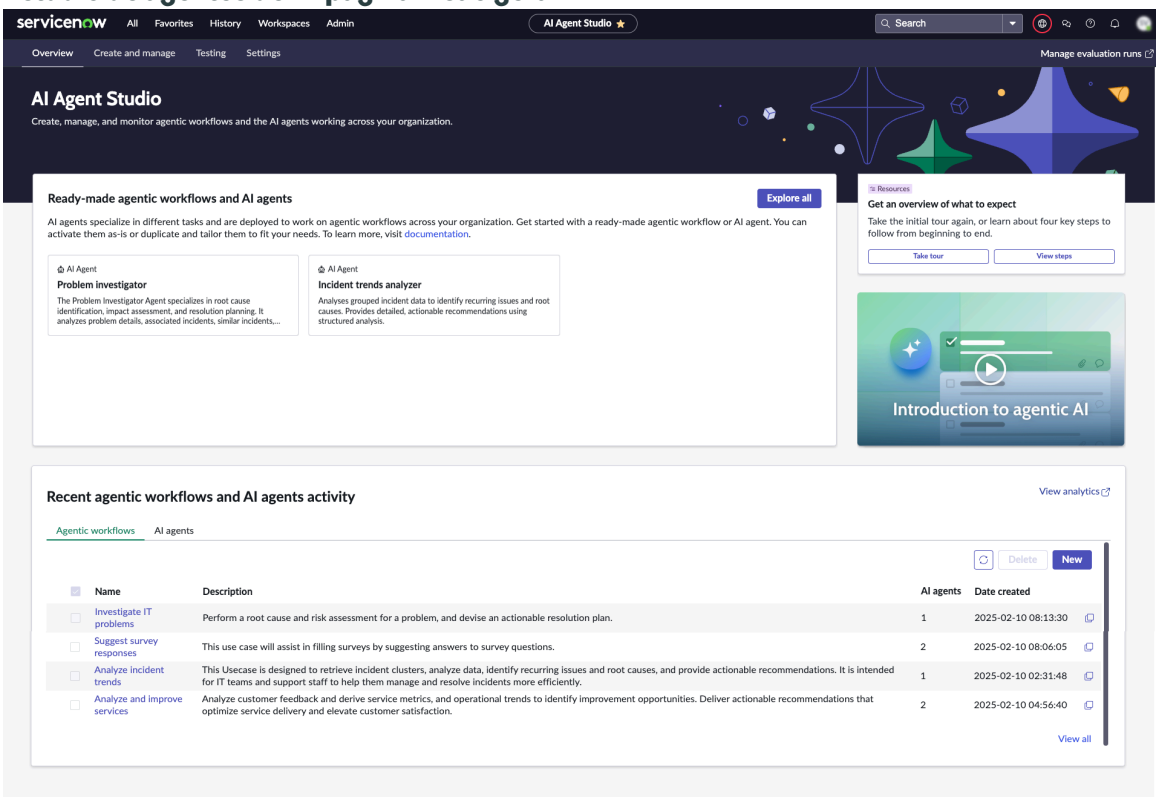
A terceira seção é um cartão para abrir um modal com uma check-list de jornada que descreve as etapas para incorporar os agentes de IA em seus fluxos de trabalho com sucesso e um vídeo que fornece uma visão geral dos agentes e fluxos de trabalho de IA para você começar. Selecione **Exibir etapas** para abrir esta 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.

O exemplo a seguir mostra a página Visão geral de Estúdio de agentes de IA.

Estúdio de agentes de IA página visão geral

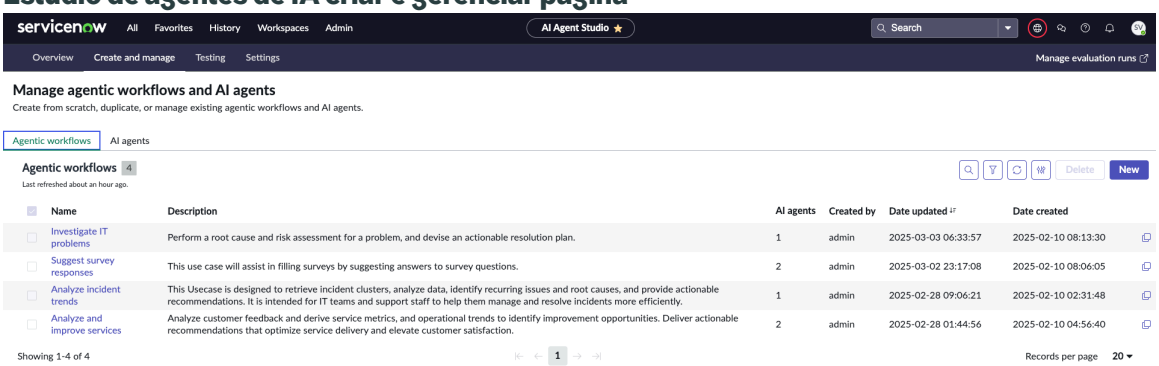


Gerenciar fluxos de trabalho do agente e agentes de IA

Em Estúdio de agentes de IA Criar e gerenciar página , você pode criar, duplicar ou gerenciar os fluxos de trabalho do agentic existentes e agentes de IA. Esta página tem duas guias, uma para fluxos de trabalho do agente e uma para agentes de IA. Você pode editar as colunas da exibição de lista para mudar quais informações são exibidas. Você também pode pesquisar ou filtrar as listas para encontrar os fluxos de trabalho do agente e os agentes de IA que você está procurando rapidamente. Ao selecionar o nome do fluxo de trabalho do agentic ou do agente de IA, você pode abrir Configuração assistida Para configurar ou reconfigurar o fluxo de trabalho do agentic ou o agente de IA.

O exemplo a seguir mostra o. Estúdio de agentes de IA criar e gerenciar página após vários Now Assist as aplicações estão instaladas.

Estúdio de agentes de IA criar e gerenciar página



Tradução automática

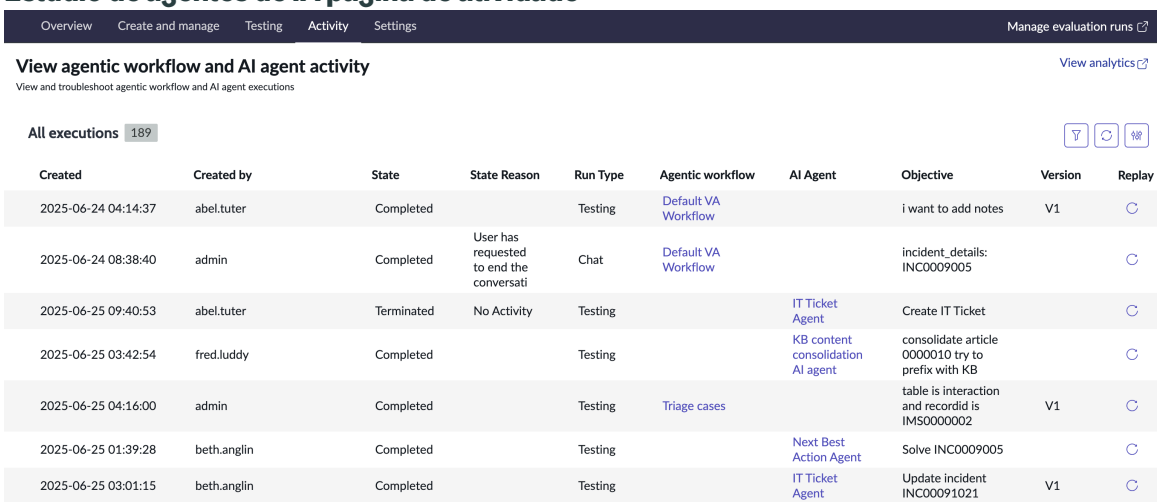
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Atividade de IA do Agentic

A página de atividades contém logs de execução para fluxos de trabalho do agente e agentes de IA. A lista permite filtrar com base em vários campos, incluindo a versão. Para obter mais informações sobre como criar várias versões do `List of steps`campo, consulte Controle de versão para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente.

O exemplo a seguir mostra vários logs de execução no Estúdio de agentes de IA.

Estúdio de agentes de IA página de atividade



Teste de agente com IA

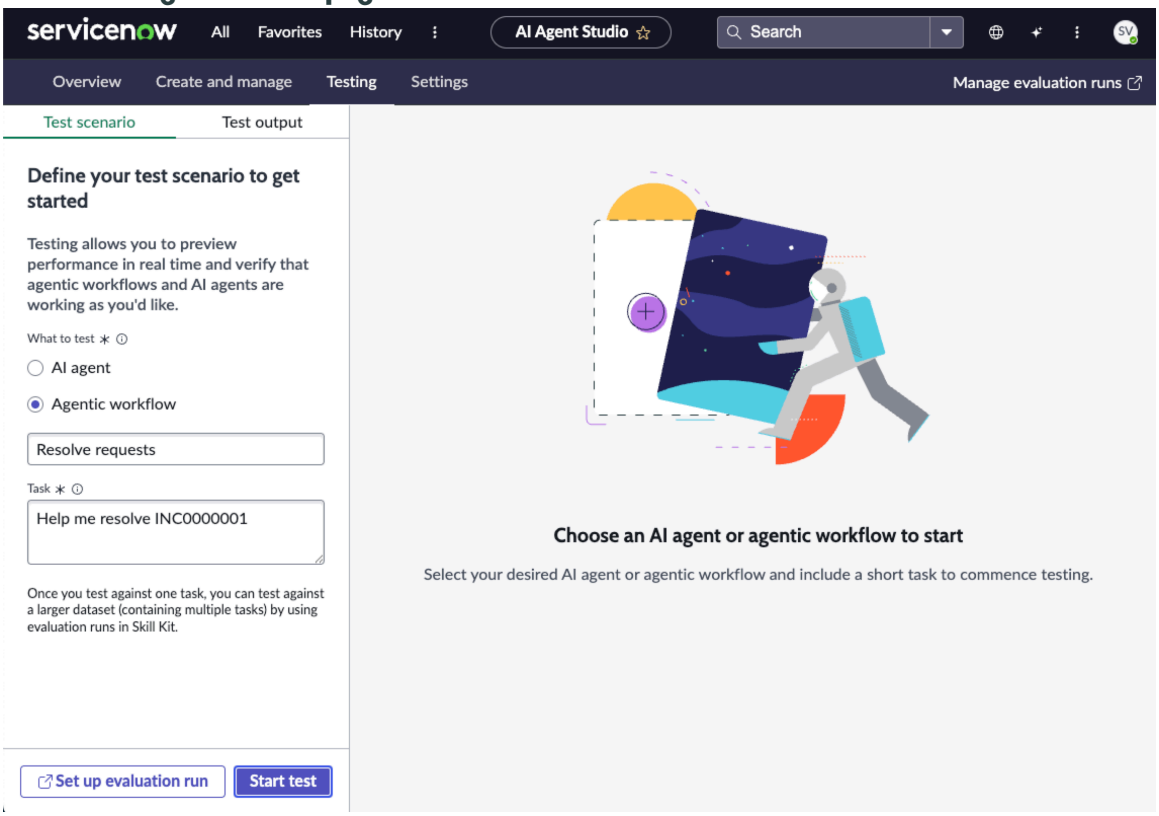
Em Estúdio de agentes de IA Página de teste, você pode testar seus fluxos de trabalho do agente e agentes de IA solicitando que eles concluam tarefas curtas que fariam parte de seus fluxos de trabalho mais avançados. Por exemplo, você pode executar a tarefa *Resolva um incidente* fluxo de trabalho do agentic para resolver um incidente específico. Depois que a tarefa começar, você poderá ver a conversa do agente de IA, o orquestrador do agente de IA e a cadeia de lógica usada para executar a tarefa.

O exemplo a seguir mostra as entradas de um fluxo de trabalho Agentic Resolver solicitações na página de teste de Estúdio de agentes de 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.

Estúdio de agentes de IA página de teste



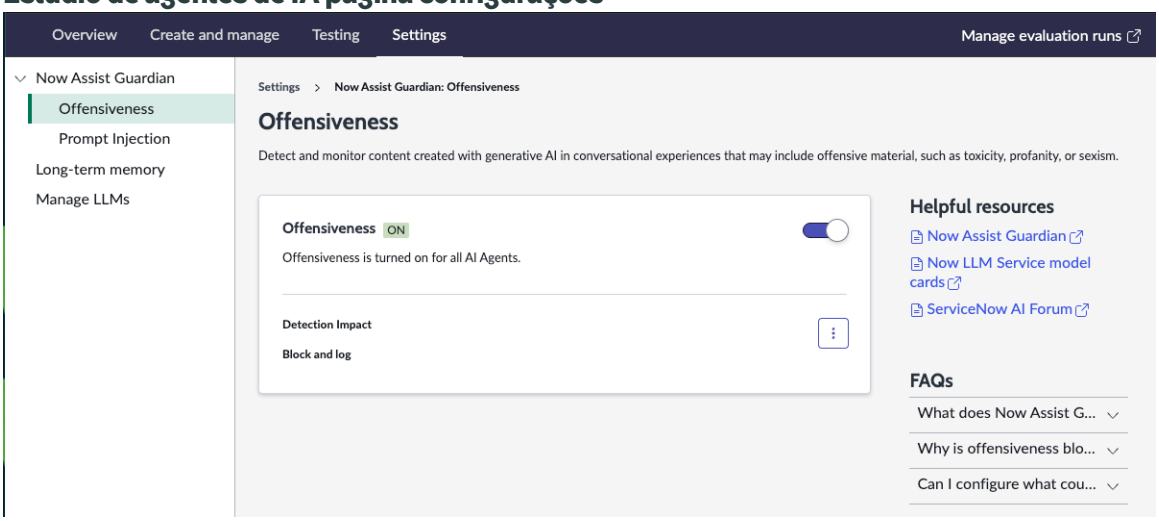
Configurações de Estúdio de agentes de IA

Em Estúdio de agentes de IA Página Configurações, você pode habilitar Guardião do Now Assist Para seus agentes de IA. Usando Guardião do Now Assist, você pode configurar:

- Detecção de ofentividade
- Solicitar decisão de tentativa de injeção
- Memória de longo prazo para agentes de IA
- Gerenciar LLMs

A imagem a seguir mostra o. Estúdio de agentes de IA configurações.

Estúdio de agentes de IA página configurações



Tradução automática

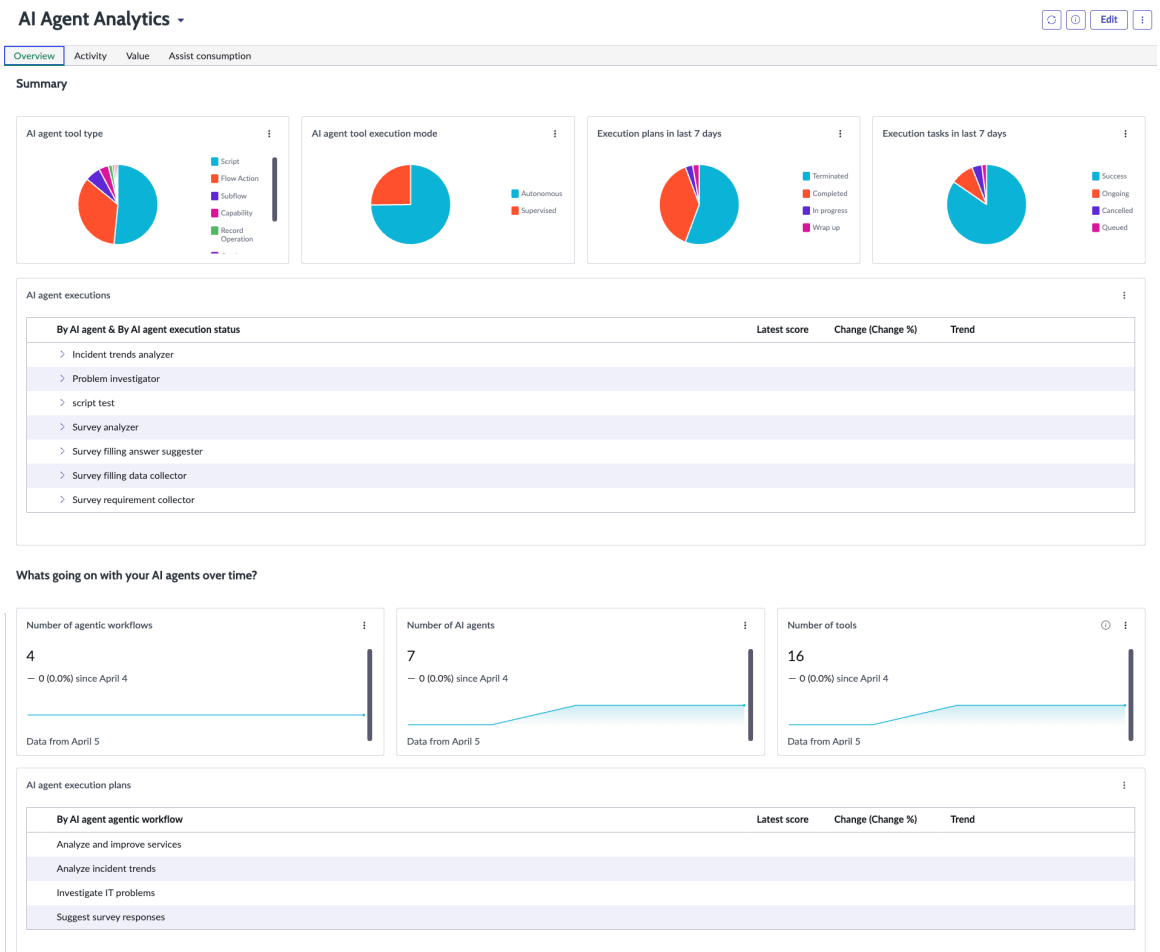
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Painel de Análise do agente de IA

No painel Análise do agente com IA, você pode revisar as estatísticas vitais sobre seus agentes de IA e fluxos de trabalho do agente. Você pode ver os dados sobre o número de agentes e fluxos de trabalho do agente usados, o ganho de eficiência de tempo de resolução e o número de execuções.

O exemplo a seguir mostra a página de visão geral do painel Análise do agente de IA.

Página de visão geral do painel Análise do agente de IA



Separação de domínio e Now Assist Estúdio de agentes de IA

A separação de domínio é compatível com Now AssistEstúdio de agentes de IA. 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.

Visão geral da separação de domínios

Now Assist Os agentes de IA usam recursos básicos de separação de domínio para ajudar a proteger os dados dos usuários. O suporte ao Domain Separation para agentes de IA é aplicado no tempo de design e no tempo de execução.

Suporte em tempo de design

Refere-se à criação ou atualização de fluxos de trabalho do agente, agentes, ferramentas, configurações de gatilho e assim por diante. As configurações do agente de IA podem ser feitas específicas do domínio para agentes individuais e os fluxos de trabalho do agente 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.

Os administradores podem aplicar domínios específicos a esses registros. Semelhante a outras separações de domínio básicas, os registros nas tabelas de agentes de IA estarão acessíveis se o usuário pertencer ao mesmo domínio ou a um domínio superior a esses registros.

Suporte em tempo de execução

Refere-se à conversa do agente no Now Assist cliente web ou qualquer canal de conversa. Nas conversas do agente, o usuário que o agente representa funciona como um agente com todos os agentes de IA que iniciam a conversa sob demanda. Por exemplo, se a conversa estiver acontecendo por meio de um gatilho mencionado em `Run as` Campo no formulário do gatilho de um fluxo de trabalho do agente. Se o usuário que o agente representa pertencer ao mesmo domínio ou a um domínio superior, esse agente poderá acessar e usar as configurações associadas a esse domínio.

A visibilidade do domínio de um fluxo de trabalho do agente é resolvida durante o tempo de execução com base em `Run as` atributo na condição do gatilho do fluxo de trabalho agentic. Para obter mais informações, consulte definir um gatilho para um fluxo de trabalho do agente .

Quando uma conversa do agente é acionada sob demanda, a visibilidade do domínio é aplicada ao agente específico em ação. Quando uma conversa do agente é iniciada por meio de um gatilho, a visibilidade do domínio é aplicada ao usuário que resolve o chamador (em um registro de incidente em que o. `Run as` o atributo está definido como `Caller`), quando a conversa é executada em relação ao registro do incidente.

Nota:

. **sys_domain** O campo é adicionado a todas as tabelas de agentes de IA para obter a separação de domínio em Now Assist Agentes de IA. O sys_domain_path, que está disponível para separação de domínio, está habilitado em sua instância.

Para entender mais sobre ServiceNow domain separation, consulte Exploring domain separation .

Como o Domain Separation funciona no Now Assist Estúdio de agentes de IA

A separação de processos é habilitada por meio do uso da coluna sys_overrides em tabelas com reconhecimento de domínio. Qualquer tabela que contenha os campos sys_domain e sys_overrides pode ser configurada para ter processos diferentes do domínio primário.

Os agentes com IA são compatíveis somente com tabelas de configuração a serem separadas por processo. Abaixo está a lista de tabelas separadas por processo:

- sn_aia_agent_config
- sn_aia_usecase_config_override

Domain Separation em Now Assist Os agentes de IA oferecem suporte a:

- Descoberta de fluxo de trabalho do Agentic.
- O agente de IA e suas ferramentas podem estar ativos no domínio X e inativos no domínio Y.
- A categoria de memória pode estar ativa no domínio X e inativa no domínio Y.
- sn_aia_property pode ser substituído em um domínio diferente.
- Os gatilhos podem ser substituídos em domínios 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.

Nota:
Os detalhes do agente de IA e do fluxo de trabalho do agente de IA não podem ser substituídos nos diferentes domínios.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Várias conversas em Now Assist Agentes de IA

Várias conversas ativas permitem que os atendentes mantenham conversas separadas para diferentes registros. Você pode preservar o contexto de várias conversas e permitir que vários agentes de IA interajam ao mesmo tempo por meio do Now Assist painel.

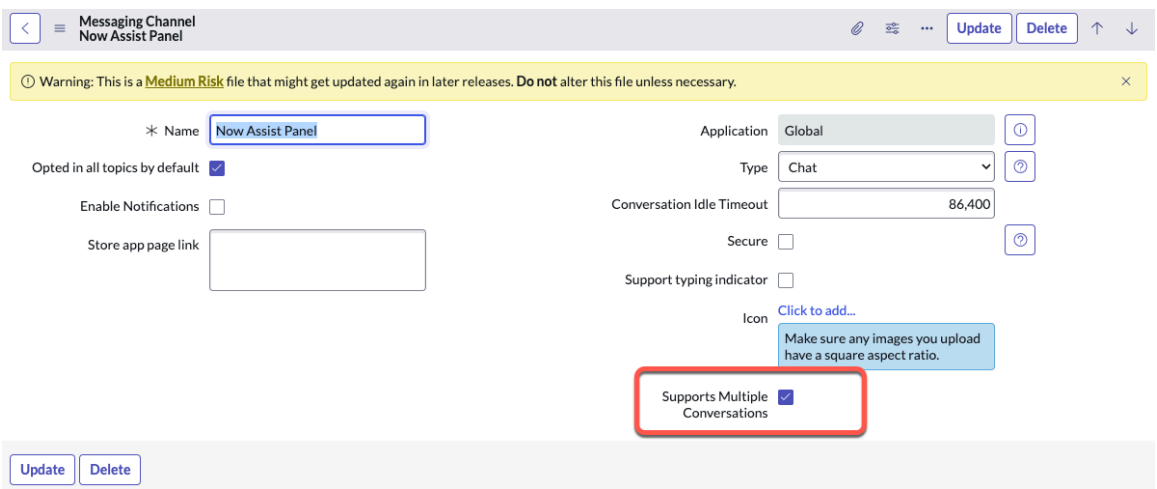
Visão geral de várias conversas entre atendentes e agentes de IA

Uma vez configurados, os atendentes podem interagir com várias conversas do agente de IA por meio do Now Assist painel.

Nota:
Por padrão, o Now Assist no momento, o painel oferece suporte a apenas uma única conversa e é necessário habilitar o suporte a várias conversas se você pretende usá-lo

Habilitar várias conversas

Habilitar várias conversas em um ServiceNow Na tabela Canais de envio de mensagens [sys_cs_channel.list] definindo o valor de **Oferece suporte a várias conversas** . Now Assist registro do painel para **verdadeiro** . Se você não vir este campo, verifique se está no Escopo global e se está usando a exibição padrão. Salvando o registro e atualizando a instância, você pode ver os vários recursos de conversas ativas no Now Assist painel.



Título da conversa

Com o recurso Várias conversas habilitado no Now Assist o primeiro enunciado do atendente é definido como o título dessa conversa. Por exemplo, se o primeiro enunciado for Explique o risco de mudança Em seguida, explique que o risco de mudança está definido como o título dessa conversa no Now Assist painel.

Iniciando uma nova conversa

Selecione o ícone de adição (e escolher um tópico. Selecione o ícone Todos os bate-papos ( ), para ver os Bate-papos ativos e Bate-papos encerrados.

Tradução automática

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

Bate-papos não lidos na lista de conversas

Veja a contagem de lotes dos bate-papos não lidos no ícone da lista de conversas ( ).

Por exemplo, se o número 6 aparecer no ícone Todos os bate-papos ( ), isso significa que há seis conversas não lidas no Now Assist painel.

Desabilitar citações em Estúdio de agentes de IA

Desabilite citações para fluxos de trabalho de agente específicos ou agentes de IA em Estúdio de agentes de IA quando as citações não são necessárias ou envolvem informações confidenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as citações estão habilitadas para todos os fluxos de trabalho do agente e agentes de IA. A tabela Propriedades do agente [sn_aia_property] permite desabilitar citações no fluxo de trabalho agentic ou no nível do agente de IA. Crie um registro somente quando quiser desabilitar citações para fluxos de trabalho de agentes de IA específicos ou agentes de IA quando **Estratégia de transformação de saída** O campo no registro da ferramenta do agente está definido como **Resumo dos resultados da pesquisa** ou **Detalhado** .

- Todas as citações são geradas pelo LLM (Large Language Model), que utiliza as informações disponíveis para ele.
-

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do Sistema** > **Tabelas** E abra a tabela Propriedades do agente [sn_aia_property].
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Propriedade do agente

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de propriedade do agente usado para ocultar citações do fluxo de trabalho do agente do agente do agente do agente do agente do agente do agente do agente do agente do agente do agente do agente
Valor	Fornecer **falso** como o valor para ocultar as citações.
Tabela de destino	A tabela em que reside o fluxo de trabalho do agente do agente de IA ou do agente de destino.
Registro de destino	O registro do fluxo de trabalho do agente do agente de IA ou do agente de destino.

Tradução automática

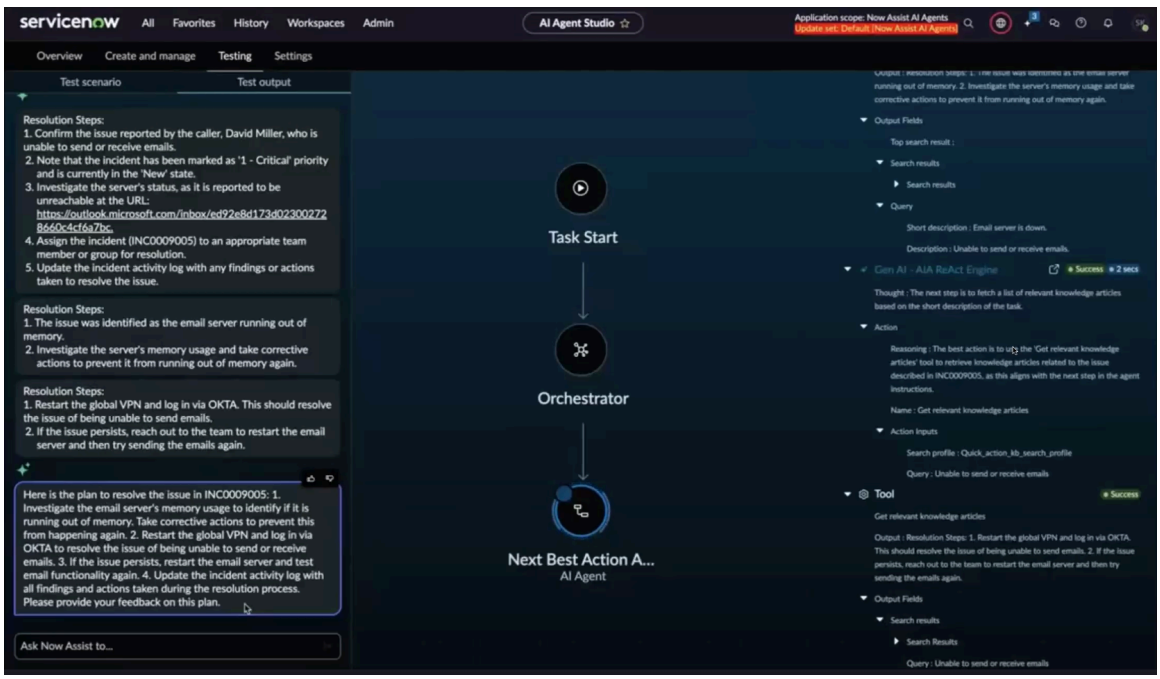
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
Aplicação	O escopo da aplicação para o registro de propriedade do agente: Now Assist Agentes de IA.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

Execute um agente de IA ou um fluxo de trabalho de agente para o qual você desabilitou citações. Você verá a saída sem citações. Consulte o exemplo a seguir para referência.



Conversas de acompanhamento

Os agentes com IA continuam com as conversas de acompanhamento após a conclusão da execução do agente com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a propriedade do sistema [sn_aia.enable_follow_up] está definida como **verdadeiro** E se não houver registro para o fluxo de trabalho do agente criado na tabela Propriedades do agente [sn_aia_property], os agentes de IA continuarão com De que outra forma posso ajudá-lo? mensagem de acompanhamento após a execução do fluxo de trabalho do agente.

Por padrão, a conversa do agente com IA não é fechada após a conclusão da execução. Se você quiser substituir o comportamento de acompanhamento de seus agentes de IA para um fluxo de trabalho de agente específico, crie um registro na tabela Propriedades do agente [sn_aia_property].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do Sistema** > **Tabelas** E abra a tabela Propriedades do agente [sn_aia_property].
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.

Formulário Propriedade do agente

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de propriedade do agente para o fluxo de trabalho do agente.Por exemplo, `follow_up_beforment`
Valor	Forneça os seguintes valores de acordo com o requisito: ○ **no_followup_close_conversation** : Fecha a conversa após a conclusão do caso de uso. ○ **no_followup_open_conversation** Mantém a conversa aberta após a conclusão do caso de uso.
Tabela de destino	A tabela em que reside o fluxo de trabalho do agente de destino: Tabela Fluxos de trabalho do agente [sn_aia_use case].
Registro de destino	O registro do fluxo de trabalho do agente do agente de IA ou do agente de destino.
Aplicação	O escopo da aplicação para o registro de propriedade do agente: Now Assist Agentes de IA.

4. Selecione **Enviar**.

Now Assist fluxos de trabalho do agente

Você pode personalizar Now Assist fluxos de trabalho do agentic para atender às necessidades de seus usuários em diferentes fluxos de trabalho. Por exemplo, você pode usar a IA agentic para ajudar a resolver tarefas, executar procedimentos de rotina, mas variáveis, e investigar causas raiz ou tendências analíticas.

Visão geral dos fluxos de trabalho do Agentic

Os fluxos de trabalho do Agentic usam vários agentes de IA para alcançar resultados específicos. Diferentes fluxos de trabalho oferecem diferentes tarefas disponíveis. Muitos modelos de fluxo de trabalho do agentic estão disponíveis para você ativar, duplicar ou personalizar. Para obter mais informações, consulte Ative um modelo de fluxo de trabalho do agentic e. Duplicar um fluxo de trabalho do agentic .

Fluxos de trabalho e fluxos de trabalho do agente do produto

A tabela a seguir descreve os fluxos de trabalho do agente de IA disponíveis incluídos no Now Assist 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.

Fluxos de trabalho do agente disponíveis por produto

Produto	Fluxos de trabalho do agente disponíveis
Now Assist para Operações de contas a pagar (APO)	Resolver perguntas do fornecedor
Now Assist para CMDB	• Criar item de configuração • Fornecer aconselhamento sobre governança do CMDB • Pesquisar CMDB
Now Assist in Contract Management	Gerenciar repositório de contratos
Now Assist para Customer Service Management (CSM)	Casos de triagem
Now Assist para Arquitetura empresarial (EA)	Gerar diagrama de arquitetura empresarial
Now Assist para Operações de serviços financeiros (FSO)	Ajude a resolver contestações fraudulentas para estorno
Now Assist para Gestão de ativos de hardware - HAM	• Ajude a gerenciar solicitações de ativo de hardware • Reparar ativos de hardware
Now Assist para Saúde e segurança	Criar ações para incidentes de segurança
Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)	• Gerar plano de rampa de integração • Resolva casos de RH não críticos • Resolver política • Conversas de crescimento programadas • Agendar entrevistas
Now Assist for Gestão integrada de riscos (IRM)	Otimizar resolução de ocorrências de GRC
Now Assist para IT Operations Management (ITOM)	• Analisar o impacto do alerta • Analise o possível impacto • Fazer triagem e analisar alertas
Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)	• Avaliar conflitos para uma solicitação de mudança • Avalie a qualidade de uma solicitação de mudança • Explicar ANS • Gerar planos de solicitação de mudança • Gerar revisões pós-incidente • Investigar e resolver incidentes de ITSM

Tradução automática

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

Fluxos de trabalho do agente disponíveis por produto

Produto	Fluxos de trabalho do agente disponíveis
	• Gerenciar membros do grupo do Microsoft 365 • Notificar usuários com Twilio • Programar uma mudança • Fazer triagem e categorizar incidentes do ITSM • Encerrar e resolver incidentes de ITSM
Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)	Triagem de solicitações jurídicas
Now Assist para Serviços digitais para setor público (PSDS)	
Now Assist para Gestão de vendas e pedidos(SOM)	Ajude a cultivar novos leads
Now Assist para Resposta a incidentes de segurança	• Analisar métricas de operações de segurança • Fechar incidente de segurança • Gerar relatório de entrega de turno SIR • Resolver incidente de segurança
Now Assist para Software Asset Management (SAM)	• Criar regra de recuperação de software • Avalie o candidato à remoção de software • Gerenciar solicitações de ativos de software
Now Assist para Operações de fornecimento e compras (SPO)	Ajuda para atender às solicitações de compras
Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM)	Monitorar tarefas do projeto
Now Assist para Operações do ciclo de vida do fornecedor (SLO)	Coordenar a integração do fornecedor
Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)	• Analisar incidente de rede • Analisar riscos e recomendar soluções • Corrigir problemas de fatura • Monitore a integridade do compromisso • Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações • Acionar ponto de contato de mitigação de risco

Tradução automática

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

Fluxos de trabalho do agente disponíveis por produto

Produto	Fluxos de trabalho do agente disponíveis
	• Integração do Service Bridge • Renovações e expansões de suporte
Now Assist para resposta a vulnerabilidades	• Avalie sua exposição a vulnerabilidades • Analisar o status de correção de vulnerabilidades
Now Assist para Prestação de serviços no local de trabalho (WSD)	• Automatizar atualizações de mapas • Ajudar a gerenciar reservas no local de trabalho • Gerenciar fechamentos de espaço temporários • Otimizar as atividades de limpeza
Now Assist Para Conector de cópia zero para ERP	• Data Product Explorer • Recuperar informações de ERP
Now Assist Plataforma	• Analisar tendências de incidentes • Classificar tarefas • Gerar meu plano de trabalho • Gerar planos de resolução • Identificar maneiras de melhorar os serviços • Investigue problemas DE TI • Processar e-mails para tarefas • Processar imagens para tarefas • Sugerir respostas da pesquisa

Fluxos de trabalho do agente da plataforma

Você pode usar o disponível Now Assist Fluxos de trabalho do agente da plataforma para alcançar resultados de negócios com agentes de IA autônomos de execução automática.

Use os seguintes fluxos de trabalho do agente que estão disponíveis com ServiceNow AI Platform.

Tradução automática

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

Fluxos de trabalho do agente disponíveis para a plataforma

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Analisar tendências de incidentes	Detecta padrões recorrentes, prevê interrupções e permite resoluções proativas.	Analisador de tendências de incidentes
Classificar tarefas	Tria tarefas atualizando campos, avaliando sentimento e resumindo.	• Agente de IA para gestão de registros • Agente de IA de previsão de valor de campo de registro
Gerar meu plano de trabalho	Fornece um plano de trabalho personalizado com base no trabalho atual e nos dados históricos do trabalho anterior.	• Agente de IA de esforço estimado • Priorizar o agente de IA de trabalho • Agente de IA de trabalho do plano
Gerar planos de resolução	Analisa tarefas, gera resumos de resolução e atualiza comentários ou anotações de trabalho.	• Próximo agente de IA de recomendação de ação recomendada • Agente de IA para gestão de registros • Agente de IA de recomendação e pesquisa na Web
Identificar maneiras de melhorar os serviços	Analisa feedback, tendências e métricas e fornece recomendações para ajudar a otimizar processos.	• Coletor de requisitos de pesquisa • Analisador de pesquisa
Investigar problemas de TI	Fornece informações de detalhes do incidente ou problema.	Investigador de problemas
Processar e-mails para tarefas	Processa e-mails e os converte em tarefas.	• Agente de IA para gestão de registros • Agente de IA para informação e ação 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.

Fluxos de trabalho do agente disponíveis para a plataforma

Nome do fluxo de trabalho do Agentic	Descrição	Agentes de IA disponíveis
		• E-mail para a criação de uma nova tarefa • E-mail no lead primário existente
Processar imagens para tarefas	Processa imagens e as converte em tarefas.	• Agente do processador de imagem • Agente de IA para gestão de registros • Agente de IA de informações visuais e documentos
Propor respostas da pesquisa	Sugere respostas para perguntas da pesquisa.	• Sugestão de resposta de preenchimento da pesquisa • Coletor de dados de preenchimento de pesquisa

Importante:
Por padrão, todos os fluxos de trabalho do agente e os registros do agente de IA são somente leitura.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, você deve ative o modelo de fluxo de trabalho do agentic ou duplique o fluxo de trabalho do agentic e prossiga com as seguintes etapas:

- Ative o fluxo de trabalho do agentic.
- Ative todos os agentes no fluxo de trabalho do agente.
- Ative o gatilho para invocar o fluxo de trabalho do agentic automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, ativar o gatilho não será necessário.

Ferramentas mapeadas para agentes de IA em fluxos de trabalho do agente

Para encontrar as ferramentas mapeadas para agentes de IA usados nos fluxos de trabalho do agente, você pode executar as seguintes etapas:

- Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**
- Na guia Fluxos de trabalho do agente, selecione o fluxo de trabalho 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.

- Em **Descreva e conecte** Etapa da configuração assistida, selecione o agente de IA cujas ferramentas você deseja ver.
- Vá para **Adicione ferramentas e informações** etapa.
- Revise as ferramentas mapeadas para o agente de IA.
- Repita para todos os agentes de IA no fluxo de trabalho do agente.

Procurando um agente de IA?

- Pode haver agentes de IA instalados com o. Now Assist aplicações que não são usadas em fluxos de trabalho agentivos. Para saber como ver todos os agentes disponíveis em sua instância, consulte Encontre agentes de IA .
- Para encontrar agentes que podem não estar instalados em sua instância, visite AI Agent Marketplace em ServiceNow Store.

Analisar tendências de tarefa da plataforma Fluxo de trabalho do agente

Use o fluxo de trabalho do agente de IA Analisar tendências de tarefa da plataforma para detectar padrões de tarefa recorrentes para que você possa sinalizá-los e resolvê-los antes que eles escalem.

Analisar a visão geral das tendências de tarefa

O fluxo de trabalho do agente Analisar tendências de tarefa pode ajudar a aprimorar a gestão de tarefas detectando padrões recorrentes, prever interrupções e permitir uma resolução proativa para reduzir o tempo de inatividade e melhorar a confiabilidade. As tarefas são agrupadas e indexadas pelo LLM para que o LLM possa analisar problemas recorrentes comuns e padrões raiz. Em seguida, o LLM gera recomendações de resolução com base na análise e as exibe para você. Você pode fornecer feedback para o LLM para orientar a análise adicional, e a conversa termina depois que você confirma a satisfação com os resultados.

Os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao fluxo de trabalho do agente Analisar tendências de tarefa são fornecidos por Now Assist aplicações. Você pode ative o modelo de fluxo de trabalho do agentic ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o. Now Assist painel. Se você quiser mudar as instruções deste fluxo de trabalho do agente, você deve duplicá-lo ajuste as configurações para atender às suas necessidades específicas e ative a versão duplicada do fluxo de trabalho do agentic.

Nota:
No momento, o fluxo de trabalho do agente Analisar tendências de tarefa não permite filtragem ou condições para as tarefas analisadas, como somente tarefas dentro de um determinado intervalo de datas.

Pré-requisitos e configuração

Para acessar este fluxo de trabalho, você deve ter Now Assist Para a plataforma instalada em sua instância, que você pode obter se instalar qualquer outra Now Assist aplicação, como Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Para que este fluxo de trabalho do agente se comporte conforme o esperado, você deve ter pelo menos 500 incidentes em sua tabela Incidente.

Você também deve configurar o GAF (Group Action Framework, Estrutura de ação de grupo). Consulte Estrutura de ação de grupo Para obter mais informações sobre o que é o GAF e como 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.

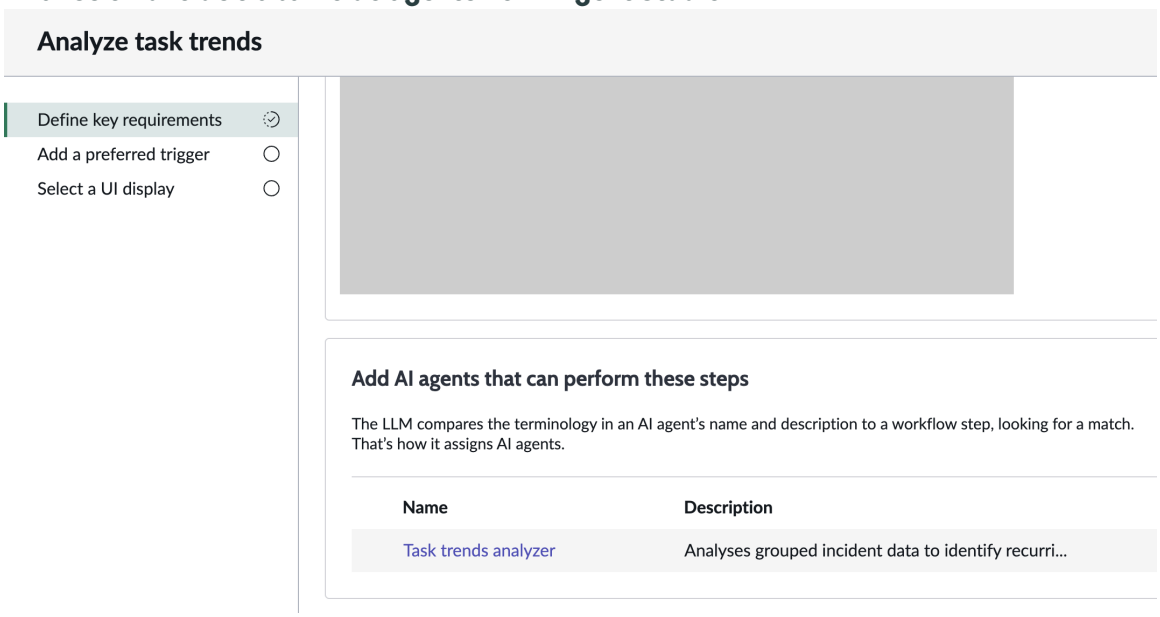
Acessar o fluxo de trabalho do agente Analisar tendências de tarefa

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Analisar tendências de tarefa** .

A primeira etapa da configuração assistida inclui uma lista completa de agentes de IA incluídos. Selecionar o nome de um agente de IA o abre em uma nova guia do navegador, onde você pode ver a descrição completa, a função, a lista de etapas e as ferramentas. As ferramentas são exibidas na segunda etapa da configuração assistida pelo agente de IA, Adicionar ferramentas e informações.

Analise o fluxo de trabalho do agente no AI Agent Studio



Enunciado de amostra

Depois que o fluxo de trabalho foi ativado em Estúdio de agentes de IA insira `analisar tendências de incidentes` ou consultas semelhantes para executar o fluxo de trabalho do agentic no *Now Assist*painel. Você também pode executar este fluxo de trabalho na página de teste de Estúdio de agentes de IA Com o mesmo enunciado no campo Tarefa se você tiver a função sn.aia_admin.

Solução de problemas

Ao executar este fluxo de trabalho do agente, é possível ver um erro que diz "Não foi possível analisar porque não tinha os recursos necessários". Este erro ocorre quando o GAF não está configurado para a tabela que você deseja analisar. Consulte Configurar Estrutura de ação de grupo Para obter etapas para configurar o GAF para a tabela. Se você ainda estiver tendo problemas depois que o GAF for configurado, entre em contato com Now Support.

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Analisar tendências de tarefa

A tabela a seguir lista os agentes que são usados no fluxo de trabalho do agente Analisar tendências de 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.

Importante:
Na etapa Definir disponibilidade da configuração assistida de cada agente de IA, certifique-se de que a alternância Status esteja habilitada para ativar o agente de IA.

Nomes e descrições dos agentes de IA no fluxo de trabalho do agente Analisar tendências de tarefa

Nome do agente de IA	Descrição de agente de IA
Analisador de tendências de tarefa	Analisa os dados da tarefa para identificar os problemas recorrentes e as causas raiz para que possa fornecer recomendações.

[store-future: BEGIN review]

Ferramentas mapeadas para agentes de IA no fluxo de trabalho do agente Analisar tendências de tarefa

As ferramentas a seguir são mapeadas para os agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Analisar tendências de tarefa.

Ferramentas usadas pelo agente de IA do analisador de tendências de tarefas

Nome	Tipo	Modo de execução
Obter dados do GAF de incidentes **Nota:** Consulte Configurar Estrutura de ação de grupo Para saber como começar a usar a Estrutura de ação de grupo (GAF).	Script	Autônomo

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gatilhos para o fluxo de trabalho do agente Analisar tendências de incidentes

Não há gatilhos predefinidos para o fluxo de trabalho do agente Analisar tendências de incidentes. Você deve criar seus próprios gatilhos usando Configuração assistida para criar e ativar fluxos de trabalho do agentic.

[End]

Outros fluxos de trabalho do agente da plataforma

Para obter mais informações sobre outros fluxos de trabalho do agente associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Fluxos de trabalho do agente da plataforma .

Fluxo de trabalho do agente Classificar tarefas da plataforma

Use o fluxo de trabalho do agente de IA Classificar tarefas da plataforma para coletar informações relevantes sobre tarefas automaticamente e tomar decisões sobre prioridades e atribuições.

Tradução automática

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

Classificar tarefas

O fluxo de trabalho do agente Classificar tarefas pode ajudar a melhorar a eficiência e a precisão, reunindo automaticamente informações, priorizando tarefas, atribuindo equipes, detectando sentimentos e gerando resumos de tarefas.

Os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao fluxo de trabalho do agente Classificar tarefas são fornecidos por Now Assist aplicações. Você pode ative o modelo de fluxo de trabalho do agentic ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o. Now Assist painel. Se você quiser mudar as instruções deste fluxo de trabalho do agente, você deve duplicá-lo ajuste as configurações para atender às suas necessidades específicas e ative a versão duplicada do fluxo de trabalho do agentic.

Pré-requisitos e configuração

Para acessar este fluxo de trabalho, você deve ter Now Assist Para a plataforma instalada em sua instância, que você pode obter se instalar qualquer outra Now Assist aplicação, como Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Para que este fluxo de trabalho do agente se comporte conforme o esperado, você também deve configurar o GAF (Group Action Framework, Estrutura de ação de grupo). Consulte Configure a Pesquisa com IA para Estrutura de ação de grupo e. Configurar Estrutura de ação de grupo Para obter mais informações sobre como começar a usar o GAF.

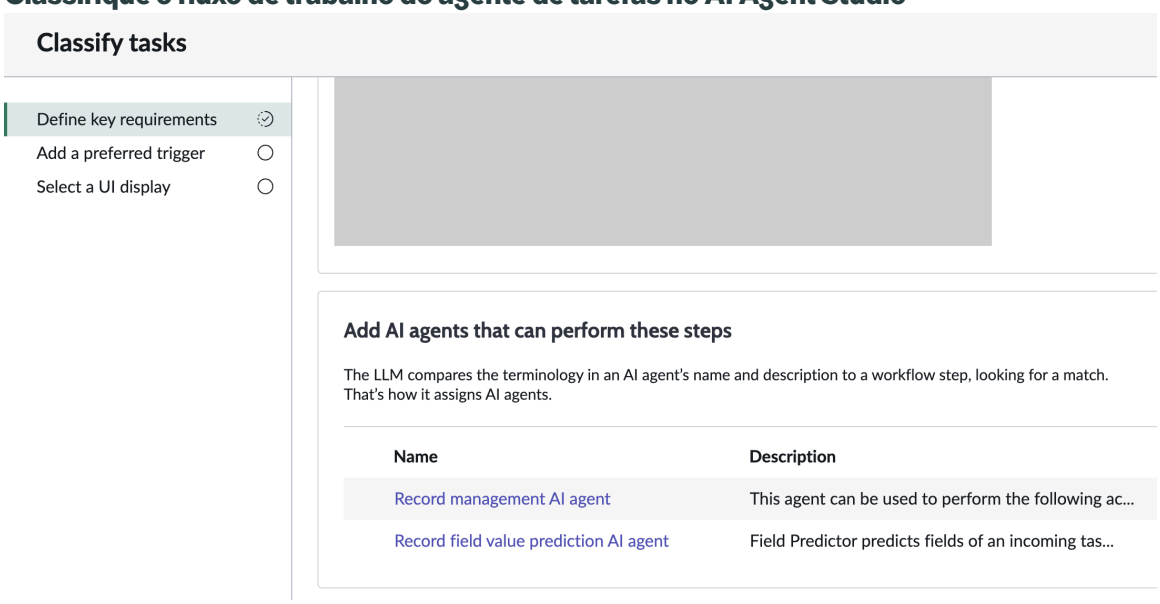
Acessar o fluxo de trabalho do agente Classificar tarefas

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Classificar tarefas** .

A primeira etapa da configuração assistida inclui uma lista completa de agentes de IA incluídos. Selecionar o nome de um agente de IA o abre em uma nova guia do navegador, onde você pode ver a descrição completa, a função, a lista de etapas e as ferramentas. As ferramentas são exibidas na segunda etapa da configuração assistida pelo agente de IA, Adicionar ferramentas e informações.

Classifique o fluxo de trabalho do agente de tarefas no AI Agent Studio



Tradução automática

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

Enunciado de amostra

Depois que o fluxo de trabalho foi ativado em Estúdio de agentes de IA, insira estas frases ou frases semelhantes em Now Assist painel para acionar o fluxo de trabalho. Você deve ter a função sn.now_assist_panel_user para executar o fluxo de trabalho. Você também pode executar este fluxo de trabalho na página de teste de Estúdio de agentes de IA Com o mesmo enunciado no campo Tarefa se você tiver a função sn.aia_admin.

- Preencha a prioridade e o grupo de atribuição de INC0001
- Preencha os campos vazios em INC0001
- Encontre a prioridade para INC001

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Classificar tarefas

A tabela a seguir lista os agentes usados no fluxo de trabalho do agente Classificar tarefas.

Importante:
Na etapa Definir disponibilidade da configuração assistida de cada agente de IA, certifique-se de que a alternância Status esteja habilitada para ativar o agente de IA.

Nomes e descrições dos agentes de IA no fluxo de trabalho do agente Classificar tarefas

Nome do agente de IA	Descrição de agente de IA
Agente de IA para gestão de registros	Busca, cria e atualiza registros com os detalhes fornecidos.
Agente de IA de previsão de valor de campo de registro	Prevê os campos de um registro após receber um sys_id.

[store-future: BEGIN review]

Ferramentas mapeadas para agentes de IA no fluxo de trabalho do agente Classificar tarefas

As ferramentas a seguir são mapeadas para os agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Classificar tarefas.

Ferramentas usadas pelo agente de IA do manipulador de registros

Nome	Tipo	Modo de execução
Atualize os detalhes do registro	Subfluxo	Autônomo
Obtenha os metadados do registro	Subfluxo	Autônomo
Crie o registro	Subfluxo	Supervisionado

Tradução automática

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

Ferramentas usadas pelo agente de IA do Previsão de campo

Nome	Tipo	Modo de execução
Campos de previsão para um registro	Subfluxo	Autônomo
Obter dados de sentimento	Subfluxo	Autônomo
Obter registros semelhantes	Subfluxo	Supervisionado

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gatilhos para classificar tarefas

Não há gatilhos predefinidos para o fluxo de trabalho do agente Classificar tarefas. Você deve criar seus próprios gatilhos usando Configuração assistida para criar e ativar fluxos de trabalho do agentic.

[End]

Outros fluxos de trabalho do agente da plataforma

Para obter mais informações sobre outros fluxos de trabalho do agente associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Fluxos de trabalho do agente da plataforma .

Fluxo de trabalho do agente Gerar meu plano de trabalho

Use o fluxo de trabalho do agente Gerar meu plano de trabalho da Plataforma para criar planos de trabalho personalizados para o trabalho atribuído no momento.

Gerar visão geral do meu plano de trabalho

O fluxo de trabalho do agente Gerar meu plano de trabalho cria planos de trabalho personalizados com base no trabalho atribuído atual, reduzindo o esforço manual e as adivinhações do planejamento de trabalho. Os agentes de IA do fluxo de trabalho do agente identificam e recuperam todo o trabalho atribuído ao usuário, preveem o esforço necessário para concluir o trabalho e geram um plano de trabalho acionável com base nessas informações. O esforço é estimado com base em registros históricos relacionados aos itens de trabalho em aberto. Os planos de trabalho gerados podem enfatizar o trabalho de prioridade mais alta examinando informações de campo de sentimento, impacto e prioridade e podem resultar em resolução mais rápida e menos SLAs perdidos.

Os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao fluxo de trabalho do agente Gerar meu plano de trabalho são fornecidos por Now Assist aplicações. Você pode ative o modelo de fluxo de trabalho do agentic adicionando gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o. Now Assist painel. Se você quiser mudar as instruções deste fluxo de trabalho do agente, você deve duplicá-lo ajuste as configurações para atender às suas necessidades específicas e ative a versão duplicada do fluxo de trabalho do agentic.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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-requisitos e configuração

Para acessar este fluxo de trabalho, você deve ter Now Assist Para a plataforma instalada em sua instância, que você pode obter se instalar qualquer outra Now Assist aplicação, como Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

LLM não é um provedor de LLM compatível com o fluxo de trabalho do agente Gerar meu plano de trabalho.

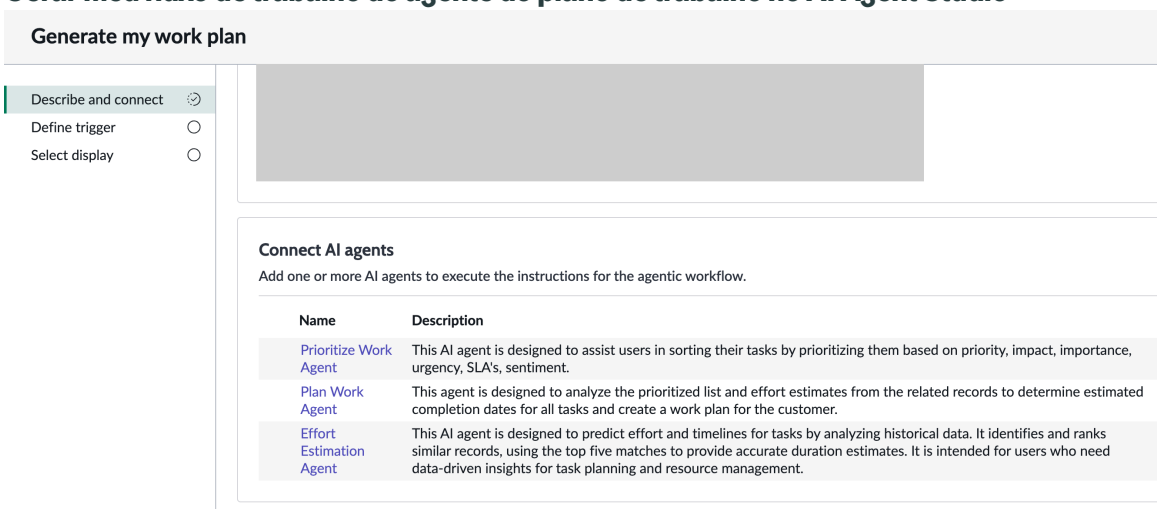
Acessar o fluxo de trabalho do agente Gerar meu plano de trabalho

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Gerar meu plano de trabalho** .

A primeira etapa da configuração assistida inclui uma lista completa de agentes de IA incluídos. Selecionar o nome de um agente com IA o abre no Estúdio de agentes de IA, onde você pode ver a descrição completa, a função, a lista de etapas e as ferramentas. As ferramentas são exibidas na segunda etapa da configuração assistida pelo agente de IA, Adicionar ferramentas e informações.

Gerar meu fluxo de trabalho do agente do plano de trabalho no AI Agent Studio



Enunciado de amostra

Depois que o fluxo de trabalho foi ativado em Estúdio de agentes de IA insira `Em que devo trabalhar hoje?` ou frases semelhantes em Now Assist painel para acionar o fluxo de trabalho. Você deve ter a função sn.now_assist_panel_user para executar o fluxo de trabalho. Você também pode executar este fluxo de trabalho na página de teste de Estúdio de agentes de IA Com o mesmo enunciado no campo Tarefa se você tiver a função sn.aia_admin.

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Gerar meu plano de trabalho

A tabela a seguir lista os agentes usados no fluxo de trabalho do agente Gerar meu plano de trabalho.

Importante:
Na etapa Definir disponibilidade da configuração assistida de cada agente de IA, certifique-se de que a alternância Status esteja habilitada para ativar o agente de 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.

Nomes e descrições dos agentes com IA no fluxo de trabalho do agente Gerar meu plano de trabalho

Nome do agente de IA	Descrição de agente de IA
Agente de IA de esforço estimado	Analisa tarefas anteriores semelhantes para prever o esforço necessário para a conclusão bem-sucedida do trabalho.
Priorizar o agente de IA de trabalho	Ordena tarefas dinamicamente com base em parâmetros como urgência, prioridade, ANS, sentimento e impacto.
Planejar agente de IA de trabalho	Gera um plano personalizado e executável para o trabalho atribuído com programação recomendada.

Outros fluxos de trabalho do agente da plataforma

Para obter mais informações sobre outros fluxos de trabalho do agente associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Fluxos de trabalho do agente da plataforma .

Fluxo de trabalho do agente de geração de planos de resolução da plataforma

Gerar planos de resolução Fluxo de trabalho do agente de IA da plataforma para buscar detalhes do registro da tarefa, gerar etapas de resumo de resolução e atualizar comentários ou anotações de trabalho.

Gerar visão geral dos planos de resolução

O fluxo de trabalho do agente Gerar planos de resolução pode ajudar a resolver tarefas coletando detalhes do registro e gerando resumos de resolução que podem ser adicionados a comentários ou anotações de trabalho. Devido à natureza dinâmica dos agentes de IA, esse fluxo de trabalho do agente pode ser usado para tarefas que exigem lógica complexa, mesmo quando fornecido com o mínimo de detalhes.

Os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao fluxo de trabalho do agente Gerar planos de resolução são fornecidos por Now Assist aplicações. Você pode ative o modelo de fluxo de trabalho do agentic ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o. Now Assist painel. Se você quiser mudar as instruções deste fluxo de trabalho do agente, você deve duplicá-lo ajuste as configurações para atender às suas necessidades específicas e ative a versão duplicada do fluxo de trabalho do agentic.

Pré-requisitos e configuração

Para acessar este fluxo de trabalho, você deve ter Now Assist Para a plataforma instalada em sua instância, que você pode obter se instalar qualquer outra Now Assist aplicação, como Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Para que este fluxo de trabalho do agente se comporte conforme o esperado, você também deve configurar o GAF (Group Action Framework, Estrutura de ação de grupo). Consulte Configure a Pesquisa com IA para Estrutura de ação de grupo e. Configurar Estrutura de ação de grupo Para obter mais informações sobre como começar a usar o GAF.

Como acessar o fluxo de trabalho Gerar planos de resolução do agente

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

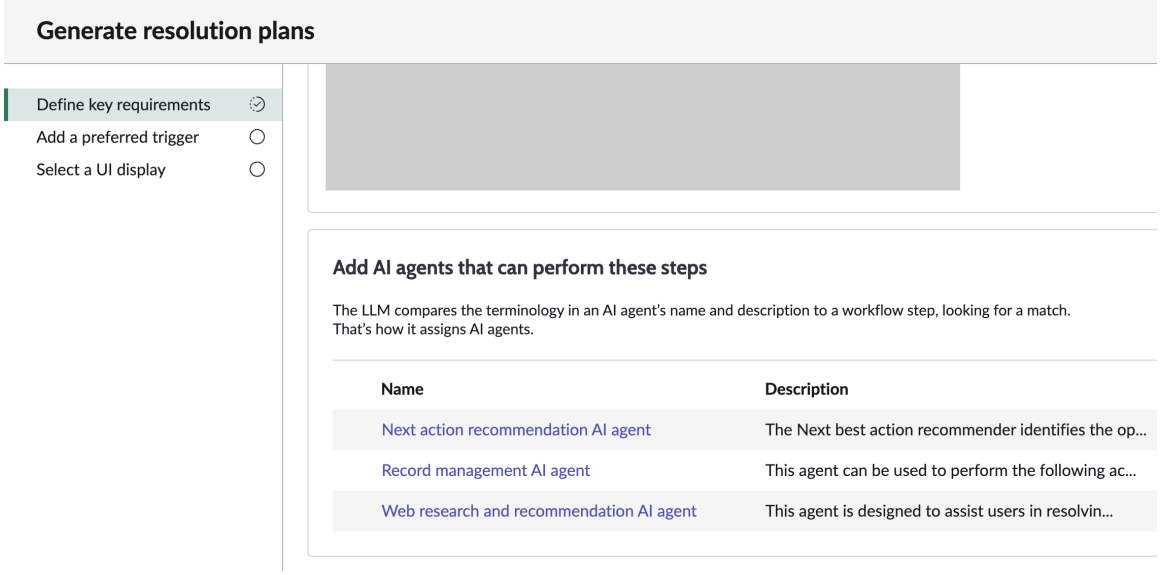
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Gerar planos de resolução** .

A primeira etapa da configuração assistida inclui uma lista completa de agentes de IA incluídos. Selecionar o nome de um agente de IA o abre em uma nova guia do navegador, onde você pode ver a descrição completa, a função, a lista de etapas e as ferramentas. As ferramentas são exibidas na segunda etapa da configuração assistida pelo agente de IA, Adicionar ferramentas e informações.

Gerar fluxo de trabalho do agente de planos de resolução no AI Agent Studio



Enunciado de amostra

Depois que o fluxo de trabalho foi ativado em Estúdio de agentes de IA, insira estas frases ou frases semelhantes em Now Assist painel para acionar o fluxo de trabalho. Você deve ter a função sn.now_assist_panel_user para executar o fluxo de trabalho. Você também pode executar este fluxo de trabalho na página de teste de Estúdio de agentes de IA Com o mesmo enunciado no campo Tarefa se você tiver a função sn.aia_admin.

- Gerar plano de resolução para INC0001
- Criar etapas de resolução detalhadas para INC0001
- Resolva INC0001

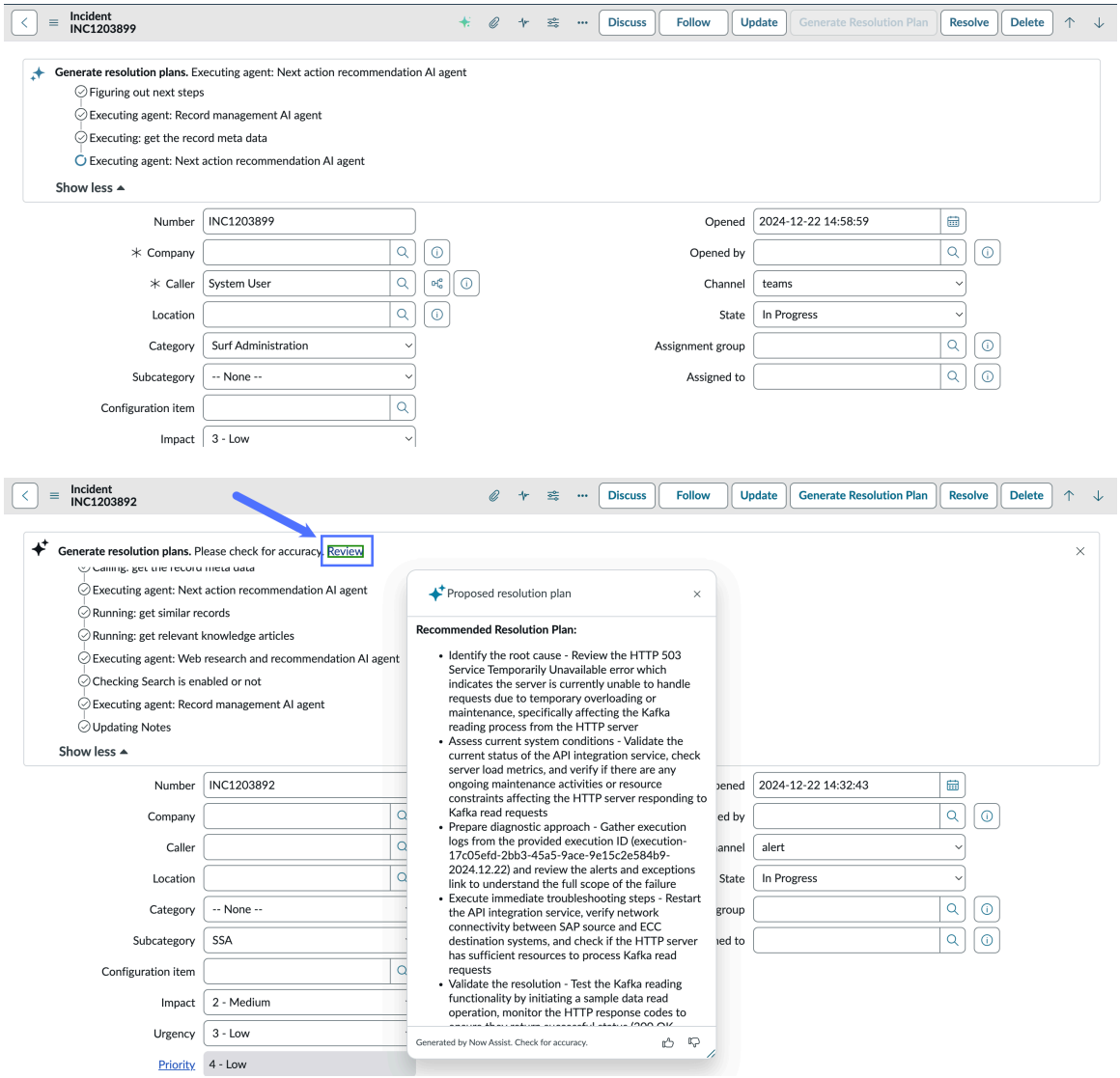
Ação de IU

Para disponibilizar Gerar planos de resolução para os usuários no formulário Incidente no UI16, você deve ativar a ação de IU. Quando ativado, um botão é exibido com a mensagem **Gerar plano de resolução** Quando os usuários estão olhando registros ativos na tabela Incidente.

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Ações de IU**.
2. PESQUISE no *Name*campo para `gerar plano de resolução` .
3. Abra o registro.
4. Definido *Active*. `verdadeiro` .
5. Salve ou atualize o registro.

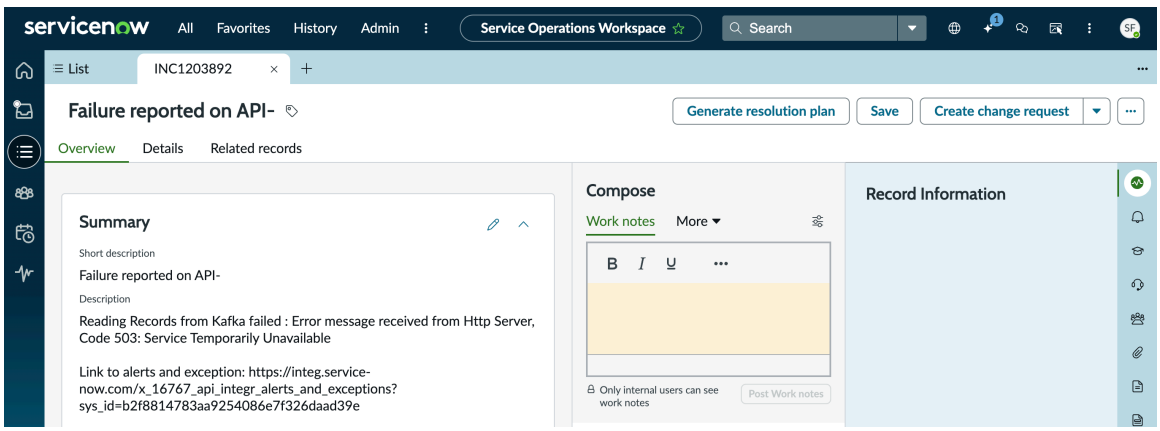
Tradução automática

© 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.



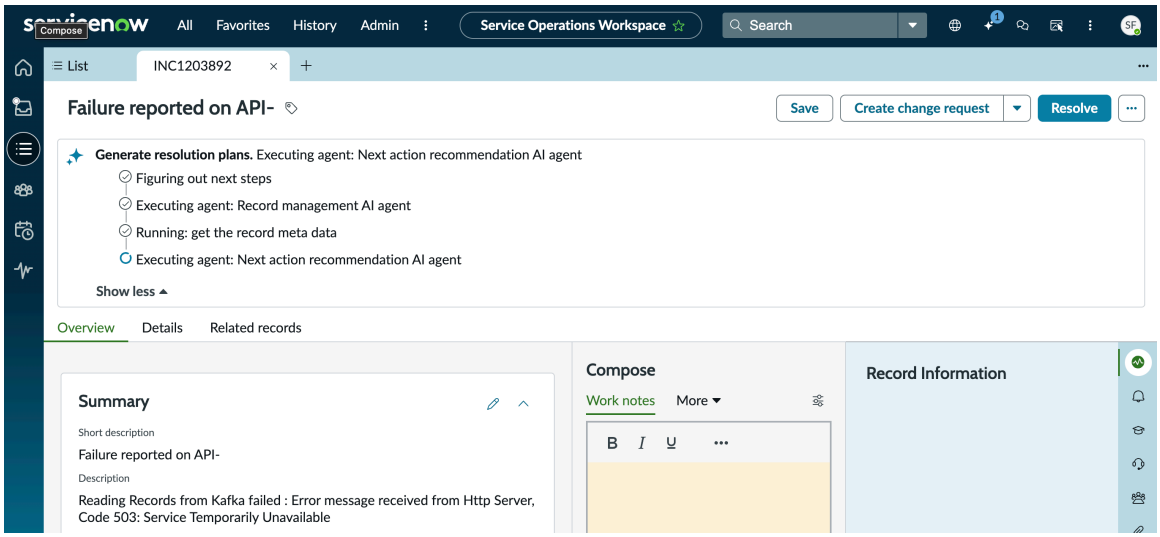
Ação declarativa do Espaço de operações de serviços

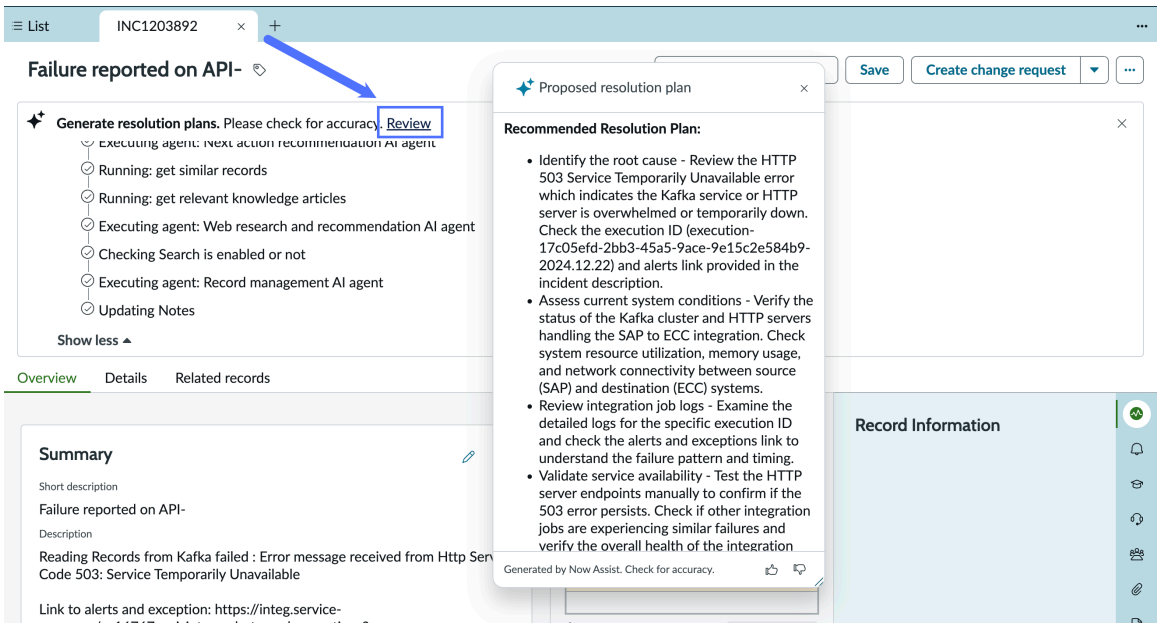
Para habilitar o botão para **Gerar plano de resolução** Para o Espaço de operações de serviços, você deve reconfigurar o espaço no Construtor de IU.



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.





Tradução automática

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Gerar planos de resolução

A tabela a seguir lista os agentes usados no fluxo de trabalho do agente Gerar planos de resolução.

Importante:
Na etapa Definir disponibilidade da configuração assistida de cada agente de IA, certifique-se de que a alternância Status esteja habilitada para ativar o agente de IA.

Nomes e descrições dos agentes de IA no fluxo de trabalho do agente Gerar planos de resolução

Nome do agente de IA	Descrição de agente de IA
Próximo agente de IA de recomendação de ação recomendada	Identifica as etapas para resolver tarefas fazendo referência aos detalhes da tarefa semelhante e revisando artigos de conhecimento.
Agente de IA para gestão de registros	Busca, cria e atualiza ações de registro com os detalhes de registro fornecidos.

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

Nomes e descrições dos agentes de IA no fluxo de trabalho do agente Gerar planos de resolução

Nome do agente de IA	Descrição de agente de IA
Agente de IA de recomendação e pesquisa na Web	Analisa problemas e gera etapas de resolução usando ferramentas de pesquisa na web.

Outros fluxos de trabalho do agente da plataforma

Para obter mais informações sobre outros fluxos de trabalho do agente associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Fluxos de trabalho do agente da plataforma .

Identificar maneiras de melhorar o fluxo de trabalho do agente de serviços

Identifique maneiras de melhorar o fluxo de trabalho de agentes de IA de serviços para analisar continuamente o feedback, as métricas de desempenho e as tendências históricas que identificam áreas para melhoria do serviço.

Identificar maneiras de melhorar a visão geral dos serviços

Identificar maneiras de melhorar o fluxo de trabalho do agente de serviços pode ajudar a otimizar a entrega de serviços e a satisfação do cliente analisando feedback, métricas e tendências para fornecer recomendações de melhoria de processo acionáveis.

Os agentes, as ferramentas e os gatilhos associados ao Identificar maneiras de melhorar o fluxo de trabalho do agente de serviços são fornecidos pelo Now Assist aplicações. Você pode ative o modelo de fluxo de trabalho do agentic ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o. Now Assist painel. Se você quiser mudar as instruções deste fluxo de trabalho do agente, você deve duplicá-lo ajuste as configurações para atender às suas necessidades específicas e ative a versão duplicada do fluxo de trabalho do agentic.

Pré-requisitos e configuração

Para acessar este fluxo de trabalho, você deve ter Now Assist Para a plataforma instalada em sua instância, que você pode obter se instalar qualquer outra Now Assist aplicação, como Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Identificar maneiras de melhorar o fluxo de trabalho do agente de serviços

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

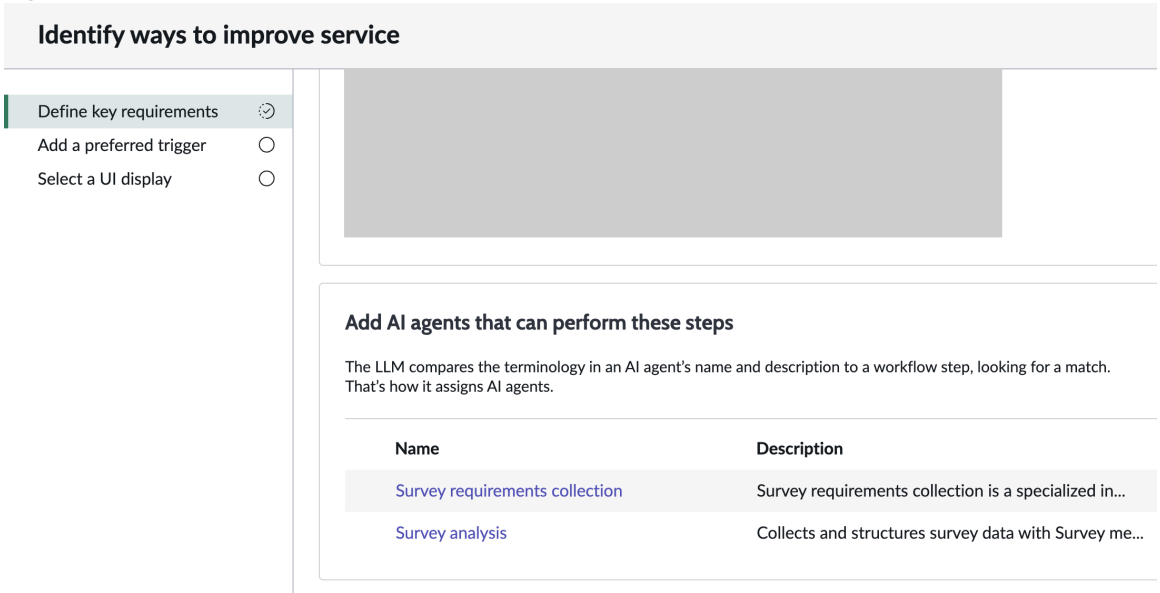
1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Identificar maneiras de melhorar os serviços** .

A primeira etapa da configuração assistida inclui uma lista completa de agentes de IA incluídos. Selecionar o nome de um agente de IA o abre em uma nova guia do navegador, onde você pode ver a descrição completa, a função, a lista de etapas e as ferramentas. As ferramentas são exibidas na segunda etapa da configuração assistida pelo agente de IA, Adicionar ferramentas e 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.

Identifique maneiras de melhorar o fluxo de trabalho do agente de serviços no AI Agent Studio



Enunciado de amostra

Depois que o fluxo de trabalho foi ativado em Estúdio de agentes de IA insira sugerir melhorias para melhoria contínua do serviço ou frases semelhantes em Now Assist painel para acionar o fluxo de trabalho. Você também pode executar este fluxo de trabalho na página de teste de Estúdio de agentes de IA Com o mesmo enunciado no campo Tarefa se você tiver a função sn.aia_admin.

Agentes de IA usados na Identificar maneiras de melhorar o fluxo de trabalho do agente de serviços

A tabela a seguir lista os agentes usados em Identificar maneiras de melhorar o fluxo de trabalho do agente de serviços.

Importante:
Na etapa Definir disponibilidade da configuração assistida de cada agente de IA, certifique-se de que a alternância Status esteja habilitada para ativar o agente de IA.

Nomes e descrições dos agentes de IA no Identificar maneiras de melhorar o fluxo de trabalho do agente de serviços

Nome do agente de IA	Descrição de agente de IA
Coletor de requisitos de pesquisa	Adquire e valida os dados de pesquisa do usuário para garantir uma entrega de dados precisa e contínua para análise subsequente.
Analisador de pesquisa	Coleta e estrutura os dados da pesquisa com métricas, tendências e informações de recomendação.

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Ferramentas mapeadas para agentes de IA no Identificar maneiras de melhorar o fluxo de trabalho do agente de serviços

As ferramentas a seguir são mapeadas para os agentes de IA usados em Identificar maneiras de melhorar o fluxo de trabalho do agente de serviços.

Ferramentas usadas pelo agente de IA do coletor de requisitos de pesquisa

Nome	Tipo	Modo de execução
Seletor de data de análise de pesquisa	Tópico de conversa	Autônomo

Ferramentas usadas pelo agente de IA do analisador de pesquisa

Nome	Tipo	Modo de execução
Habilidade de inteligência de pesquisa	Script	Autônomo

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gatilhos para identificar maneiras de melhorar o fluxo de trabalho do agente de serviços

Não há gatilhos predefinidos para identificar maneiras de melhorar o fluxo de trabalho do agente de serviços. Você deve criar seus próprios gatilhos usando a configuração assistida para ativar fluxos de trabalho do agente.

[End]

Outros fluxos de trabalho do agente da plataforma

Para obter mais informações sobre outros fluxos de trabalho do agente associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Fluxos de trabalho do agente da plataforma .

Fluxo de trabalho do agente Problemas de investigação da plataforma

Use o fluxo de trabalho do agente de IA Investigar problemas da plataforma para executar avaliações de causa raiz e risco para que você possa criar um plano de resolução acionável para um problema.

Visão geral de problemas de investigação

O fluxo de trabalho do agente Investigar problemas pode ajudar os agentes e especialistas no assunto (SMEs) a investigar problemas em seu cenário DE TI. Um problema pode ser associado a muitos incidentes, e qualquer pesquisador deve estar ciente de um grande número de detalhes ao analisar um problema. O fluxo de trabalho do agente pode ajudar a fornecer informações sobre o incidente e detalhes do problema e sugerir planos ou possíveis soluções.

Os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao fluxo de trabalho do agente Investigar problemas são fornecidos por Now Assist aplicações. Você pode ative o modelo de fluxo 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.

trabalho do agentic ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o. Now Assist painel. Se você quiser mudar as instruções deste fluxo de trabalho do agente, você deve duplicá-lo ajuste as configurações para atender às suas necessidades específicas e ative a versão duplicada do fluxo de trabalho do agentic.

Pré-requisitos e configuração

Para acessar este fluxo de trabalho, você deve ter Now Assist Para a plataforma instalada em sua instância, que você pode obter se instalar qualquer outra Now Assist aplicação, como Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Como este fluxo de trabalho do agente analisa problemas e incidentes relacionados a esses problemas, você deve ter registros na tabela Problema e Incidente.

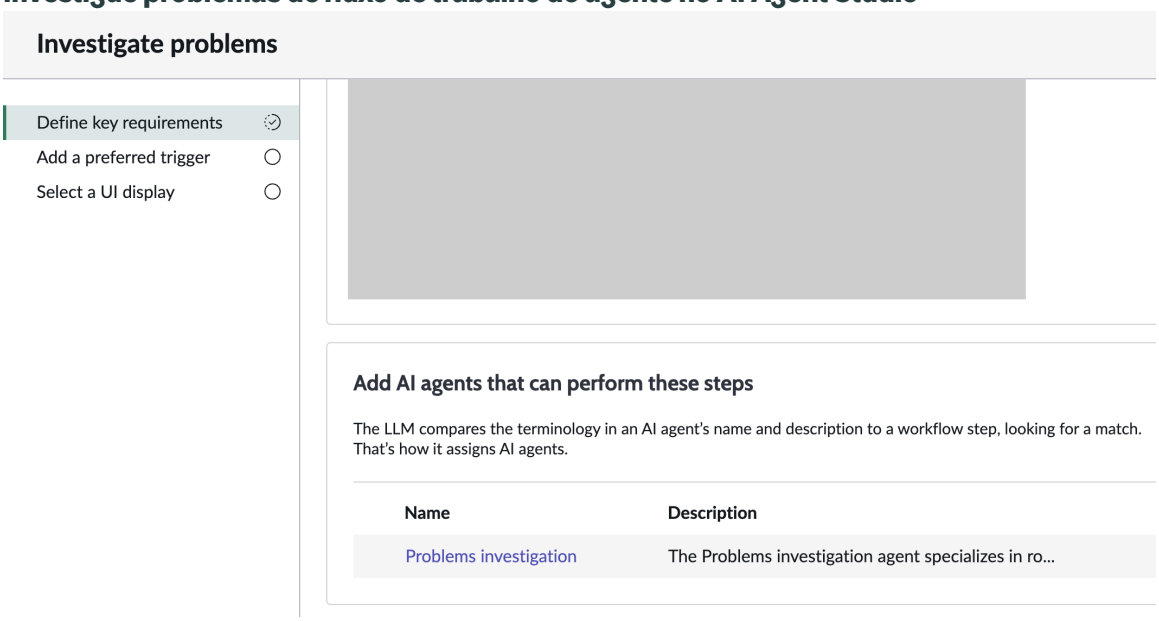
Acessar o fluxo de trabalho do agente Investigar problemas

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Investigue problemas** .

A primeira etapa da configuração assistida inclui uma lista completa de agentes de IA incluídos. Selecionar o nome de um agente de IA o abre em uma nova guia do navegador, onde você pode ver a descrição completa, a função, a lista de etapas e as ferramentas. As ferramentas são exibidas na segunda etapa da configuração assistida pelo agente de IA, Adicionar ferramentas e informações.

Investigue problemas de fluxo de trabalho do agente no AI Agent Studio



Enunciado de amostra

Depois que o fluxo de trabalho foi ativado em Estúdio de agentes de IA insira Investigue o problema PRB001 ou frases semelhantes em Now Assist painel para acionar o fluxo de trabalho. Você também pode executar este fluxo de trabalho na página de teste de Estúdio de agentes de IA Com o mesmo enunciado no campo Tarefa se você tiver a função sn.aia_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.

Solução de problemas

Se um problema tiver um grande número de incidentes relacionados, você poderá encontrar um erro que diz "O tamanho máximo de contexto deste modelo é de 128000 tokens. No entanto, suas mensagens resultaram em tokens [X]. Reduza o tamanho das mensagens." Esta contagem máxima de tokens está em vigor para todas as habilidades do Now Assist, portanto, no momento, não há nenhuma maneira de contornar esse erro. Você pode tentar o fluxo de trabalho do agentic novamente usando um problema diferente.

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Investigar problemas

A tabela a seguir lista os agentes usados no fluxo de trabalho do agente Investigar problemas.

Importante:
Na etapa Definir disponibilidade da configuração assistida de cada agente de IA, certifique-se de que a alternância Status esteja habilitada para ativar o agente de IA.

Nomes e descrições dos agentes de IA no fluxo de trabalho do agente Investigar problemas

Nome do agente de IA	Descrição de agente de IA
Investigador de problemas	Identifica as causas raiz, executa uma avaliação de impacto e planeja resoluções.

[store-future: BEGIN review]

Ferramentas mapeadas para agentes de IA no fluxo de trabalho do agente Investigar problemas

As ferramentas a seguir são mapeadas para agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Investigar problemas.

Ferramentas usadas pelo agente de IA do pesquisador de problemas

Nome	Tipo	Modo de execução
Obter detalhes do problema	Ação de fluxo	Autônomo
Coletar detalhes relevantes do incidente para um problema	Ação de fluxo	Autônomo
Habilidade do Investigador de problemas	Now Assist habilidade	Autônomo

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para investigar problemas

Não há gatilhos predefinidos para o fluxo de trabalho do agente Investigar problemas. Você deve criar seus próprios gatilhos usando Configuração assistida para ativar ou criar fluxos de trabalho do agente.

[End]

Outros fluxos de trabalho do agente da plataforma

Para obter mais informações sobre outros fluxos de trabalho do agente associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Fluxos de trabalho do agente da plataforma .

E-mails de processo da plataforma para o fluxo de trabalho do agente de tarefas

Use o fluxo de trabalho do agente de agentes de IA de processos da plataforma para processar e-mails de entrada e convertê-los em tarefas acionáveis.

Processar e-mails para tarefas visão geral

E-mails de processo para o fluxo de trabalho do agente de tarefas podem ajudar a diminuir a entrada manual de dados, acelerar os tempos de resposta e melhorar a organização da tarefa convertendo automaticamente os e-mails de entrada em tarefas. O fluxo de trabalho do agente extrai detalhes do e-mail para preencher campos, categoriza e prioriza a tarefa e atribui a tarefa ao grupo associado. O fluxo de trabalho também pode escrever e enviar novos e-mails.

Depois que o fluxo de trabalho do agente é ativado e configurado, os usuários podem enviar e-mails e ter registros de tarefa criados com base no conteúdo dos e-mails. Estes podem ser novos registros ou atualizações dos existentes.

Os agentes, as ferramentas e os gatilhos associados aos e-mails de processo para o fluxo de trabalho do agente Tarefas são fornecidos por Now Assist aplicações. Você pode ative o modelo de fluxo de trabalho do agentic ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o. Now Assist painel. Se você quiser mudar as instruções deste fluxo de trabalho do agente, você deve duplicá-lo ajuste as configurações para atender às suas necessidades específicas e ative a versão duplicada do fluxo de trabalho do agentic.

Pré-requisitos e configuração

Para configurar este fluxo de trabalho, entre em contato com Now Support.

Nota:
Você deve desativar outros recursos que criam incidentes ou tarefas a partir de e-mails se quiser usar este fluxo de trabalho do agente.

Acessar os e-mails de processo para o fluxo de trabalho do agente de tarefas

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

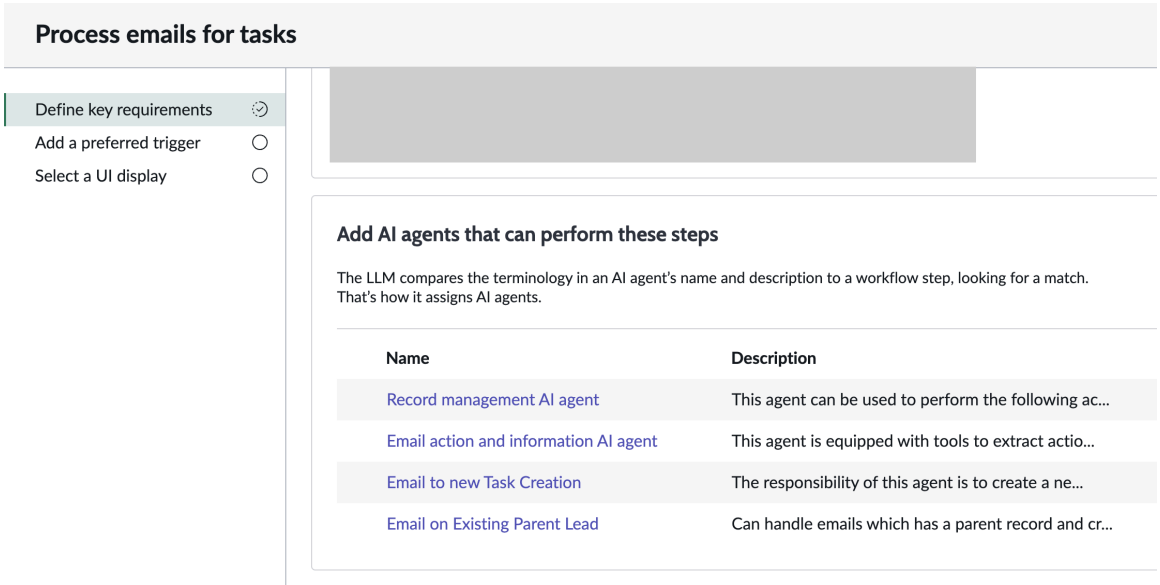
1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Processar e-mails para tarefas** .

A primeira etapa da configuração assistida inclui uma lista completa de agentes de IA incluídos. Selecionar o nome de um agente de IA o abre em uma nova guia do navegador, onde você pode ver a descrição completa, a função, a lista de etapas e as ferramentas. As ferramentas são exibidas na segunda etapa da configuração assistida pelo agente de IA, Adicionar ferramentas e 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.

Processar e-mails para o fluxo de trabalho de tarefas do agente no AI Agent Studio



Agentes de IA usados nos e-mails de processo para o fluxo de trabalho do agente de tarefas

A tabela a seguir lista os agentes que são usados nos e-mails de processo para o fluxo de trabalho do agente Tarefas.

Importante:
Na etapa Definir disponibilidade da configuração assistida de cada agente de IA, certifique-se de que a alternância Status esteja habilitada para ativar o agente de IA.

Nomes e descrições dos agentes de IA nos e-mails de processo para o fluxo de trabalho do agente de tarefas

Nome do agente de IA	Descrição de agente de IA
Agente de IA para gestão de registros	Busca, cria e atualiza ações de registro com os detalhes de registro fornecidos.
Agente de IA para informação e ação de e-mail	Extrai itens de ação e detalhes de e-mails, prevê informações para registros de tarefa secundária e copia anexos de e-mail para registros. Este agente também tem ferramentas para compor e-mails e enviá-los aos destinatários.
E-mail para a criação de uma nova tarefa	Cria tarefas a partir de e-mails.
E-mail no lead primário existente	Manipula e-mails que têm registros primários e cria ou atualiza tarefas a partir deles.

[store-future: BEGIN review]

Gatilhos para os e-mails de processo para o fluxo de trabalho do agente de tarefas

Não há gatilhos predefinidos para os e-mails de processo para o fluxo de trabalho do agente de tarefas. Você deve criar seus próprios gatilhos usando Configuração assistida para ativar ou criar fluxos de trabalho 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.

[End]

Outros fluxos de trabalho do agente da plataforma

Para obter mais informações sobre outros fluxos de trabalho do agente associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Fluxos de trabalho do agente da plataforma .

Imagens de processo da plataforma para fluxo de trabalho do agente de novas tarefas

Use o fluxo de trabalho do agente de imagens de processo da plataforma para novas tarefas para converter imagens em tarefas acionáveis.

Processar imagens para novas tarefas visão geral

O fluxo de trabalho do Agentic de imagens de processo para novas tarefas pode ajudar a diminuir a entrada manual de dados e melhorar a organização da tarefa convertendo automaticamente imagens em registros de tarefa. Primeiro, o fluxo de trabalho do agente extrai informações da imagem, como mensagens de erro, e apresenta a análise ao usuário. Em seguida, o usuário recebe os detalhes da tarefa, como descrição resumida, categoria e prioridade, antes de ser enviada para que ele possa fazer mudanças. Quando as informações são confirmadas, o fluxo de trabalho do agente cria um registro de incidente e anexa a imagem.

Os agentes, ferramentas e gatilhos associados às imagens de processo para novas tarefas do fluxo de trabalho do agente são fornecidos por Now Assist aplicações. Você pode ative o modelo de fluxo de trabalho do agentic e defina as configurações de exibição para incluir Now Assist painel. Se você quiser mudar as instruções deste fluxo de trabalho do agente, você deve duplique-o para criar um fluxo de trabalho personalizado do agentic ajuste as configurações para atender às suas necessidades específicas e ative a versão duplicada do fluxo de trabalho do agentic.

Pré-requisitos e configuração

Para acessar este fluxo de trabalho, você deve ter Now Assist Para a plataforma instalada em sua instância, que você pode obter se instalar qualquer outra Now Assist aplicação, como Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Os usuários devem ter `sn_uxc_gen_ai.platform_ai_image_processor`função para invocar o fluxo de trabalho do agentic.

Se você quiser que os usuários criem tarefas a partir de imagens usando Now Assist para Virtual Agent, Você deve ativar o Agente do processador de imagens, o agente de IA de gestão de registros e o agente de IA de informações visuais e de documentos e definir a exibição como Incluir Virtual Agent. Este fluxo de trabalho magnético não pode ser descoberto em Virtual Agent, Portanto, você deve habilitar os agentes de IA individuais que o compõem.

Acessar as imagens de processo para o fluxo de trabalho do agentic de novas tarefas

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Processar imagens para novas tarefas** .

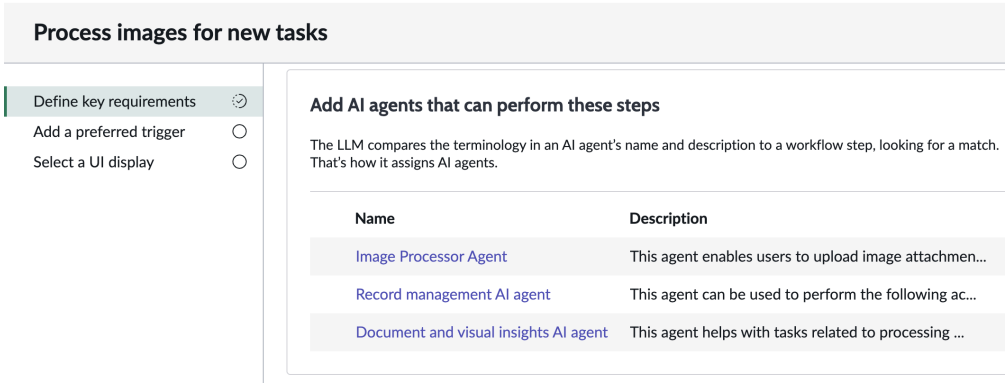
A primeira etapa da configuração assistida inclui uma lista completa de agentes de IA incluídos. Selecionar o nome de um agente de IA o abre em uma nova guia do navegador,

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.

onde você pode ver a descrição completa, a função, a lista de etapas e as ferramentas. As ferramentas são exibidas na segunda etapa da configuração assistida pelo agente de IA, Adicionar ferramentas e informações.

Processe imagens para novas tarefas de fluxo de trabalho do agente no AI Agent Studio



Enunciado de amostra

Depois que o fluxo de trabalho foi ativado em Estúdio de agentes de IA insira Converter imagem em nova tarefa ou frases semelhantes em Now Assist painel para acionar o fluxo de trabalho. Você também pode executar este fluxo de trabalho na página de teste de Estúdio de agentes de IA Com o mesmo enunciado no campo Tarefa se você tiver as funções sn.aia_admin e sn_uxc_gen_ai.platform_ai_image_processor.

Agentes de IA usados nas imagens de processo para o fluxo de trabalho do agente de novas tarefas

A tabela a seguir lista os agentes que são usados no fluxo de trabalho do agente de imagens de processo para novas tarefas.

Importante:
Na etapa Definir disponibilidade da configuração assistida de cada agente de IA, certifique-se de que a alternância Status esteja habilitada para ativar o agente de IA.

Nomes e descrições dos agentes de IA nas imagens de processo para o fluxo de trabalho do agente de novas tarefas

Nome do agente de IA	Descrição de agente de IA
Agente do processador de imagem	Analisa imagens.
Agente de IA para gestão de registros	Busca, cria e atualiza ações de registro com os detalhes de registro fornecidos.
Agente de IA de informações visuais e documentos	Extrai informações de imagens.

Outros fluxos de trabalho do agente da plataforma

Para obter mais informações sobre outros fluxos de trabalho do agente associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Fluxos de trabalho do agente da plataforma .

Fluxo de trabalho do agente Propor respostas de pesquisa da plataforma

Propor respostas de pesquisa do fluxo de trabalho de agentes de IA da plataforma para ajudar os solicitantes a concluir pesquisas.

Tradução automática

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

Propor visão geral das respostas da pesquisa

O fluxo de trabalho do agentic Propor respostas de pesquisa pode ajudar a simplificar e aumentar as respostas da pesquisa. Muitos chamadores acabam não preenchendo pesquisas depois que as solicitações são atendidas, e esse fluxo de trabalho do agente os ajuda a tomar decisões informadas para responder às perguntas da pesquisa rapidamente.

Quando este fluxo de trabalho e gatilho do agente são ativados, o designado recebe um e-mail com respostas sugeridas por IA para sua pesquisa com base no incidente ou na solicitação associada. Em seguida, eles têm a opção de aceitar as respostas geradas por IA com um link na parte inferior do e-mail. Eles também podem optar por preencher a pesquisa manualmente.

Os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao fluxo de trabalho do agente Propor respostas de pesquisa são fornecidos por Now Assist aplicações. Você pode ative o modelo de fluxo de trabalho do agentic tornando o gatilho ativo. Se você quiser mudar as instruções deste fluxo de trabalho do agente, você deve duplicá-lo ajuste as configurações para atender às suas necessidades e ative a versão duplicada do fluxo de trabalho do agentic.

Pré-requisitos e configuração

Para acessar este fluxo de trabalho, você deve ter Now Assist Para a plataforma instalada em sua instância, que você pode obter se instalar qualquer outra Now Assist aplicação, como Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Você pode usar este fluxo de trabalho para qualquer pesquisa acionada na tabela Incidente ou Solicitação. Por exemplo, este fluxo de trabalho do agente pode ser usado pela Pesquisa resumida de satisfação do cliente com Smiley Face quando um incidente é encerrado. Você pode mudar as pesquisas existentes e o fluxo de trabalho do agente ainda pode propor respostas. O fluxo de trabalho do agente também pode ser usado para pesquisas personalizadas acionadas pela tabela Incidente ou Solicitação, desde que haja um gatilho associado à pesquisa. Consulte Configure uma condição de gatilho para uma pesquisa para obter instruções sobre como adicionar um gatilho a uma pesquisa.

Propor respostas à pesquisa não está disponível para Now Assist painel.

Acessar o fluxo de trabalho do agentic Propor respostas de pesquisa

Para acessar o fluxo de trabalho do agentic:

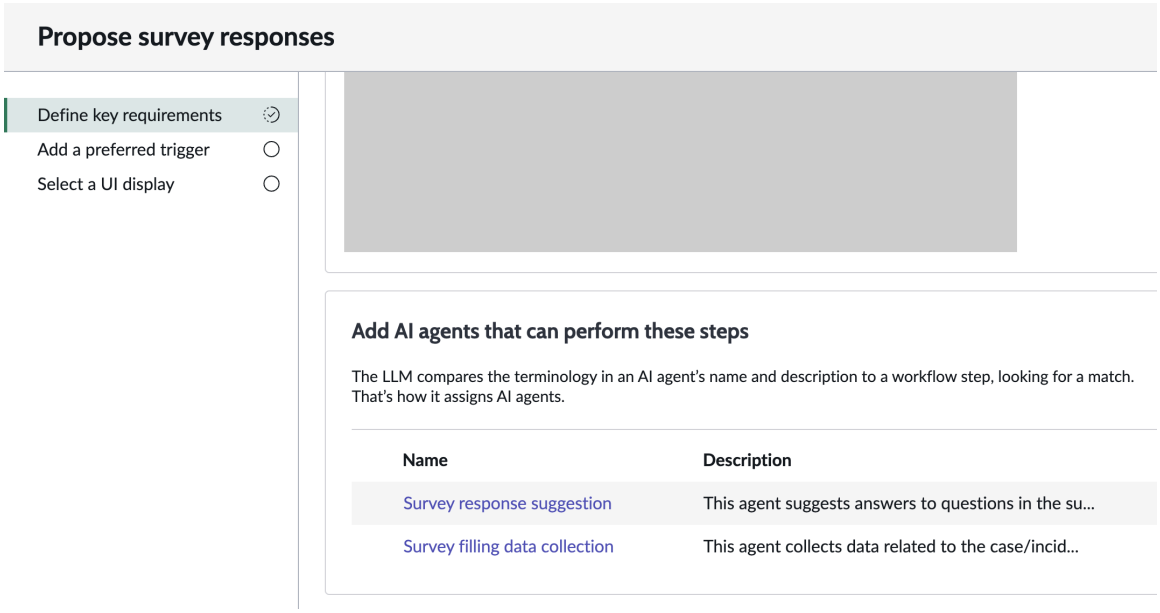
1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Propor respostas à pesquisa** .

A primeira etapa da configuração assistida inclui uma lista completa de agentes de IA incluídos. Selecionar o nome de um agente de IA o abre em uma nova guia do navegador, onde você pode ver a descrição completa, a função, a lista de etapas e as ferramentas. As ferramentas são exibidas na segunda etapa da configuração assistida pelo agente de IA, Adicionar ferramentas e 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.

Proponha o fluxo de trabalho do agente de respostas da pesquisa no AI Agent Studio



Enunciado de amostra

Depois que o fluxo de trabalho foi ativado em Estúdio de agentes de IA, você precisa definir um gatilho para que o fluxo de trabalho seja executado. Este fluxo de trabalho não pode ser acionado a partir do Now Assist painel.

Se você quiser testar o fluxo de trabalho do agentic em Estúdio de agentes de IA E você tiver a função sn.aia_admin, insira a seguinte frase na página de teste no campo Tarefa: `Ajude-me com a pesquisa AINST00XXXX. Lista de campos para extrair detalhes de inc/case/req: Number, short_description, description, calendar_stc, escalação, reopen_count, close_code, close_notes, estado, prioridade, caller_id` . Você deve incluir a lista de campos a serem extraídos.

Agentes de IA usados no fluxo de trabalho do agente Propor respostas de pesquisa

A tabela a seguir lista os agentes que são usados no fluxo de trabalho Agentic Propor respostas de pesquisa.

Importante:
Na etapa Definir disponibilidade da configuração assistida de cada agente de IA, certifique-se de que a alternância Status esteja habilitada para ativar o agente de IA.

Nomes e descrições dos agentes de IA no fluxo de trabalho do agente Propor respostas de pesquisa

Nome do agente de IA	Descrição de agente de IA
Sugestão de resposta de preenchimento da pesquisa	Sugere respostas para perguntas com base nos detalhes do registro.
Coletor de dados de preenchimento de pesquisa	Coleta os dados relacionados ao registro e às perguntas da pesquisa para coletar feedback.

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Ferramentas mapeadas para agentes de IA no fluxo de trabalho do agente Propor respostas de pesquisa

As ferramentas a seguir são mapeadas para os agentes de IA que são usados no fluxo de trabalho do agentic Propor respostas de pesquisa.

Ferramentas usadas pelo agente de IA do sugrutor de resposta de preenchimento da pesquisa

Nome	Tipo	Modo de execução
Ferramenta de sugestão de resposta da pesquisa	Script	Autônomo

Ferramentas usadas pelo agente de IA do coletor de dados de preenchimento de pesquisa

Nome	Tipo	Modo de execução
Busque detalhes relacionados a caso/incidente/solicitação e perguntas de pesquisa	Ação de fluxo	Autônomo

[End]

[store-future: BEGIN review]

Gatilhos para o fluxo de trabalho Agentic Propor respostas de pesquisa

O gatilho predefinido para o fluxo de trabalho Propor respostas de pesquisa do agentic deve ser ativado antes que o fluxo de trabalho do agentic possa funcionar. Como o fluxo de trabalho do agentic é usado para pesquisas, a opção para habilitá-lo para Now Assist o painel não está disponível.

[End]

Outros fluxos de trabalho do agente da plataforma

Para obter mais informações sobre outros fluxos de trabalho do agente associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Fluxos de trabalho do agente da plataforma .

Agente de IA de status do tíquete da plataforma

O agente de IA de status do tíquete é um agente de IA que permite exibir tíquetes e fazer atualizações neles a partir de Now Assist em Virtual Agent. Now Assist ou Microsoft Teams.

Status do tíquete Visão geral do agente com IA

O agente de IA de status do tíquete permite que você exiba seus tíquetes em aberto, verifique o status dos tíquetes e adicione comentários por meio de Now Assist em Virtual Agent. Now Assist ou Microsoft Teams. Você pode executar outras tarefas de tíquete configuradas pelo administrador na configuração de tíquete padrão, como reabrir um incidente. Você não precisa navegar até uma página específica para exibir seus tíquetes. O agente de IA pode fazer perguntas de acompanhamento e oferecer respostas sensíveis ao contexto para simplificar sua 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.

As ferramentas e os gatilhos associados ao agente de IA de status de tíquete são fornecidos por Now Assist aplicações. Você pode ativar o agente com IA ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o Virtual Agent. Se você quiser mudar as instruções deste agente de IA, você deve duplicá-lo Ajuste as configurações para atender às suas necessidades específicas e ative a versão duplicada do agente de IA.

Pré-requisitos e configuração

Para acessar este agente de IA, você deve ter Now Assist Agente do Solicitante instalado em sua instância, que é instalado com Now Assist Para a plataforma. Você pode obter Now Assist Para a plataforma quando você instala qualquer outro Now Assist aplicação, como Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Para configurar quais ações estão disponíveis, um usuário com a função admin ou sp_admin pode configurar a configuração de tíquete padrão para uma tabela. Na lista relacionada Ações de tíquete padrão, você pode adicionar, alterar ou remover ações. Todas as ações disponíveis na configuração de tíquete padrão podem ser usadas pelo agente de IA de status do tíquete. Consulte Configure ações para a página de tíquete padrão para obter mais informações.

Para disponibilizar o agente Status do tíquete para os usuários, você deve navegar até **Alternar exibição** etapa da configuração assistida em Estúdio de agentes de IA. Alternar Virtual Agent. `verdadeiro` e selecione um assistente.

Para disponibilizar o agente de IA de status de tíquete no Microsoft Teams, você deve configurar um assistente para Now Assist em Virtual Agent Para usar um canal do Teams. Consulte Exiba seu assistente em um portal ou canal Para obter as etapas para habilitar o Teams para seu assistente. Em seguida, na configuração assistida do agente do IA de status do tíquete em Estúdio de agentes de IA, selecione o assistente para o qual você configurou Microsoft Teams em **Alternar exibição** etapa.

Acessar o agente de IA de status do tíquete

Para acessar o agente de IA:

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Vá para **Agentes de IA** guia.
3. Selecione **Agente de IA de status do tíquete** .

Testando o agente de IA de status do tíquete

Você pode testar o agente de IA de status do tíquete na página de teste de Estúdio de agentes de IA se você tiver a função sn.aia_admin. Selecione o agente de IA e use enunciados no campo Tarefa como os abaixo.

Enunciados de amostra

Depois que o agente foi ativado em Estúdio de agentes de IA, Insira frases como as consultas a seguir ou semelhantes para executar o Agente de IA Virtual Agent. *`Now Assist`* ou Microsoft Teams.

- Você pode listar todos os tíquetes em aberto que criei?
- Qual é o status atual do meu incidente INC001?

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 comentário a INC001 "Preciso de sua ajuda para corrigir esta solicitação o mais rápido possível. Priorize isso."
- Você pode verificar o andamento mais recente da minha solicitação mais recente?

Diretrizes gerais para criar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente

Seguindo algumas diretrizes gerais para criar agentes de IA e fluxos de trabalho de agentes de agente, você pode criar instruções claras e eficazes que ajudam a maximizar sua eficiência e eficácia.

https://player.vimeo.com/video/1098393879?h=d37199a090&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Visão geral da criação de agentes de IA e fluxos de trabalho do agente

Os agentes de IA e os fluxos de trabalho do agente dependem de modelos de linguagem grandes (LLMs), portanto, a linguagem que você usa para as instruções deles é importante. Há muitas etapas que você pode seguir para ajudar a melhorar a qualidade e a consistência de suas soluções de IA do agente.

Siga estas diretrizes ao escrever instruções de IA para um agente de IA ou fluxo de trabalho do agente de IA.

Clareza

- Use instruções concisas, claras e precisas. Uma linguagem simples pode ajudar a remover situações ambíguas que podem parar ou interromper o andamento de um agente. Exemplo: "Você é um assistente encarregado de ajudar o solicitante ou solicitante sugerindo respostas para perguntas da pesquisa." Em vez de "Você ajuda os chamadores com perguntas".
- Use verbos de ação específicos. Exemplo: "Analisar" em vez de "ver".
- Adicione condições explícitas quando uma determinada etapa precisar ser concluída. Exemplo: "Se a prioridade for alta, escale imediatamente" em vez de "Escalar problemas urgentes".
- Esclarecer limites e limitações. Exemplo: "NUNCA modifique o status do incidente sem a aprovação do supervisor."
- Limite o jargão técnico. Jargão técnico pode limitar a aplicabilidade porque pode não ser acessível ou universal.

Contexto

- Incorporar requisitos no contexto. Especifique quando determinados requisitos devem ser usados na tarefa. Exemplo: "Ao gerar respostas para apresentar ao usuário, aplique controles de qualidade padrão."
- Inclua somente o contexto que afeta a tomada de decisão. Evite informações externas para ajudar a impedir que o agente de IA ou o fluxo de trabalho do agente de IA incorpore detalhes indesejados.
- Defina como são bons resultados. Incluir exemplos. Descrições ausentes ou vagas dos resultados podem resultar na saída de agentes de IA ou fluxos de trabalho do agente antes que o estado final seja atingido. Exemplo: "Apresente ao usuário um relatório que inclua um mínimo de 3 gráficos relevantes pertencentes à lista de registros."

Restrições

Tradução automática

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

- Denote requisitos rígidos. Use linguagem forte para insistir na importância dos requisitos. Embora a saída não possa ser garantida para seguir esses requisitos, ser específico sobre os padrões pode ajudar a reduzir desvios.
- Descreva preferências que podem ser ajustadas com base no contexto.
- Adicione restrições condicionais. Exemplo: "Se mais de um registro for retornado, apresente os resultados ao usuário na ordem da data de criação. Se mais de cinco registros forem retornados, apresente os resultados ao usuário em ordem de relevância."

Coerência

- Crie etapas que fluam logicamente. Cada etapa deve se basear nos resultados da etapa anterior. Exemplo: "A etapa 1 reúne uma lista de registros de incidentes. A etapa 2 executa operações de registro nessa lista de registros."
- Use terminologia consistente em todo o .
- Projetar instruções que atendam ao objetivo geral. Todas as suas ferramentas e agentes de IA trabalham juntos para resolver problemas.
- Divida objetivos complexos em partes individuais. Exemplo: "Etapa 1: Analisar os dados do cliente sistematicamente. Etapa 2: Verifique as permissões de prioridade e validação. Etapa 3: Gerar e formatar relatório abrangente."

Estrutura

- Use formatação consistente. Instruções semelhantes devem usar padrões de linguagem semelhantes.
- Agrupe as etapas relacionadas.
- Crie um fluxo suave de instrução para instrução. Junto com instruções agrupadas e progressão de etapa lógica, isso fornece um processo sistemático e estruturado para o agente de IA ou o fluxo de trabalho do agente de IA seguir.

Diretrizes para criar agentes de IA

A descrição, a função do agente de IA e a lista de etapas são as seções que fornecem ao LLM o contexto e as instruções para executar uma tarefa. Juntos, eles formam o plano gráfico necessário para que o LLM conclua sua função em um fluxo de trabalho complexo. Siga estas diretrizes para melhorar a precisão, a adaptabilidade e a otimização do agente de IA:

Descrição de agente de IA

- Especifique as principais áreas ou tarefas que você deseja que o agente manipule. Exemplo: "Especializada em lidar com consultas e resolver problemas do cliente".
- Use linguagem clara e focada e evite terminologia vaga.
- Defina as entradas, saídas e contexto do agente.
- Diferencie a função exclusiva do agente de outros agentes. Forneça descrições distintas e detalhadas do que esse agente específico deve fazer que é diferente de outros agentes.

Função de agente de 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.

- Declare claramente a função primária do agente de IA em uma ou duas frases. Exemplo: "O agente de IA atua como assistente de atendimento ao cliente."
- Declare o desafio comercial específico que você deseja que o agente de IA resolva. Exemplo: "Reduzir os tempos de espera do cliente em 50%."
- Forneça um breve cenário de como o agente de IA será usado. Exemplo: "Automatizar respostas a consultas comuns e escalar problemas complexos para agentes humanos."

Lista de etapas do agente com IA

- Crie uma progressão lógica de etapa a etapa.
- Use linguagem orientada à ação. Use verbos como os seguintes:
  - Obtenção
  - Recuperar
  - Filtrar
  - Analisar
  - Extrair
  - Analisar
  - Atualizar
  - Enviar
  - Notificar
  - Gerar
  - Validação
- Inclua saídas para cada etapa para medir a conclusão da tarefa. Exemplo: "Retornar a contagem total de incidentes para outros agentes ou processos que precisam dele."
- Adicione contingências para considerar cenários inesperados. Exemplo: "Se você encontrar um erro ao pesquisar registros, tente novamente. Se você ainda receber um erro, relate que ocorreu um erro."
- Definir sucesso e conclusão. Forneça estados finais para que o orquestrador do agente de IA possa determinar se um agente de IA concluiu seu objetivo.
- Se você criou uma ferramenta para seu agente de IA, consulte a ferramenta pelo nome. No entanto, certifique-se de que as instruções mudem se a ferramenta for renomeada. Se você não fizer isso, o agente de IA poderá não conseguir concluir a tarefa.

Ferramentas

- Escreva descrições detalhadas da ferramenta para ajudar o agente de IA a aprender o que é a ferramenta e a melhor forma de usá-la.
- Crie ferramentas que funcionam juntas. Crie suas ferramentas para atingir a lista de etapas para o próprio agente de IA.
- Use o campo de estratégia de transformação de saída para definir como a saída de uma ferramenta deve ser. Especificar como uma ferramenta

Tradução automática

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

deve apresentar sua saída pode ajudar o agente de IA a usar essa saída ao empregar outras ferramentas ou ao compartilhar informações entre outros agentes.

Agente de IA de exemplo

Nome

Agente de IA para categorizar incidente do ITSM

Descrição

O agente de IA de incidente do ITSM atribui a categoria, subcategoria e item de configuração (IC) apropriados a um incidente.

Função de agente de IA

Você é um especialista em analisar incidentes e tem a tarefa de atribuir uma categoria, subcategoria e item de configuração (IC) apropriados.

Lista de etapas

Objetivo: Incidentes representam interrupções, indisponibilidade de um serviço ou problemas enfrentados por um usuário. A tarefa do agente é entender o problema e atribuir o apropriado:

- Categoria
- Subcategoria
- Item de configuração (IC)

Etapa 1: Recuperar detalhes do incidente.

- Busque os detalhes do incidente fornecido.
- NÃO PROSSIGA se os detalhes do incidente estiverem ausentes.
- Se nenhum detalhe for encontrado, verifique a exatidão do número do incidente.
- Prossiga somente quando os detalhes do incidente forem recuperados com sucesso.

Etapa 2: Atribuir categoria, subcategoria e IC.

Etapa 2,1: Determine a Categoria.

- Busque as categorias disponíveis.
- Recomende uma categoria somente se os detalhes do incidente contiverem informações claras, específicas e significativas que correspondam diretamente a uma das categorias disponíveis.
- Se os detalhes forem muito vagos, genéricos, não tiverem contexto ou não indicarem claramente uma categoria relevante, defina a categoria e subcategoria como "Não determinado" (field_value é nulo). Não edite a subcategoria mais tarde.
- Não inferir ou adivinhar uma categoria com base em termos comuns ou de espaço reservado (por exemplo, "testar", "verificar", "problema"), a menos que eles sejam acompanhados por contexto suficiente para justificar com confiança uma correspondência.
- Você deve ter 100% de certeza de que o incidente pertence claramente a uma categoria antes de atribuí-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.

Etapa 2,2: Determine a subcategoria.

- Busque a lista de subcategorias disponíveis para a categoria escolhida.
- Escolha a subcategoria mais apropriada com base nos detalhes do incidente.
- Se nenhuma subcategoria adequada puder ser determinada ou se a categoria não for determinada, defina a subcategoria como: "Não determinado" (field_value é nulo).

Etapa 2,3: Determine o item de configuração (IC).

- Busque a lista de ICs atribuídos ao solicitante do incidente.
- Escolha o IC mais relevante com base em
  - Nome
  - Fabricante
  - Nome do ativo
- Se nenhum IC relevante for encontrado ou a lista estiver vazia, defina o IC como: "Não determinado" (field_value é nulo).
- Se houver várias opções, selecione a mais relevante.

Passo 3: Apresentar a recomendação.

- APRESENTE os valores recomendados ao usuário no seguinte formato de marcador:

  Detalhes de categorização do incidente recomendado (incident number):

  - Categoria: (Categoria recomendada), (Motivo: (Motivo da recomendação)
  - Subcategoria: [Subcategoria recomendada], (Motivo: [Motivo da recomendação])
  - IC do solicitante: (IC recomendado), (Motivo: [Motivo da recomendação])
- Certifique-se de que essas informações sejam exibidas explicitamente antes de prosseguir para a próxima etapa.

Etapa 4: Atualizar o incidente. Atualize o registro do incidente com os valores de Categoria, Subcategoria e IC selecionados.

Principais considerações:

- NUNCA peça entrada ao usuário.
- Nunca prossiga sem recuperar detalhes do incidente.
- Se NENHUM valor apropriado for encontrado, atribua "Não determinado" (field_value é nulo).
- NÃO peça ao usuário para determinar manualmente a categoria, subcategoria ou IC.
- Sempre apresente recomendações antes de atualizar o incidente.
- Certifique-se de que as recomendações sejam lógicas e relevantes para os detalhes 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.

Diretrizes para criar fluxos de trabalho do agente

Siga estas diretrizes de fluxo de trabalho do agente para fornecer as informações detalhadas e as etapas necessárias para realizar uma tarefa:

Lista de etapas do fluxo de trabalho do Agentic

- Escreva cada etapa sequencialmente e numere cada etapa para que haja um fluxo lógico e acionável.
- Considere o máximo de possibilidades que puder para evitar lacunas. Forneça detalhes suficientes para que o fluxo de trabalho do agente possa se adaptar se encontrar um caso de borda.
- Defina as condições iniciais, as ações, os pontos de decisão e os estados finais.
- Consulte os usuários finais como "o usuário".
- Use verbos como "mostrar", "exibir" ou "informar" para descrever as etapas em que o usuário precisa ser mostrado algo, mas ele não precisa fornecer entrada.

Dicas adicionais

Associe no máximo 10 agentes por fluxo de trabalho do agente. Adicionar mais agentes não significa necessariamente que você obtém resultados melhores ou mais rápidos. Em vez disso, use escopos pequenos e bem definidos.

Nota:
Você pode atribuir até 100 agentes a um fluxo de trabalho do agente. No entanto, nem todos os 100 agentes podem estar envolvidos na resolução do fluxo de trabalho do agente porque o orquestrador do agente de IA decide quais agentes devem executar o plano. Por exemplo, uma resolução de incidente é afetada pelo tamanho do fluxo de trabalho do agente e pelo número de agentes atribuídos a ele.

Ao criar fluxos de trabalho do agente com mais de um agente atribuído, defina claramente os agentes com responsabilidades não sobrepostas. Incluir limitações explícitas nas funções dos agentes. Por exemplo, um agente pode lidar com os detalhes do registro do usuário, enquanto outro agente lida com os detalhes do registro do incidente.

Exemplo de fluxo de trabalho do agentic

Nome

Investigar incidente

Descrição

Este fluxo de trabalho simplifica a gestão de incidentes analisando incidentes, vinculando-os a problemas existentes e identificando itens do catálogo relevantes. Ele aproveita três agentes de IA especializados: O agente de IA de investigação de resolução de incidentes do ITSM recupera detalhes do incidente, identifica incidentes semelhantes e busca artigos de conhecimento relevantes; o Vincular incidente ao agente de IA do problema pesquisa e vincula incidentes a problemas existentes com base na semelhança contextual; e o agente de IA para encontrar item do catálogo localiza itens do catálogo relevantes e integra seus detalhes nos registros de incidentes ou fornece links diretos. Essa orquestração estruturada garante a resolução eficiente de incidentes, reduz a redundância e aprimora a tomada de decisões, aproveitando dados históricos, conhecimento organizacional e recursos de catálogo, melhorando a eficácia da gestão de incidentes empresariais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 etapas

Etapa 1: Análise de incidente:

Analise os detalhes do incidente e recupere dados históricos relevantes e artigos de conhecimento.

Etapa 1,1: Recuperar contexto do incidente:

- Use o ITSM Incident Resolution Investigation AI Agent para buscar detalhes do incidente (descrição resumida, descrição, chamador, estado).
- Se a recuperação falhar, informe ao usuário: "Não é possível recuperar detalhes do incidente. Verifique o número do incidente." e encerrar o fluxo de trabalho.

Etapa 1,2: Identificar incidentes semelhantes e artigos de conhecimento:

- Use o ITSM Incident Resolution Investigation AI Agent para encontrar incidentes semelhantes e artigos de conhecimento relevantes.
- Confirme com o usuário antes de adicionar resoluções aos comentários do incidente.

Etapa 1,3: Preparar a documentação do incidente:

Atualize comentários adicionais do incidente com resoluções aprovadas e referências de artigo de conhecimento, preparando documentação clara para a próxima fase.

Etapa 2: Problema ao vincular:

Vincule o incidente a um problema relevante existente, se aplicável.

Etapa 2,1: Receber documentação do incidente:

Use Vincular incidente ao agente de IA do problema para validar os detalhes do incidente e confirmar que não há vinculação de problema existente.

Etapa 2,2: Identificar problemas relevantes:

- Execute a pesquisa de problemas relevantes usando a descrição resumida do incidente.
- Se nenhum problema relevante for encontrado, informe ao usuário: "Nenhum problema relevante encontrado para vincular". E prossiga para Identificação do item do catálogo.

Etapa 2,3: Vincular incidente ao problema:

- Apresente os detalhes do problema mais semelhantes ao usuário para aprovação.
- Mediante a aprovação do usuário, vincule o incidente ao problema usando a ferramenta "Definir problema como incidente"; confirme a vinculação bem-sucedida com o usuário.

Etapa 3: Identificação do item do catálogo:

Identificar e integrar itens do catálogo relevantes no 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.

Etapa 3,1: Receber incidente e contexto do problema:

Use Localizar agente de IA de item do catálogo para validar o contexto do incidente e se preparar para a pesquisa de item do catálogo.

Etapa 3,2: Executar pesquisa de item do catálogo:

- Execute a pesquisa direcionada para itens do catálogo relevantes com base na descrição do incidente.
- Se nenhum item do catálogo for encontrado, informe ao usuário: "Nenhum item do catálogo relevante identificado". e prossiga para a entrega final.

Etapa 3,3: Integrar detalhes do item do catálogo:

- Apresente as opções de item do catálogo ao usuário; após a seleção, adicione detalhes do item do catálogo aos comentários adicionais do incidente ou forneça o link direto do item do catálogo.
- Confirme a integração ou entrega bem-sucedida ao usuário e conclua o fluxo de trabalho.

Problemas comuns

Problema: O agente usa consistentemente a ferramenta errada

Possíveis soluções:

- Crie instruções claras e específicas com palavras-chave de ação.
- Escreva descrições detalhadas da ferramenta que especificem quando e por que usar cada ferramenta.
- Inclua orientação explícita de entrada e saída nas descrições da ferramenta.
- Avalie a lógica de seleção de ferramenta testando em vários cenários.

Problema: Qualidade de saída inconsistente

Possíveis soluções:

- Incorporar padrões como requisitos acionáveis.
- Use frases como "Implementando padrões profissionais".
- Adicione etapas de verificação de qualidade.

Problema: Verificações de qualidade ou outras etapas ignoradas

Possíveis soluções:

- Converta check-lists em etapas acionáveis.
- Use frases como "Analisar conclusão em relação aos critérios".
- Adicione lógica de progressão condicional.

Estrutura de ação de grupo

GAF (Group Action Framework, Estrutura de ação de grupo) é um recurso de inteligência no ServiceNow AI Platform Que agrupa registros relacionados e aplica ações a eles usando LLMs.

Tradução automática

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

Visão geral do GAF

O GAF é composto por dois processos. O processo de agrupamento identifica clusters de registros semelhantes (incidentes, casos, artigos da base de conhecimento etc.) e seleciona um conjunto de registros representativos para o cluster. O processo de ação mapeia novos registros para clusters e executa instruções de modelo de linguagem grande (LLM) para que esses clusters executem determinadas tarefas, como resumir o conteúdo de um cluster ou gerar etapas de resolução com base nas etapas que funcionaram para registros nesse cluster. Juntos, os processos do GAF beneficiam seus agentes de IA e. Now Assist recursos generativos de várias maneiras.

- Melhora a consistência e a qualidade dos recursos de IA agentic e generativa usando os melhores exemplos de grupos de registros.
- Reduz o custo de chamadas de LLM executando somente nos registros representativos.
- Dimensionável para acomodar grandes quantidades de dados porque os registros selecionados podem representar clusters de qualquer tamanho.

Habilidades usadas no GAF

Várias habilidades estão envolvidas na configuração e execução do GAF. Elas são modulares, portanto, nem todas as execuções usarão todas as habilidades, mas podem ser usadas juntas em conjunto. Essas habilidades são usadas exclusivamente para o GAF e no momento não podem ser incluídas por conta própria em fluxos de trabalho personalizados do agente.

Habilidade de agrupamento

Agrupa registros relacionados usando técnicas de aprendizado de máquina.

Habilidade de rótulo de tópico

Adiciona nomes legíveis aos clusters usando um LLM para facilitar a identificação dos clusters.

Habilidade de estratégia de ação

Seleciona registros representativos de cada cluster para as habilidades de mapeador e redutor usarem.

Habilidade do mapeador de ações

Executa chamadas de inferência de LLM para os registros representativos selecionados, produzindo um resumo de registro para os registros selecionados.

Habilidade de redutor de ação

Usa os resumos gerados criados pela habilidade do mapeador para produzir um único resumo para todo o cluster.

GAF e. Now Assist em Pesquisa com IA

Usos do GAF Pesquisa com IA Para melhorar sua eficácia e pode usá-lo como uma opção de fallback caso o GAF não retorne resultados. GAF pode trabalhar sem Now Assist em Pesquisa com IA, Mas se estiver habilitado, o GAF otimizou a previsão. O recurso de previsão otimizada aumenta a capacidade de cluster para até 500 000 registros e melhora a velocidade de cancelamento.

Confira Instalar Now Assist em Pesquisa com IA e Configurar Pesquisa com IA Para Estrutura de ação de grupo para obter mais informações sobre como configurar Pesquisa com IA Para GAF.

Tradução automática

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

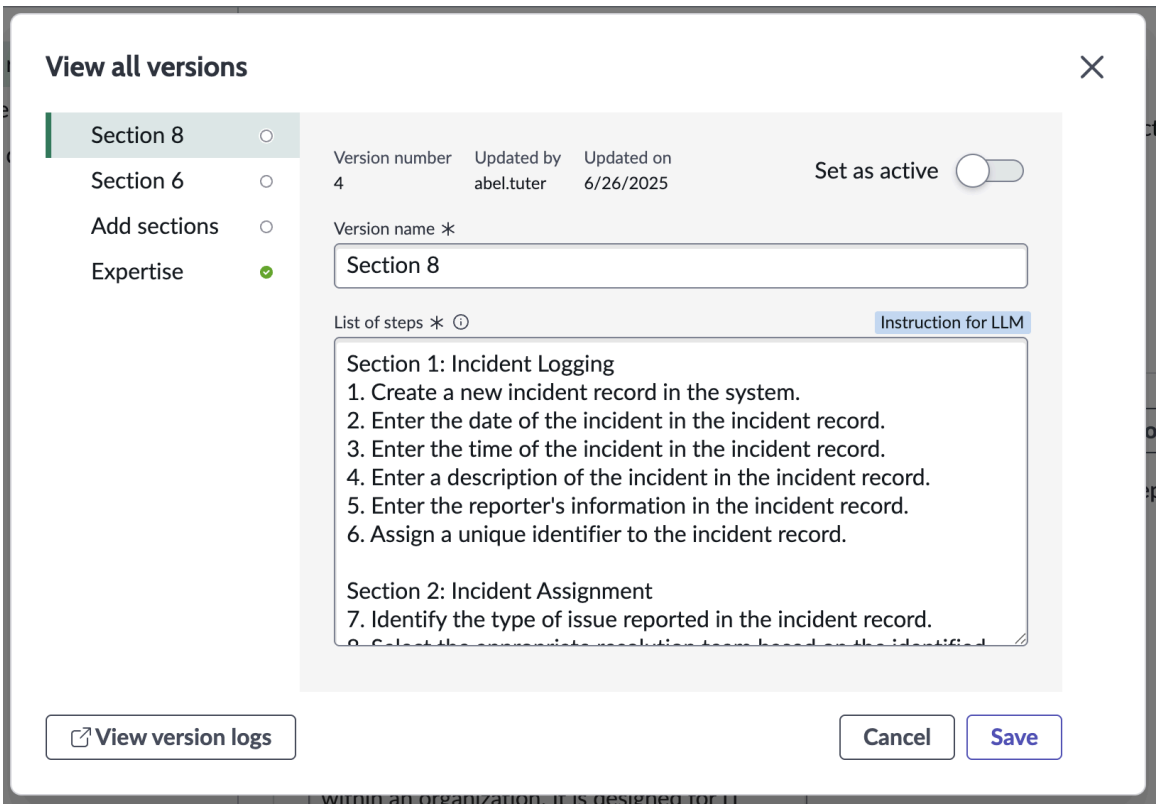
Controle de versão para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente

O controle de versão permite que você rastreie mudanças feitas nas instruções enviadas para o LLM para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente.

Visão geral do controle de versão

Ao criar um agente de IA ou um fluxo de trabalho do agente de IA, o `List of steps`O campo é importante porque fornece o contexto necessário para que o modelo de linguagem grande (LLM) execute tarefas. Você pode usar o controle de versão para criar várias versões do `List of steps`campo na configuração assistida. Acompanhar suas mudanças com o controle de versão ajuda a permitir que você experimente e teste novas instruções. Você pode criar versões, editar e refinar versões e reverter para versões anteriores conforme necessário.

Modal de controle de versão



Criando versões

Você pode criar uma versão selecionando **Visualizar versões** > **Nova versão** Na configuração assistida de um agente de IA ou fluxo de trabalho do agente de IA. Fazer isso traz `Create a new version`modal em que você pode nomear a versão e fazer mudanças. Nomear sua versão permite que você identifique quais mudanças foram feitas para facilitar o acompanhamento.

Você pode optar por ativar a nova versão imediatamente selecionando **Definido como ativo** alternar.

Para obter mais informações sobre como escrever descrições e instruções eficazes, consulte Diretrizes gerais para criar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente .

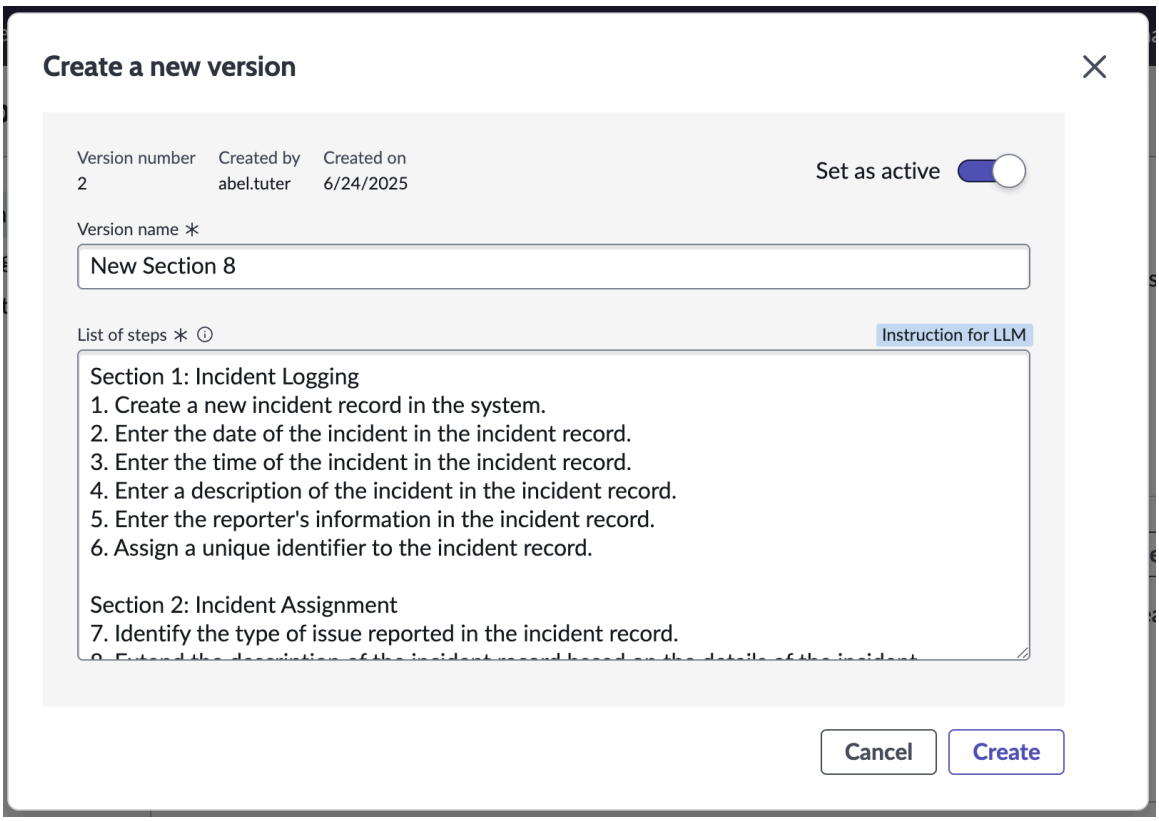
Ao criar uma nova versão, você também tem a opção de usar Now Assist para refinar seu atual `List of steps`. Você já deve ter uma versão ativa para que esta opção esteja

Tradução automática

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

disponível. Selecionando **Visualizar versões** > **Refinar versão** abre o modal onde Now Assist gera e exibe um novo *List of steps*para você revisar. Você pode mudar qualquer texto gerado ou usá-lo como ele foi gerado. Selecione **Criar** para usar a nova versão refinada.

Criar um novo modal de versão



Alterando entre versões

Quando você tem várias versões do mesmo *List of steps*, você pode alternar qual está ativo a qualquer momento. Optar por ativar uma nova versão permite testá-la e avaliar sua eficácia.

Se você estiver atualizando um fluxo de trabalho do agente, poderá execute uma execução de avaliação do agente para medir o desempenho.

Você pode decidir qual versão está ativa selecionando **Exibir versões** na configuração assistida. Alterne **Definido como ativo** e salve suas mudanças para ativar a nova versão.

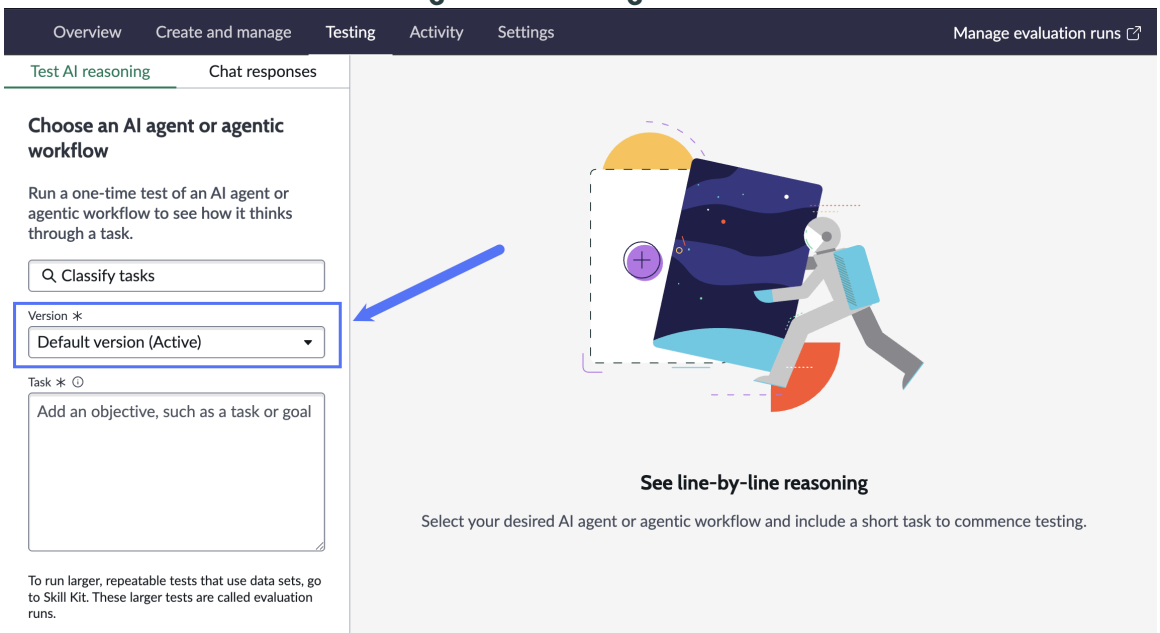
Testando diferentes versões

Você pode testar diferentes versões de um fluxo de trabalho do agente do agente do agente de IA do Estúdio de agentes de IA **Teste** página. . **Versão** o menu suspenso do seletor exibe as versões ativas e inativas com a versão ativa no momento marcada como *(Active)*. Você também pode iniciar execuções de avaliação para versões específicas selecionando **Configurar execução 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.

Seletor de versão no Estúdio de agentes de IA Página de teste

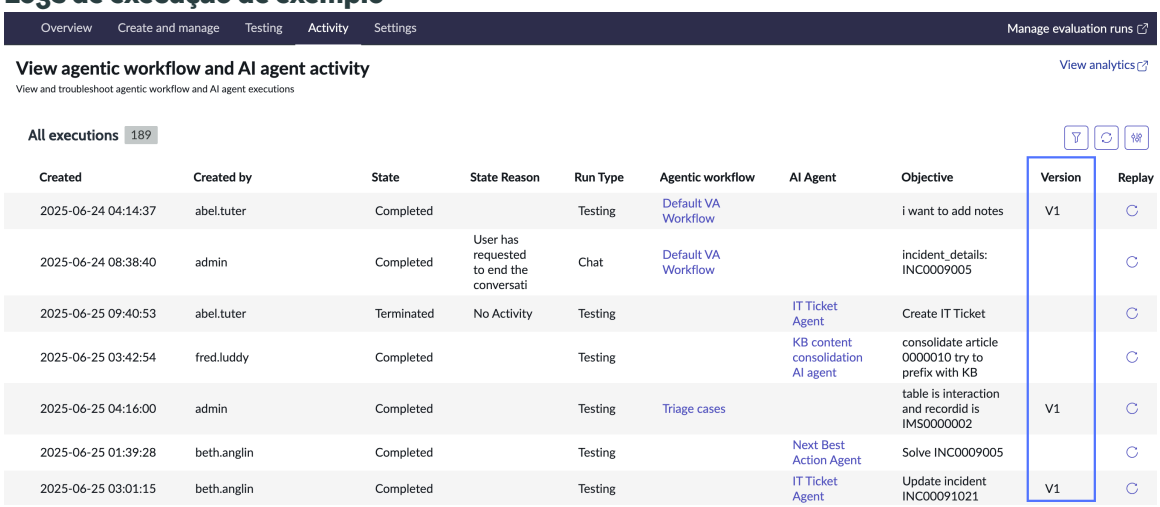


Logs de versão

. Estúdio de agentes de IA **Atividade** A página permite que você rastreie execuções de agentes de IA e fluxos de trabalho de agentes por versão. Na configuração assistida, você pode selecionar **Exibir logs de versão** em *`View all versions`*modal. Optar por exibir os logs de versão abre o. **Atividade** em uma nova janela com a lista filtrada para a versão selecionada.

Ao exibir o. **Atividade** a qualquer momento, você pode optar por filtrar por versão. Quanto mais específicos forem os nomes das versões, mais fácil será identificar essas mudanças na lista.

Logs de execução de exemplo



Created	Created by	State	State Reason	Run Type	Agentic workflow	AI Agent	Objective	Version	Replay
2025-06-24 04:14:37	abel.tuter	Completed		Testing	Default VA Workflow		i want to add notes	V1	
2025-06-24 08:38:40	admin	Completed	User has requested to end the conversati	Chat	Default VA Workflow		incident_details: INC0009005		
2025-06-25 09:40:53	abel.tuter	Terminated	No Activity	Testing		IT Ticket Agent	Create IT Ticket		
2025-06-25 03:42:54	fred.luddy	Completed		Testing		KB content consolidation AI agent	consolidate article 0000010 try to prefix with KB		
2025-06-25 04:16:00	admin	Completed		Testing	Triage cases		table is interaction and recordid is IMS0000002	V1	
2025-06-25 01:39:28	beth.anglin	Completed		Testing		Next Best Action Agent	Solve INC0009005		
2025-06-25 03:01:15	beth.anglin	Completed		Testing		IT Ticket Agent	Update incident INC00091021	V1	

Integração de agentes de IA de terceiros

Integre agentes externos ao sistema de IA Agentic da ServiceNow usando o protocolo Agent2Agent (A2A) e a integração manual para usar em fluxos de trabalho do agent2Agent criados em Estúdio de agentes de 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.

Descoberta de agente externo no ServiceNow AI Platform

Ao criar um novo agente de IA externo em Estúdio de agentes de IA, Você tem duas opções para conectar seu agente ao sistema de IA Agentic da ServiceNow. Uma opção é o protocolo Agent2Agent (A2A) e a outra é a integração manual.

Para ambas as opções, você deve ter um registro de alias de conexão e credencial que se conecte ao provedor de IA do agente. Com a integração manual, você também deve criar JSON estruturado que se adapte aos metadados do provedor de IA do agente de IA para que o agente de IA funcione conforme o esperado.

Depois de se conectar ao agente de IA externo, você pode adicionar detalhes sobre sua função e instruções para fornecer contexto para o orquestrador do agente de IA. O contexto adicional ajuda a diferenciar seu agente de IA de outros agentes de IA para que o orquestrador de agentes de IA possa tomar decisões sobre qual agente usar para realizar uma tarefa.

Visão geral da integração manual

Você pode integrar manualmente um agente de terceiros usando um alias de conexão e credencial e metadados em um formato JSON estruturado. Conecta seu servidor cliente à sua instância da ServiceNow e identifica quais informações estão sendo retornadas quando o agente de IA externo envia uma mensagem.

Consulte Crie um agente de IA externo com integração manual Para obter instruções para integrar manualmente um agente de IA externo.

Visão geral do protocolo do Agent2Agent

Agent2Agent (A2A) é um padrão aberto que permite que os agentes de IA em diferentes plataformas se comuniquem entre si. O padrão depende de cada agente de IA ter um cartão do agente associado a ele que fornece informações básicas para provedores como ServiceNow AI Platform Azure OpenAI e Google para utilizá-los.

O cartão do agente de um agente de IA usa JSON padronizado para ajudar diferentes provedores a entender seus recursos. O Cartão do agente é acessado por um tipo específico de endpoint do servidor de um provedor. Os planos de execução são comunicados por meio de um endpoint de execução para que o servidor do provedor e o ServiceNow AI Platform Pode acompanhar o que o agente de IA externo está fazendo.

Consulte Crie um agente de IA externo com o protocolo Agent2Agent Para obter instruções sobre como usar este protocolo para criar um agente de IA.

Configurando a autenticação A2A

As conexões do A2A exigem autorização da plataforma de origem para serem executadas no ServiceNow AI Platform. A autenticação é estabelecida pela criação de dois Alias de conexão e credencial e registros de conexão, um com um endpoint de cartão do agente e outro com um endpoint de execução.

Agentes de IA da ServiceNow como agentes secundários

Integre os agentes de IA da ServiceNow a outros sistemas de IA do agente, como o Google Cloud ou o Azure OpenAI.

Tradução automática

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

Visão geral dos agentes de IA da ServiceNow como agentes secundários

Você pode conectar seu agente da ServiceNow a outros provedores de modelo de IA do agente usando o protocolo Agent2Agent.

Depois de criar seu agente de IA em Estúdio de agentes de IA, Você pode apontar para o Cartão do agente usando o seguinte formato de URL do endpoint REST: .service-now.com/api/sn_aia/a2a/id/{agent_id}/well_known/agent_json , Em que [instance] é o nome da instância e [agent_id] é o sys_id do agente de IA no *AI Agents [sn_aia_agent]*tabela. . instance_id] .service-now.com É o URL do servidor e o REST é o caminho.

O endpoint para o qual apontar para a execução real do agente de IA está no formato .service-now.com/api/sn_aia/a2a/id/{agent_id} . Este é o mesmo endpoint que o Cartão do agente sem /well_known/agent_json .

Você pode usar o mesmo OAuth ou chave de API para autenticar a descoberta do agente e a execução do agente.

Para verificar se o agente de IA está sendo executado do lado da ServiceNow, durante uma conversa com o agente de IA, você pode acessar *Execution Plan [sn_aia_execution_plan]*tabela. Na tabela Plano de execução, você pode identificar o plano de execução com base em *Objective*campo que contém o prompt da conversa na outra plataforma.

Propriedades de configuração

As propriedades a seguir configuram diferentes aspectos de como seus agentes secundários podem interagir com o. ServiceNow AI Platform.

Propriedades do agente de IA secundário

Nome	Descrição
sn_aia.external_agents.enabled	Definido como verdadeiro para habilitar recursos de agente externo
sn_aia.external_agents.parallel_conversations.enabled	Habilita ou desabilita várias conversas simultâneas por usuário

Conexão assíncrona

Se você quiser habilitar a comunicação assíncrona entre o agente de IA externo e o provedor de IA do agente, você poderá mudar *Synchronous*Campo do registro Canal de envio de mensagens [sys_cs_channel] para *AI Agent A2A Channel*. Este valor pode ser alterado adicionando a coluna à exibição de lista e definindo-a como falso .

Em seguida, você deve configurar o endpoint REST DE resposta de saída. Para obter mais informações, consulte Configurar o endpoint REST DE resposta de saída e a autenticação de saída para a API do Virtual Agent.

Depois de obter um URL de retorno de chamada, você pode criar um novo registro na tabela Notificação por push do agente externo [sn_aia_ea_push_notification_url]. Use o URL do endpoint e o alias de conexão e credencial do seu provedor de IA 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.

Quando o registro é criado, você pode selecionar **URL de verificação** para testar a conexão funciona conforme o esperado.

Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA

Habilite controles de segurança para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente por meio de listas de controle de acesso (ACLs) e identidades de usuário.

Visão geral da Segurança para agentes de IA

Controles de acesso para IA do agente no ServiceNow AI Platform São compostos por dois componentes principais: ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) e identidades de usuário. A segurança e o comportamento gerais são determinados pela forma como esses componentes interagem entre si nos níveis de fluxo de trabalho do agente, agente de IA e ferramenta.

As ACLs determinam quais usuários podem descobrir e invocar um componente agentic. As ACLs precisam ser definidas individualmente para cada fluxo de trabalho do agente, agente de IA e algumas ferramentas do agente de IA, como Now Assist habilidades personalizadas.

As identidades do usuário determinam quais funções o componente agentic pode ser executado e, portanto, quais dados ele tem acesso.

Ao projetar a segurança do seu sistema agentic, você deve considerar cada nível, pois eles funcionam juntos. Para executar com sucesso um fluxo de trabalho do agentic, as ACLs de todos os componentes downstream devem ser aprovadas. Você precisa considerar todos os comutadores nas identidades do usuário, como quando um componente downstream é executado como um usuário de IA, o que pode ter permissões elevadas.

Listas de controle de acesso

As listas de controle de acesso em Now Assist Os agentes de IA são definidos para determinar os usuários que podem descobrir e invocar um fluxo de trabalho do agente ou um agente de IA.

Importante:
ACLs configuradas em Estúdio de agentes de IA Determine somente as funções necessárias para que os usuários descubram e invocem um fluxo de trabalho do agente ou agente de IA. Eles não determinam o acesso que o fluxo de trabalho do agente ou um agente de IA tem depois que é invocado. A identidade do usuário determina o acesso (consulte Identidade do usuário abaixo).

Configure ACLs em Estúdio de agentes de IA

ACLs configuradas no Estúdio de agentes de IA Para agentes de IA e os fluxos de trabalho do agente são *Allow-If*e baseado em função.

. *Allow-If*A lógica concede acesso a dados ou recursos se qualquer uma das condições na ACL for atendida. O outro tipo de ACL é *Deny-Unless*. *Deny-Unless*As ACLs bloqueiam o acesso a dados ou recursos, a menos que uma condição seja atendida, mesmo se houver outras condições como *Allow-If*ACLs que normalmente concederiam acesso a alguém.

Há três opções possíveis para ACLs criadas em Estúdio de agentes de 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.

- *Any authenticated user*concede acesso a qualquer usuário autenticado na instância, independentemente da função
- *Users with specified roles*ACL padrão e requer que você selecione as funções que concedem acesso
- *Public*concede acesso a qualquer usuário, incluindo convidados que não estão conectados

Todas as ACLs configuradas em Estúdio de agentes de IA São criados e armazenados na tabela ACL de segurança [sys_security_acl].

Cada agente de IA e fluxo de trabalho do agente de IA deve ter sua própria ACL exclusiva. Cada ACL pode se aplicar somente a um agente de IA ou fluxo de trabalho do agente de IA, embora você possa criar várias ACLs para um agente de IA ou fluxo de trabalho do agente de IA. Você não pode criar um agente de IA ou fluxo de trabalho do agente de IA ou agente de IA ou agente de IA existente sem uma ACL. Para configurar o. *Allow-If*E ACL baseada em função no Estúdio de agentes de IA Para um agente de IA, consulte Crie um agente de IA configuração assistida. Para configurar o. *Allow-If*E ACL baseada em função para um fluxo de trabalho do agente, consulte Criar um fluxo de trabalho agentivo configuração assistida.

. *gen_ai_agent*ACL e *gen_ai_workflow*ACL são as duas ACLs enviadas por padrão. Se um agente de IA legado ou um fluxo de trabalho do agente de IA não tiver uma ACL configurada, essas duas ACLs permitirão que o agente de IA ou o fluxo de trabalho do agente de IA ou do agente de IA seja executado. Essas ACLs são usadas somente para agentes de IA pré-existentes ou fluxos de trabalho do agente que ainda não têm uma ACL configurada.

Configuração de ACL avançada para IA agentic

Deny-Unless ACLs e outras configurações mais complexas de segurança, como Atributos de segurança, estão disponíveis acessando a tabela ACL [sys_security_acl] e o formulário em UI16. Eles não estão disponíveis em Estúdio de agentes de IA.

Você pode configurar mais de uma ACL para um agente de IA ou fluxo de trabalho do agente criando registros de ACL, mas não no Estúdio de agentes de IA. Se você configurou ACLs adicionais, essas ACLs podem não aparecer nas configurações guiadas. Verifique a tabela de ACL para obter a configuração de segurança completa do agente de IA ou do fluxo de trabalho do agente de IA.

Nota:
Somente usuários com a função elevada apropriada têm acesso direto para ler e gravar na tabela ACL.

Configurações de segurança adicionais são necessárias para Now Assist Habilidades e fluxos usados como ferramentas pelo agente de IA. ACLs de nível de habilidade podem ser configuradas em Now Assist Kit de habilidades. Consulte Configure listas de controle de acesso para uma habilidade para obter mais informações. A segurança no nível de fluxo pode ser configurada com ACLs diretamente na tabela ACL. Essas ACLs são verificadas quando invocadas diretamente.

ACLs de nível de habilidade também são verificadas quando o agente de IA com a ferramenta habilitada é chamado. Os fluxos são verificados quando o agente de IA tenta usar o fluxo como uma ferramenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 houver requisitos de segurança conflitantes entre fluxos de trabalho do agente, agentes de IA e ferramentas do agente de IA ou se o usuário invocante atender aos critérios de algumas ACLs, mas não outras, sua IA do agente poderá falhar na execução. Ao determinar essas configurações de segurança, certifique-se de considerar as configurações de segurança para todos os aspectos do fluxo do agente, do fluxo de trabalho do agente, agentes de IA e ferramentas.

Identidade do usuário

Depois de configurar as ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso), você deve configurar a identidade do usuário (também conhecida como *Run as*Com o qual o agente de IA ou o fluxo de trabalho do agente de IA será executado. A identidade do usuário com a qual o agente de IA ou o fluxo de trabalho do agente de IA é executado determina suas permissões e quais dados ele pode acessar.

Há duas configurações de usuário possíveis para selecionar:

- **Usuário dinâmico** : O usuário conectado que invoca a execução de um agente de IA ou um fluxo de trabalho do agente de agente. Usuário dinâmico é a identidade do usuário padrão e você deve usar o usuário dinâmico, a menos que haja uma necessidade específica que justifique um usuário de IA.
- **Usuário com IA** Uma identidade de usuário dedicada que executa o agente de IA ou uma execução de fluxo de trabalho do agente com funções atribuídas que não mudam, independentemente de quem ou como a execução é invocada. Um fluxo de trabalho agentic ou agente de IA que requer permissões que excedem as permissões do usuário invocador original é um exemplo de um caso que requer um usuário de IA.

Nota:
O usuário invocador pode mudar em diferentes fases da execução do fluxo de trabalho do agente e nem sempre é o usuário conectado original ou o usuário conversacional. Em vez disso, o usuário invocante é a identidade do usuário do invocador que está um nível mais alto na hierarquia de fluxo de trabalho do agente. Por exemplo, se um agente de IA estiver sendo executado como um usuário de IA dinâmico, o usuário invocante para as ferramentas do agente de IA será o usuário do agente de IA em vez do usuário conversacional que invocou o agente de IA.

Os usuários com IA podem ser selecionados em Estúdio de agentes de IA, Mas os usuários com IA já devem ser criados na tabela Usuário [sys_user] para selecioná-los. Os usuários devem ter *AI Agent*Tipo de identidade a ser selecionado como usuários de IA. Por padrão, os usuários com a função sn_aia.admin não têm acesso para criar usuários com IA. Consulte Crie um usuário Para obter as etapas para criar um novo usuário na tabela Usuário.

As identidades do usuário são configuradas nos níveis de fluxo de trabalho do agentic e de agente de IA.

Ferramentas de script do agente de IA Segurança

Ao adicionar ferramentas de script a agentes de IA, você deve usar o padrão GlideRecordSecure em vez de GlideRecord e addUserEncodedQuery() em vez de addEncodedQuery(). Os avisos são exibidos na configuração assistida para scripts que usam opções menos seguras.

Configurando Now Assist Agentes de IA

Configure o. Now Assist Agentes de IA para executar fluxos de trabalho do agente com agentes de IA e ferramentas mapeadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 agentes de IA seguem suas instruções e agem em direção a um objetivo e resultado específicos usando as ferramentas que você configura para esses agentes. Ao usar o contexto do seu registro e seu conteúdo pesquisável, os agentes de IA podem planejar e analisar a tarefa com uma lógica de negócios que é combinada com as instruções enviadas para modelos de linguagem grandes (LLMs) que sugerem a próxima melhor ação a ser tomada.

Nota:
Certifique-se de que os dados de registro e a base de conhecimento tenham as informações precisas mais recentes para obter os melhores resultados.

Configurar agentes com IA

Pré-requisitos

Ao fazer um plano, você pode melhorar o desempenho do agente de IA e a qualidade do resultado. Quando você tem uma base sólida do que deseja criar, pode minimizar a criação de agentes redundantes e maximizar a eficiência dos existentes. Antes de enviar instruções para seus agentes de IA, certifique-se de seguir estes pré-requisitos:

- Tenha uma boa ideia dos diferentes tipos de tarefas que o fluxo de trabalho do agente deve ser capaz de lidar.
- Entenda o fluxo geral do fluxo de trabalho e dos agentes do agentic.
- Use ferramentas agentic com descrições bem escritas.

Elementos configuráveis

Instrua os fluxos de trabalho do agente e os agentes de IA por meio dos seguintes elementos na estrutura:

- **Plano de base** : Instruções para o orquestrador do agente de IA para o procedimento de planejamento inicial configurado no nível do fluxo de trabalho do agente.
- **Função** Limpar identidade do agente de IA que inclui estes elementos:
  - **Raciocínio do agente** : Quando uma função é adicionada a cada prompt de raciocínio, ela fornece um senso de identidade para o conteúdo gerado pelo LLM.
  - **Proficiência do agente** Uma descrição gerada pelo LLM do que um agente é capaz de fazer, incluindo o conteúdo da função, as instruções e as descrições das ferramentas atribuídas ao agente de IA.

    Nota:
    A proficiência do agente é gerada automaticamente.

- **Instruções** Limpar diretrizes para o agente de IA. Escreva instruções como um algoritmo passo a passo que descreve o fluxo operacional do agente de IA.

Configurar as ferramentas para fluxos de trabalho do agente

Defina o procedimento para criar ferramentas funcionais para seu fluxo de trabalho do agentic com os três elementos a seguir:

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.

O que um agente de IA contribui para o fluxo de trabalho do agente. Configure as ferramentas com uma única finalidade. Ferramentas multiuso podem causar um problema para os agentes pelos seguintes motivos:

- As ferramentas multiúso são mais difíceis para o agente de IA explicar e determinar quando usar a ferramenta. Se uma ferramenta puder ser usada para mais de uma finalidade, o orquestrador do agente de IA precisará determinar qual finalidade é mais aplicável, o que pode diminuir o desempenho do agente de IA aumentando o tempo de execução.
- A descrição da ferramenta deve ser abrangente o suficiente para considerar todos os cenários de uso da ferramenta que está sendo definida.

Nota:
Não use ferramentas que possam operar em modos diferentes. Em vez disso, configure suas ferramentas como a solução para um problema singular para um cenário.

Descrição da ferramenta

Descrições de linguagem natural que descrevem o utilitário fornecido pela ferramenta. Defina o escopo e os limites das ferramentas claramente para ajudar a garantir que as ferramentas sejam selecionadas para os cenários apropriados das seguintes maneiras:

- Forneça uma descrição do que a ferramenta deve fazer.
- Descreva os cenários em que a ferramenta pode ser chamada. Inclua os fluxos de trabalho e tarefas do agente específicos em que a ferramenta e sua funcionalidade podem ser usadas.
- Explore os cenários em que a ferramenta não é explicitamente útil, mas um agente de IA pode confundir a ferramenta como útil.
- Explique os termos que estão sendo usados nos casos anteriores. Por exemplo, se você tiver uma ferramenta para atribuir uma função a um usuário, deverá explicar qual é a função no sistema agentic da instância fornecida.

Mensagens de erro

Um agente de IA opera por tentativa e erro. Por exemplo, uma mensagem de erro sobre uma execução que executou acidentalmente ferramentas incorretas pode ajudar o agente de IA a chegar a conclusões mais válidas no futuro. As mensagens de erro oferecem a um agente de IA a chance de refletir e explorar outras opções.

Entender os cenários em que a ferramenta pode dar errado pode ajudar o agente de IA a manter a execução no caminho certo.

Instalar Now Assist Agentes de IA

Instalar Now Assist Agentes de IA no seu ServiceNow Instância para habilitar a experiência de IA do agente.

Antes de Iniciar

Para começar a usar agentes de IA, você deve ter:

- . ServiceNow Licença Pro Plus ou Enterprise Plus.
- Uma instância em Xanadu Patch 7 ou superior Yokohama.
- Pesquisa com IA habilitado 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.

Função necessária: sn_aia_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de IA não são aplicações independentes que você pode instalar diretamente. Para habilitar agentes de IA em sua instância, você deve instalar e ativar Outros Now Assist Aplicações que incluem agentes de IA, como Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM) ou Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. PESQUISE e selecione um Now Assist aplicação, como Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM) ou Now Assist Para a plataforma.
3. Selecione **Instalar**.

Resultado

Os agentes de IA associados a essa aplicação estão instalados em sua instância.

O que Fazer Depois

Você pode acessar agentes de IA no Now Assist e em Virtual Agent. Para habilitar o. Now Assist painel, consulte Ligue o. Now Assist painel.

[store-future: BEGIN review]GAF (Group Action Framework, Estrutura de ação de grupo) é uma maneira opcional de os agentes de IA identificar e acessar registros usando índices e clusters gerados por IA. O GAF pode ser mais rápido e confiável do que Pesquisa com IA, o padrão, em alguns casos. Se você quiser configurar o GAF, que pode ser usado em vez de Pesquisa com IA resultados para coletar registros relacionados, consulte Configurar Estrutura de ação de grupo .[End]

Configurar Estrutura de ação de grupo

Configure o GAF (Group Action Framework, Estrutura de ação de grupo) para melhorar a qualidade da resposta, a velocidade de cancelamento e a consistência dos agentes de IA.

Antes de Iniciar

Deve haver uma ACL de leitura ml_platform para que o GAF seja configurado. Se não houver ACL de leitura presente, você deverá criá-la e conceder o acesso à função apropriado, como admin, ml_admin ou sn_aia.admin. Isso é necessário para que o GAF acesse tabelas e serviços do aprendizado de máquina. Se sua ACL não estiver configurada corretamente, você poderá ver o erro "Falha ao inicializar pipeline: Falha ao carregar o conjunto de dados message_content. Não há colunas para analisar do arquivo."

Para acessar o recurso Previsão otimizada do GAF, você pode habilitar Now Assist em Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Configure a Pesquisa com IA para Estrutura de ação de grupo .

Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode ativar o GAF para que os agentes de IA usem clusters indexados que executam execuções de LLM em registros representativos em vez de todos os registros. O GAF é usado por alguns agentes de IA e fluxos de trabalho do agente para funcionar de forma ideal. Para obter mais informações sobre o GAF e como ele funciona, consulte Estrutura de ação de grupo .

Você pode ter diferentes configurações do GAF para diferentes fluxos de trabalho do agente e. Now Assist aplicações. Cada fluxo de trabalho ou aplicação do agente deve ser configurado separadamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
A configuração do GAF pode levar algum tempo, entre 10 minutos a uma hora, dependendo do número de registros no agrupamento. O script é executado em segundo plano.

Procedimento

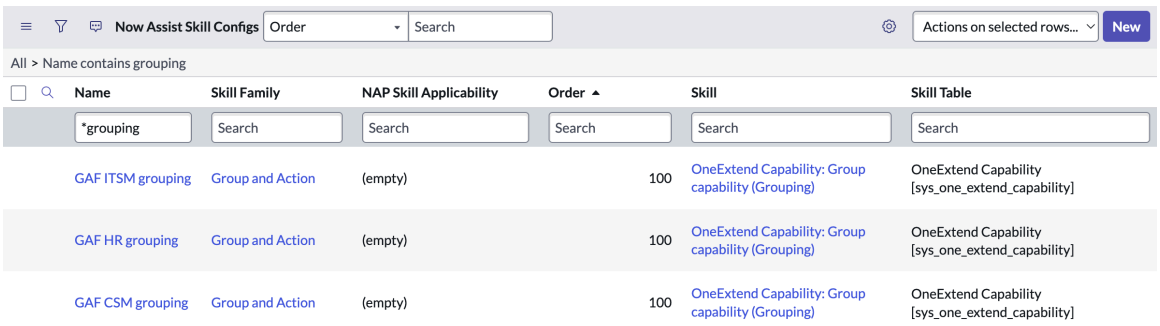
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.
2. Cole o código a seguir na área de texto.

   Não execute o script até que as variáveis groupSkillID e actionSkillID tenham valores. Os valores são adquiridos nas etapas a seguir.

```
var groupSkillId = "";
                var actionSkillId = "";
                var topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
                new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId,
"run_once");
```

   O topicSkillId é o mesmo para todas as configurações do GAF.

3. Em uma nova guia do navegador, navegue até Now Assist Configuração de habilidades [sn_nowassist_skill_config] inserindo `sn_nowassist_skill_config.list` no navegador de filtros.
4. Em **Nome** campo, insira `* agrupamento` e pesquisam para ver os registros de agrupamento associados aos fluxos de trabalho do agente e. Now Assist aplicações.



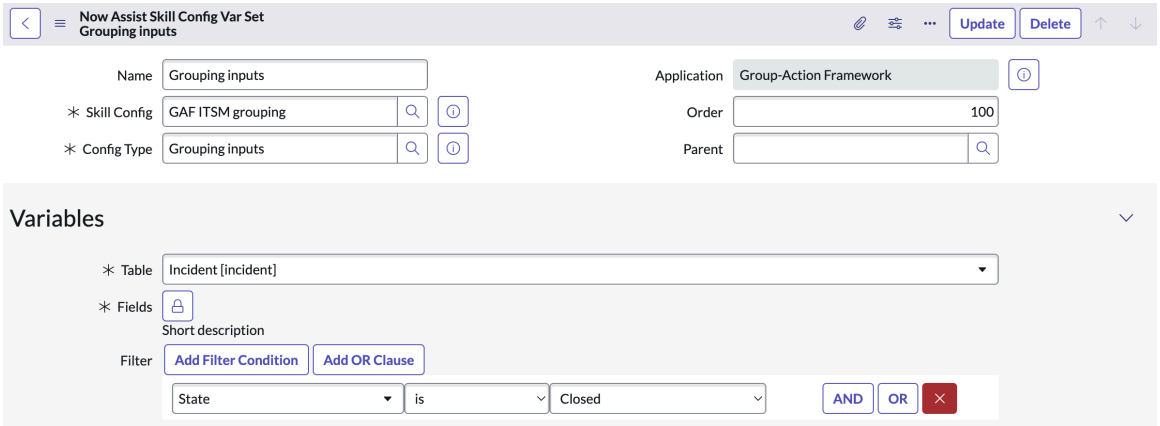
5. Abra o registro de agrupamento para o fluxo de trabalho do agente ou aplicação que você deseja configurar.
6. Em Now Assist Conjunto de variáveis de configuração, abra o registro Entradas de agrupamento.
7. Confirme se os filtros do agrupamento incluem todos os registros que você deseja indexar.

   Se você quiser adicionar filtros para mudar quais registros estão incluídos na configuração do GAF, faça isso aqui. Mais registros incluídos significa que você tem um tempo de configuração mais longo, mas eles podem ajudar a aumentar a qualidade dos resultados. Você deve ter pelo menos 2000 registros para um cluster bem-sucedido.

   Nota:
   Seu escopo atual deve ser Group-Action Framework para fazer mudanças.

Tradução automática

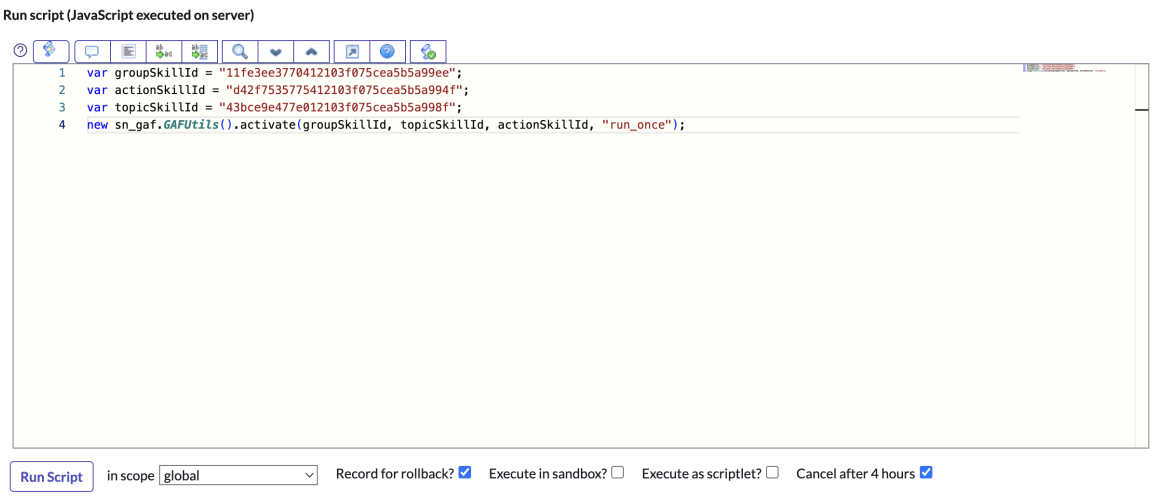
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



8. Retorne ao Now Assist Registro de agrupamento de configuração de habilidades e copie o sys_id.
   Você usa este sys_id e dois outros sys_ids na chamada de função de script em segundo plano.
9. Na guia do navegador com o script em segundo plano, cole o sys_id no script entre as aspas da variável groupSkillId.

   . GroupSkillId a variável deve estar no mesmo formato que TopicSkillId variável.
10. Na guia com Now Assist Registro de configuração de habilidade, retorne para Now Assist Tabela de configuração de habilidade e pesquisa estratégia de ação para encontrar a configuração de habilidade de estratégia de ação para a aplicação.
    Certifique-se de que o registro seja para a mesma aplicação. Se você colou o sys_id do agrupamento GAF ITSM, deverá abrir a estratégia de ação GAF ITSM.
11. Abra o registro de estratégia de ação da aplicação que você está configurando.
12. Copie o sys_id do registro de estratégia de ação.
13. Na guia do navegador com o script em segundo plano, cole o sys_id no script entre as aspas da variável actionSkillId.

    . ActionSkillId a variável deve estar no mesmo formato que GroupSkillId e. TopickillId variáveis.



14. Execute o script em segundo plano selecionando **Executar script** .

    Executar este script em segundo plano cria um trabalho agendado chamado GAF - Executar fluxo off-line. Você pode exibir o trabalho agendado na tabela Execuções 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.

script programadas [sysauto_script]. Se você quiser executar o script imediatamente, abra o registro Execução de script programada e selecione **Executar agora** .

O script é executado em segundo plano.

Resultado
O GAF está configurado em sua instância para isso Now Assist E podem ser usados por agentes de IA para encontrar registros relacionados.

O que Fazer Depois
Para verificar se as saídas de agrupamento e ação foram geradas, vá para a tabela Solução de ML [ml_solution] para verificar se a solução de cluster está em execução ou concluída. Se estiver concluído, verifique as tabelas a seguir para ver se os registros de grupos, registros em cluster e registros de amostra inferior por grupo estão presentes.

- Grupo de registros do GAF [sn_gaf_record_group]
- Detalhe do grupo de registros do GAF [sn_gaf_record_group_detail]
- Resultado da estratégia de ação do GAF [sn_gaf_action_strategy_result]

Você pode repetir este procedimento para fluxos de trabalho agentic adicionais e. Now Assist aplicações.

Você pode ver o erro "Falha ao inicializar pipeline: Falha ao carregar o conjunto de dados message_content. Não há colunas para analisar do arquivo." Ao tentar configurar o GAF. Isso pode ocorrer porque sua instância não tem dados na tabela ou filtros que você configurou registros excluídos da tabela. Você pode entrar em contato com Now Support se você não conseguir resolver este erro, obtenha assistência adicional.

Habilitar Guardião do Now Assist Para agentes de IA

Identifique e bloqueie mensagens ofensivas enviadas por agentes humanos automaticamente habilitando Guardião do Now Assist Em agentes com IA. Com esse recurso, você pode ajudar a reduzir o fluxo de trabalho do agente ou o teste de exposição a conteúdo prejudicial.

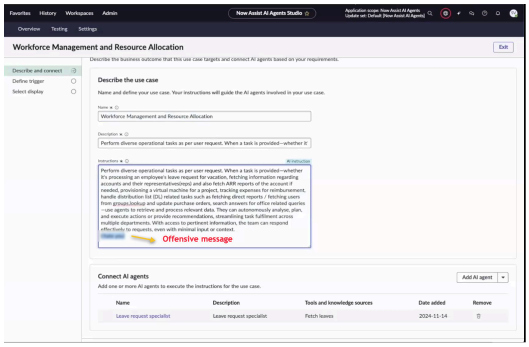
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

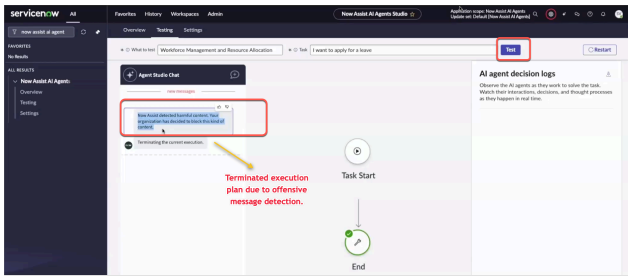
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Guardião do Now Assist, que é um ServiceNow AI Platform capacidade no Now Assist painel, é um conjunto de proteções projetadas para interceptar e mitigar problemas ofensivos, confidenciais ou relacionados à segurança que podem surgir durante interações com o. Now Assist aplicação.

Por exemplo, digamos que Guardião do Now Assist detecta uma mensagem ofensiva no plano de execução de um fluxo de trabalho do agente. Ao tentar acionar o plano ou testá-lo, Guardião do Now Assist pode intervir para encerrar o plano ou teste porque detectou conteúdo prejudicial na primeira etapa do plano de 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.



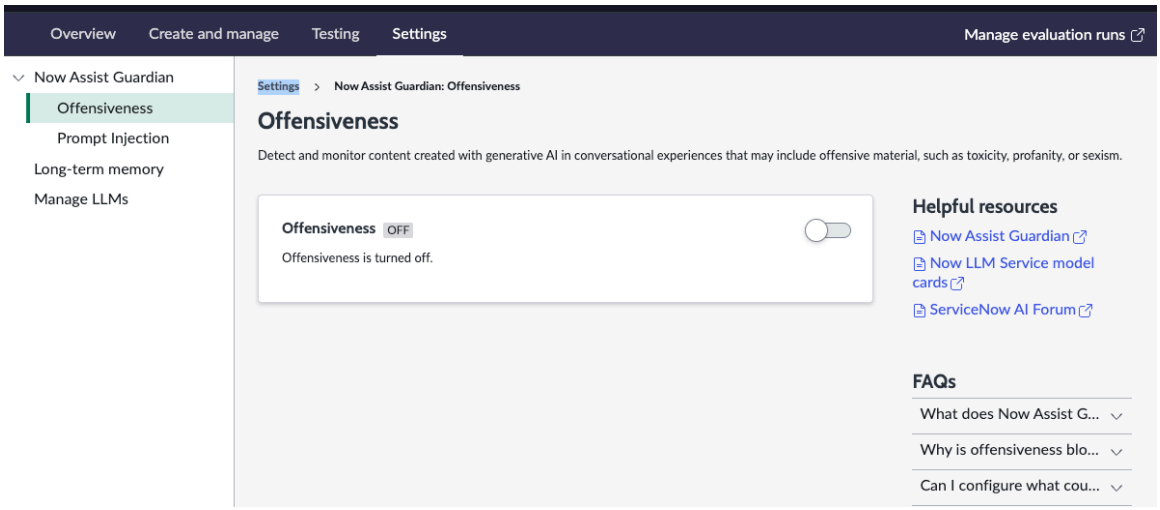


Para obter mais informações sobre as diferentes proteções, consulte Now Assist Guardian .

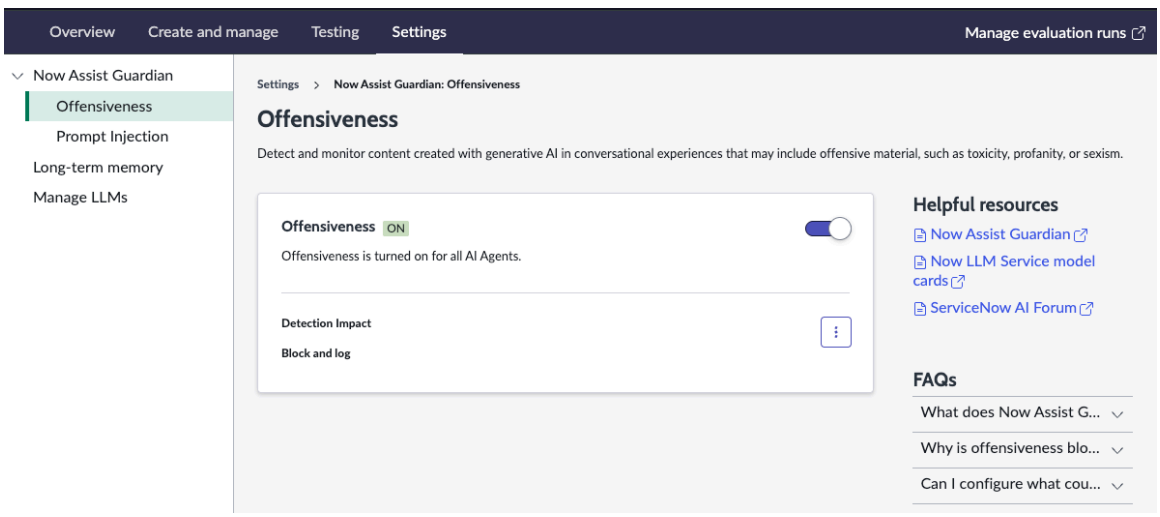
Procedimento

1. Configure a ofensibilidade para agentes de IA.

a. Em Estúdio de agentes de IA, navegue até **Configurações** guia.
Você será direcionado para a página Ofensivenidade.



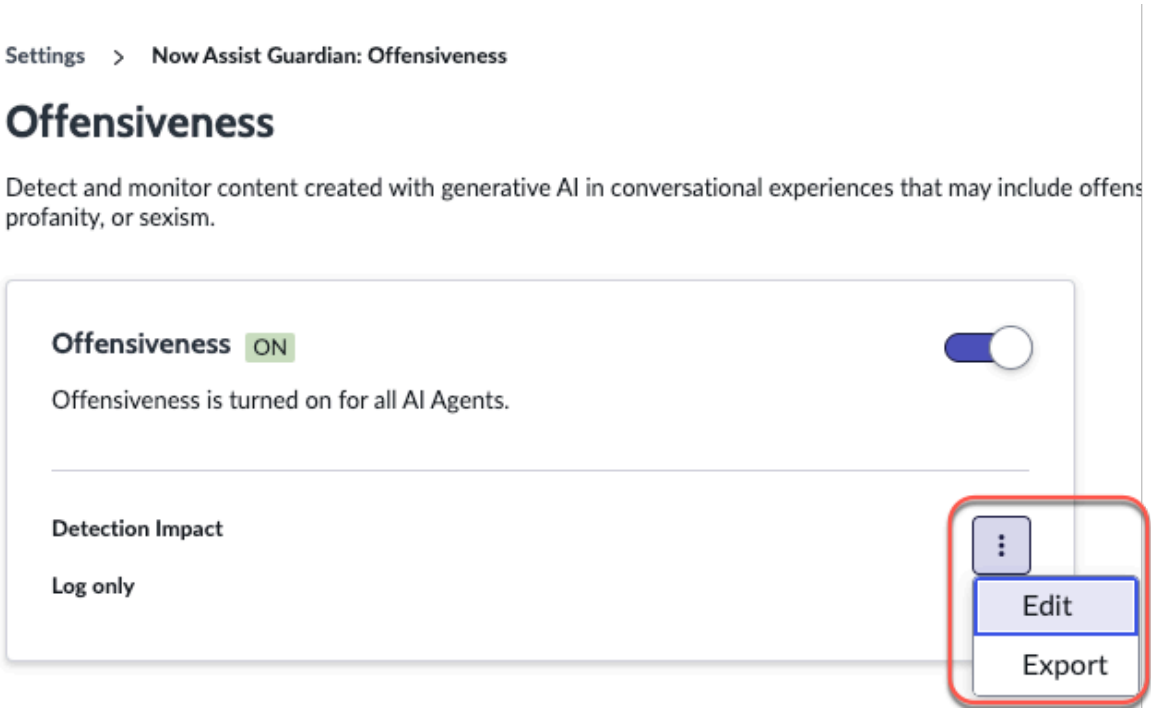
b. Ative a configuração de Ofensivenidade para agentes de IA usando o botão de alternância.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o impacto da detecção selecionando o ícone de opções ( ) para habilitar o impacto de detecção para usar as seguintes opções:



- **Editar** : Escolha o impacto da detecção entre o registro em log ou o bloqueio e o registro em log.

  Habilitar o impacto da detecção:

  i. Selecione **Editar** opção.

  ii. Na página Impacto na detecção, selecione **Log** ou **Bloquear e registrar em log** botão baseado em seus requisitos.

  > **Nota:**
  > Você pode alternar o impacto de detecção de **Log** . **Bloquear e registrar em log** ou de **Bloquear e registrar** . **Log** a qualquer momento.

  iii. Selecione **Save** (Salvar).

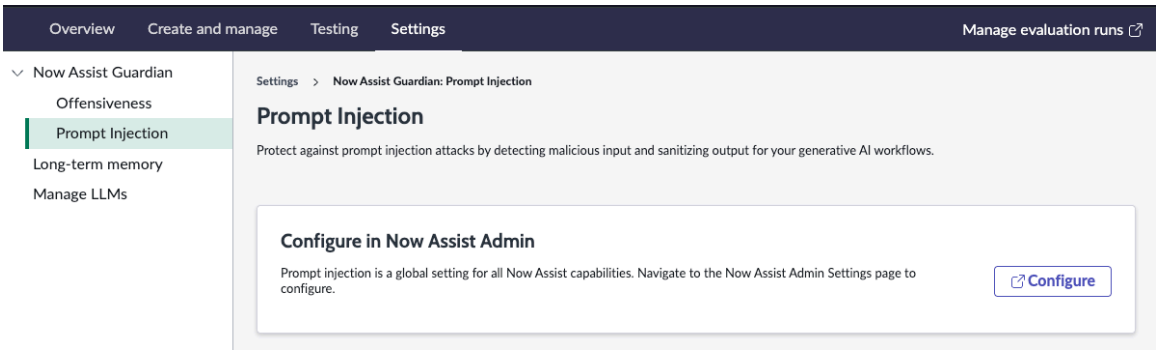
- **Exportação** : Exporta os logs baseados em ofensivos como um .CSV arquivo. Os logs podem ser analisados quanto aos tipos de conteúdo que estão sendo identificados para que você possa tomar outras medidas preventivas, como mudar perguntas conversacionais.

2. Configure a injeção de prompt para agentes de IA.

a. Em Estúdio de agentes de IA, navegue até **Configurações** > **Injeção de prompt** e selecione **Configurar** .
Você será direcionado para Administração do Now Assist Página para configurar a injeção de 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:
Para obter mais informações sobre como configurar a injeção de prompt, consulte Configurar a proteção contra ataque de injeção de prompt.

Quando você configura a injeção de prompt para um fluxo de trabalho do agente usando as instruções necessárias, o sistema é projetado para detectar conteúdo prejudicial e bloquear a conversa.

Configure memória de longo prazo

Faça com que os agentes de IA se lembrem de suas preferências ou fatos de interações anteriores e usem memórias para conversas mais focadas.

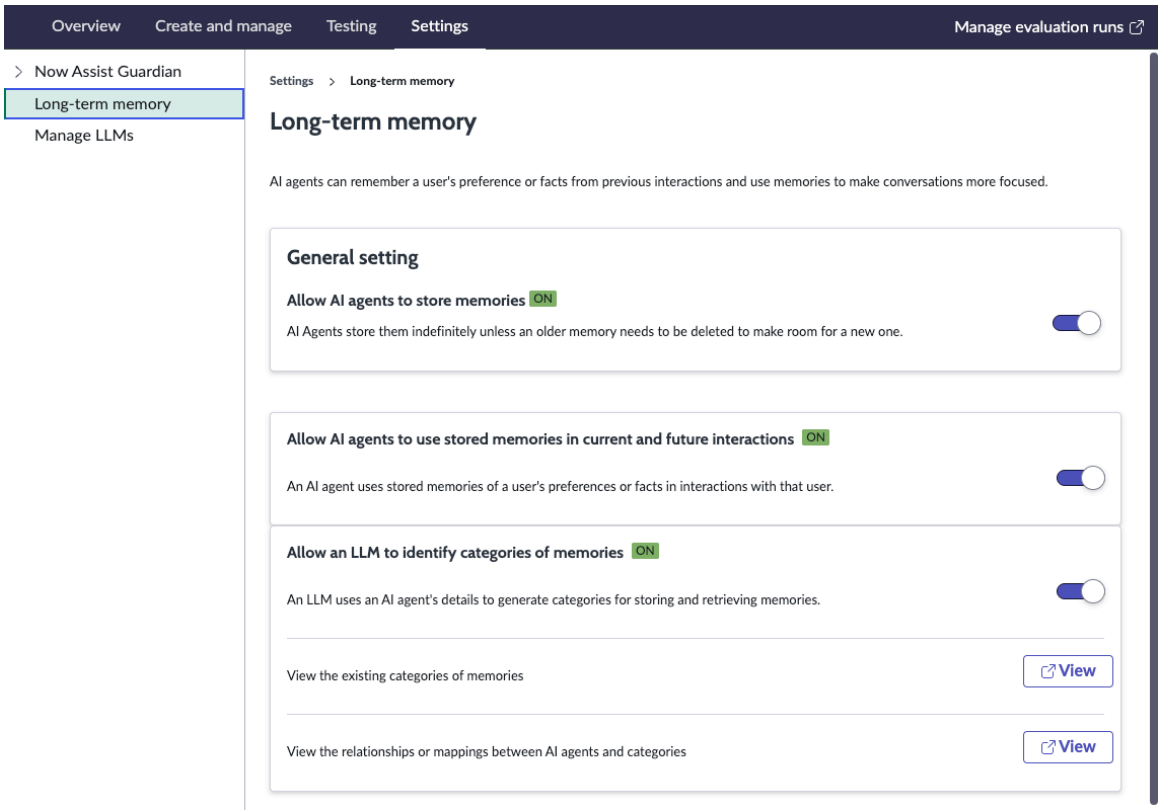
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Configurações**.
2. Selecione **Memória de longo prazo** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a configuração Geral.
   a. Ative a configuração Permitir que os agentes com IA armazenem memórias usando o botão de alternância.
   b. Ative a configuração Permitir que os agentes de IA usem memórias armazenadas em interações atuais e futuras usando o botão de alternância.
   c. Ative a configuração Permitir que um LLM identifique categorias de memórias usando o botão de alternância.
4. Para exibir as categorias existentes de memórias, selecione **Exibir** .
5. Para exibir os relacionamentos ou mapeamentos entre agentes de IA e categorias, selecione **Exibir** .

Selecione o LLM para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente

Escolha o provedor de serviço de modelo de idioma grande (LLM) para Now Assist Agentes de IA em Estúdio de agentes de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

LLMs fazem parte da fundação da IA agentic. LLMs diferentes podem fornecer desempenho e respostas um pouco diferentes. Você pode selecionar qual LLM usar em um nível global para IA agencial no Estúdio de agentes de IA para ajudar a ajustar a qualidade da resposta para melhor se adequar aos seus fluxos de trabalho do agente.

Nota:
Se você já tiver agentes criados e mudar o LLM global, deverá testar os agentes depois de fazer a mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da sua região, pode ser necessário consentir em usar um provedor de serviço diferente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Configurações**.
2. Navegue até **Gerenciar LLMs** guia.
3. No menu suspenso do campo do provedor, selecione seu provedor de LLM.

   Suas escolhas são as seguintes:

   - OpenAI do Azure
   - LLM genérico

   Se você usar o Azure OpenAI, o Virtual Agent poderá descobrir agentes de IA em conversas. Se Now LLM Genérico estiver habilitado, a descoberta do agente com IA não estará disponível.
4. Selecione **Salvar** para salvar suas mudanças.

Resultado

Seu LLM escolhido é usado globalmente para todos os agentes de IA e fluxos de trabalho do agente.

Configurar Pesquisa com IA Para GAF

Configurar Pesquisa com IA Para permitir que o GAF (Group Action Framework, Estrutura de ação de grupo) melhore a qualidade e a consistência da IA agentic e. Now Assist IA generativa na Now Platform.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O GAF é um recurso da Now Platform que agrupa e indexa registros relacionados e executa ações neles no Agentic AI e. Now Assist IA generativa. Consulte Estrutura de ação de grupo Para obter mais informações sobre a função do GAF em experiências inteligentes e como ele funciona.

Now Assist em Pesquisa com IAÉ a base do recurso de previsão otimizada do GAF. Também pode ser usado como uma pesquisa de backup para determinados fluxos de trabalho se o GAF não retornar resultados.

Você deve indexar cada tabela para cada fluxo de trabalho ou aplicação para a qual deseja configurar o GAF. Por exemplo, se você estiver configurando o GAF para Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM), Você deve indexar o Incidente e as tabelas relacionadas.

Procedimento

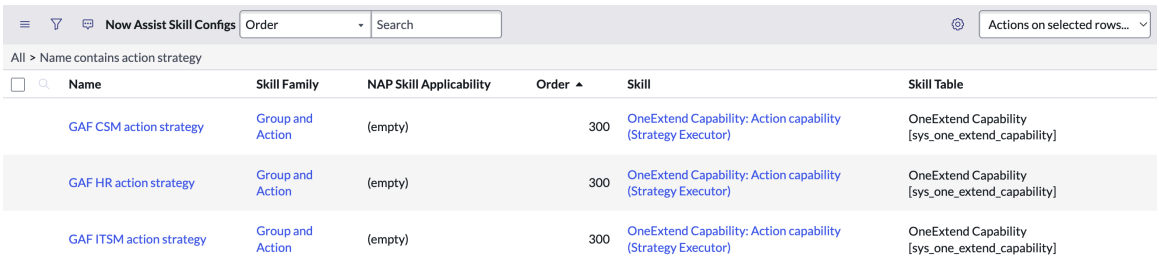
1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Status da Pesquisa com IA**.
   Se você vir "Pesquisa com IA pronta", prossiga. Caso contrário, solicite Pesquisa com IA instalação, que pode levar de 2 a 24 horas.
2. Instalar Now Assist para Pesquisa com IA instalando um Now Assist aplicação.
   Para obter mais informações, consulte Instalar Now Assist em Pesquisa com IA .

Tradução automática

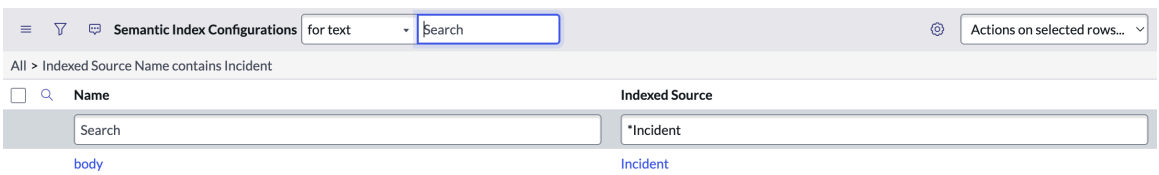
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

3. Navegue até Now Assist Configuração de habilidades [sn_nowassist_skill_config] inserindo `sn_nowassist_skill_config.list` no navegador de filtros.
4. PESQUISE Now Assist Tabela de configuração de habilidades para habilidades de estratégia de ação por pesquisa *`Name`*. `estratégia de ação` e selecione a habilidade de estratégia de ação para a aplicação que você deseja configurar.

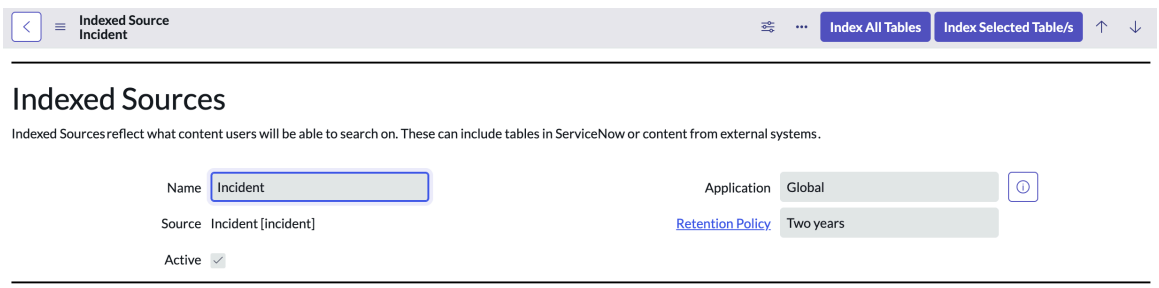
   Por exemplo, se você estiver configurando o GAF para Now Assist para ITSM, Selecione o registro de estratégia de ação do GAF ITSM.



5. Na lista relacionada, selecione Now Assist Registro do conjunto de variáveis de configuração de habilidade.
6. Definido *`Semantic Index Name`*para o campo apropriado para sua tabela.
   Para encontrar o campo da sua tabela, acesse a tabela Configuração do índice semântico [ais_semântico_index_configuration] inserindo `ais_semantic_index_configuration.list` no navegador de filtros, filtre o. *`Indexed Source`*para a tabela que você deseja indexar e use o valor em *`Name`*campo. Por exemplo, o valor é *`body`*Para a tabela Incidente.
7. Navegue até a tabela Configuração do índice semântico [ais_semântico_index_configuration] inserindo `ais_semantic_index_configuration.list` no navegador de filtros, filtre o. *`Indexed Source`*para a tabela que você deseja indexar e *`Semantic Index Name`*você configurou na etapa anterior e definiu *`Active`*. `verdadeiro` para ativar o modelo de incorporação.



8. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa com IA** > **Índice da Pesquisa com IA** > **Origem indexada**filtre a lista para que *`Name`*é o nome da tabela que você está configurando e selecione o registro.
9. Selecione **Indexar todas as tabelas** .



Resultado

As tabelas para Now Assist em Pesquisa com IA para seu Now Assist a aplicação é indexada com base no campo apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 confirmar que a indexação ocorreu com sucesso, verifique a lista relacionada Histórico de origem indexada e certifique-se de que ambos *`Keyword Ingestion State`*e. *`Semantic Ingestion State`*ambos estão definidos como *`Indexed`*.

Depois que suas tabelas forem indexadas, você poderá continuar para Configurar Estrutura de ação de grupo Para configurar o GAF para cada aplicação.

Configurar Estrutura de ação de grupo

Configure o GAF (Group Action Framework, Estrutura de ação de grupo) para melhorar a qualidade da resposta, a velocidade de cancelamento e a consistência dos agentes de IA.

Antes de Iniciar

Deve haver uma ACL de leitura ml_platform para que o GAF seja configurado. Se não houver ACL de leitura presente, você deverá criá-la e conceder o acesso à função apropriado, como admin, ml_admin ou sn_aia.admin. Isso é necessário para que o GAF acesse tabelas e serviços do aprendizado de máquina. Se sua ACL não estiver configurada corretamente, você poderá ver o erro "Falha ao inicializar pipeline: Falha ao carregar o conjunto de dados message_content. Não há colunas para analisar do arquivo."

Para acessar o recurso Previsão otimizada do GAF, você pode habilitar Now Assist em Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Configure a Pesquisa com IA para Estrutura de ação de grupo .

Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode ativar o GAF para que os agentes de IA usem clusters indexados que executam execuções de LLM em registros representativos em vez de todos os registros. O GAF é usado por alguns agentes de IA e fluxos de trabalho do agente para funcionar de forma ideal. Para obter mais informações sobre o GAF e como ele funciona, consulte Estrutura de ação de grupo .

Você pode ter diferentes configurações do GAF para diferentes fluxos de trabalho do agente e. Now Assist aplicações. Cada fluxo de trabalho ou aplicação do agente deve ser configurado separadamente.

Importante:
A configuração do GAF pode levar algum tempo, entre 10 minutos a uma hora, dependendo do número de registros no agrupamento. O script é executado em segundo plano.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.
2. Cole o código a seguir na área de texto.

   Não execute o script até que as variáveis groupSkillID e actionSkillID tenham valores. Os valores são adquiridos nas etapas a seguir.

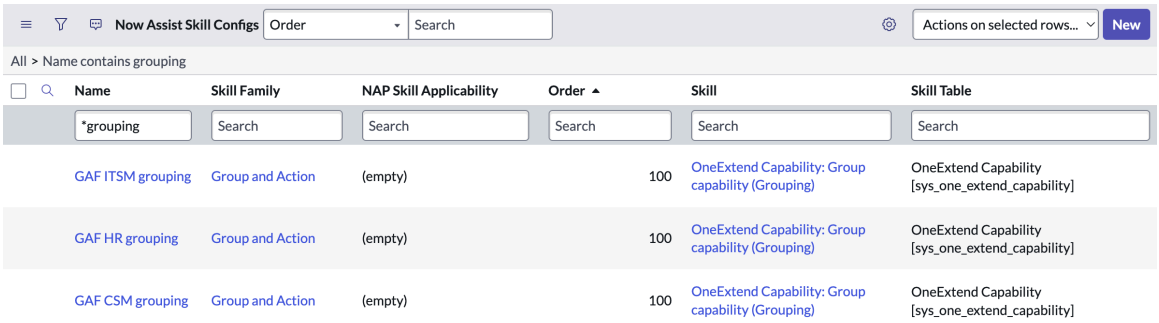
```
var groupSkillId = "";
                var actionSkillId = "";
                var topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
                new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId,
"run_once");
```

   O topicSkillId é o mesmo para todas as configurações do GAF.

Tradução automática

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

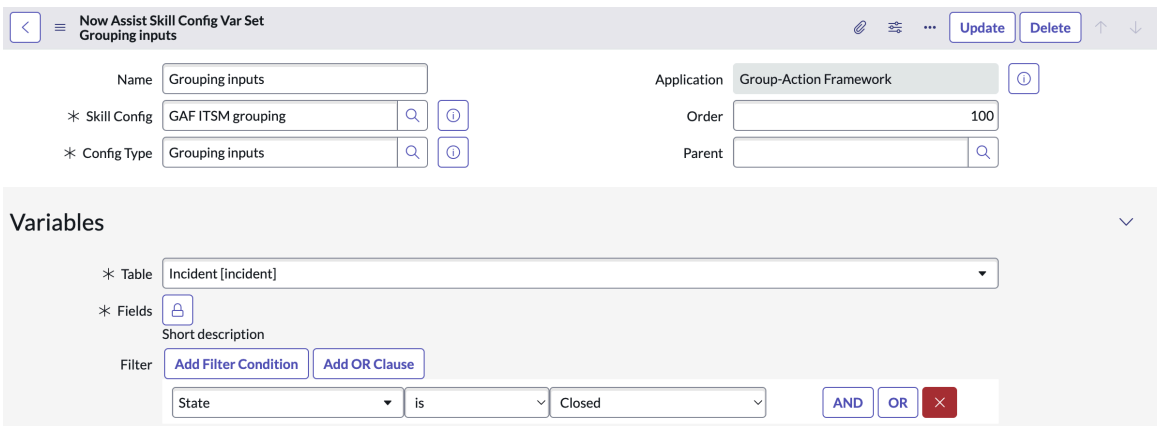
3. Em uma nova guia do navegador, navegue até Now Assist Configuração de habilidades [sn_nowassist_skill_config] inserindo `sn_nowassist_skill_config.list` no navegador de filtros.
4. Em **Nome** campo, insira `* agrupamento` e pesquisam para ver os registros de agrupamento associados aos fluxos de trabalho do agente e. Now Assist aplicações.



5. Abra o registro de agrupamento para o fluxo de trabalho do agente ou aplicação que você deseja configurar.
6. Em Now Assist Conjunto de variáveis de configuração, abra o registro Entradas de agrupamento.
7. Confirme se os filtros do agrupamento incluem todos os registros que você deseja indexar.

   Se você quiser adicionar filtros para mudar quais registros estão incluídos na configuração do GAF, faça isso aqui. Mais registros incluídos significa que você tem um tempo de configuração mais longo, mas eles podem ajudar a aumentar a qualidade dos resultados. Você deve ter pelo menos 2000 registros para um cluster bem-sucedido.

   Nota:
   Seu escopo atual deve ser Group-Action Framework para fazer mudanças.



8. Retorne ao Now Assist Registro de agrupamento de configuração de habilidades e copie o sys_id.
   Você usa este sys_id e dois outros sys_ids na chamada de função de script em segundo plano.
9. Na guia do navegador com o script em segundo plano, cole o sys_id no script entre as aspas da variável groupSkillId.

   . `GroupSkillId` a variável deve estar no mesmo formato que `TopicSkillId` variável.

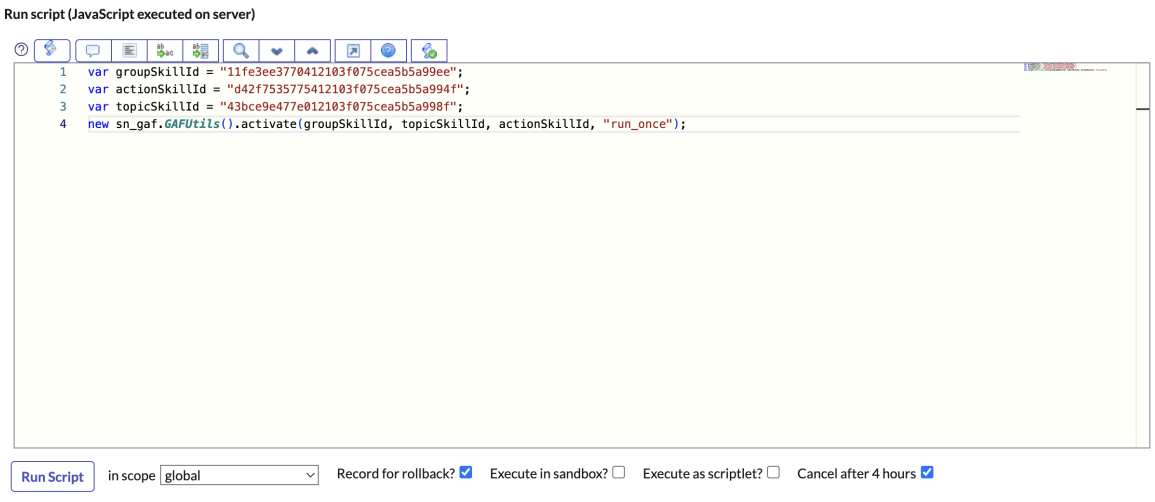
10. Na guia com Now Assist Registro de configuração de habilidade, retorne para Now Assist Tabela de configuração de habilidade e pesquisa `estratégia de ação` para encontrar a configuração de habilidade de estratégia de ação para a aplicação.
    Certifique-se de que o registro seja para a mesma aplicação. Se você colou o sys_id do agrupamento GAF ITSM, deverá abrir a estratégia de ação GAF ITSM.

Tradução automática

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

11. Abra o registro de estratégia de ação da aplicação que você está configurando.
12. Copie o sys_id do registro de estratégia de ação.
13. Na guia do navegador com o script em segundo plano, cole o sys_id no script entre as aspas da variável actionSkillId.

    . ActionSkillId a variável deve estar no mesmo formato que GroupSkillId e. TopickillId variáveis.



14. Execute o script em segundo plano selecionando **Executar script** .

    Executar este script em segundo plano cria um trabalho agendado chamado GAF - Executar fluxo off-line. Você pode exibir o trabalho agendado na tabela Execuções de script programadas [sysauto_script]. Se você quiser executar o script imediatamente, abra o registro Execução de script programada e selecione **Executar agora** .

    O script é executado em segundo plano.

Resultado

O GAF está configurado em sua instância para isso Now Assist E podem ser usados por agentes de IA para encontrar registros relacionados.

O que Fazer Depois

Para verificar se as saídas de agrupamento e ação foram geradas, vá para a tabela Solução de ML [ml_solution] para verificar se a solução de cluster está em execução ou concluída. Se estiver concluído, verifique as tabelas a seguir para ver se os registros de grupos, registros em cluster e registros de amostra inferior por grupo estão presentes.

- Grupo de registros do GAF [sn_gaf_record_group]
- Detalhe do grupo de registros do GAF [sn_gaf_record_group_detail]
- Resultado da estratégia de ação do GAF [sn_gaf_action_strategy_result]

Você pode repetir este procedimento para fluxos de trabalho agentic adicionais e. Now Assist aplicações.

Você pode ver o erro "Falha ao inicializar pipeline: Falha ao carregar o conjunto de dados message_content. Não há colunas para analisar do arquivo." Ao tentar configurar o GAF. Isso pode ocorrer porque sua instância não tem dados na tabela ou filtros que você configurou registros excluídos da tabela. Você pode entrar em contato com Now Support se você não conseguir resolver este erro, obtenha assistência adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 agente de IA

Crie um agente de IA no Estúdio de agentes de IA Para resolver problemas para seus usuários e coordenar com outros agentes de IA ao executar os fluxos de trabalho do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em ServiceNow Ecossistema agentic, um agente de IA é um conjunto de instruções e ferramentas de modelo de linguagem grande (LLM) que podem executar tarefas específicas.

Um agente de IA pode colaborar com outros agentes para alcançar melhores resultados usando menos chamadas de modelo de linguagem grande (LLM). Os agentes de IA também podem entrar em contato com o usuário se eles precisarem de ajuda ou informações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Em **Adicionar** menu suspenso, selecione uma das seguintes opções de criação de agente: **Bate-papo** ou **Externo** .

   a. **Bate-papo** : Selecione a opção Bate-papo para criar agentes de IA no Estúdio de agentes de IA Para se conectar com agentes de IA internos no ServiceNow AI Platform para executar fluxos de trabalho do agente.

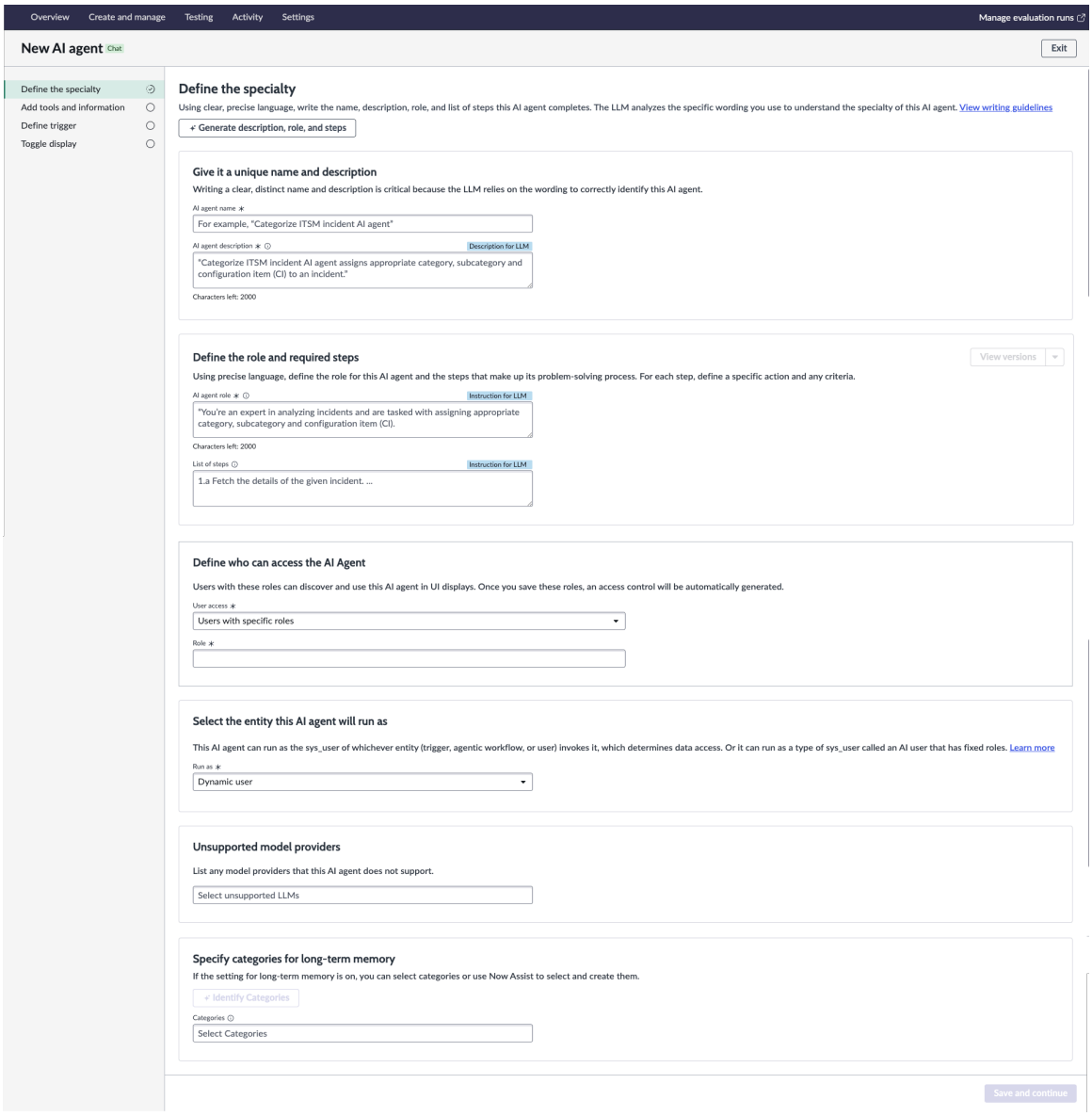
   b. **Externo** : Selecione a opção Externo para criar agentes de IA externos no Estúdio de agentes de IA para conectar o. ServiceNow AI Platform Com os provedores de IA do agente de terceiros.

      Para obter mais informações sobre como criar agentes de IA externos no Estúdio de agentes de IA, consulte Crie um agente de IA externo.

3. Na página Novo agente de IA, na etapa Definir a especialidade, defina seu agente de IA e forneça as especialidades que este agente contém para que o LLM possa analisar o texto que você usa para entender a finalidade do agente de 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.



Nota:
Quanto mais detalhes você fornecer, mais preciso será o desempenho do agente de IA.

Selecione **Gere descrição, função e etapas** para gerar uma descrição e instruções com Now Assist Em Gere uma descrição, uma função e uma lista de etapas com Now Assist janela pop-up. Se você fornecer a descrição do que deseja que o agente faça, poderá selecionar **Gerar** Para escrever o nome, a descrição, a função do agente de IA e os campos de instruções para você. Você pode mudar esses campos depois que o texto for gerado ou tentar novamente com novas instruções.

a. Descreva seu agente de IA dando a ele um nome e uma descrição exclusivos.

Dê um nome e uma descrição exclusivos

Campo	Descrição
Nome do agente de IA	Nome do agente de IA. Forneça um nome de acordo com o resultado que você deseja que seu 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
	de IA atinja. Por exemplo: Próxima melhor ação.
Descrição do agente com IA	Breve resumo do que seu agente de IA pode fazer de forma autônoma. Descreva todas as atividades que você deseja que o agente de IA execute ao resolver o fluxo de trabalho do agente. Exemplo da Próxima ação ideal: O agente Próxima ação ideal identifica as etapas ideais para resolver tarefas reunindo detalhes, fazendo referência a casos semelhantes e revisando artigos de conhecimento. Ele colabora com o usuário para criar um plano de resolução passo a passo, revisando-o com base no feedback e prossegue somente quando o plano é aprovado. **Nota:** O limite de caracteres da descrição é 2000.

b. Defina a função e as etapas necessárias para que o agente de IA possa executar suas tarefas.

Nota:
O agente de IA usa essas informações como orientação para personalizar suas respostas e ações.

Definir a função e as etapas necessárias

Campo	Descrição
Função de agente de IA	Capacidades e responsabilidades do seu agente de IA. As funções permitem que seu agente de IA execute as ações necessárias. Exemplo da próxima melhor ação: Os agentes de IA são especialistas na resolução de problemas. Objetivos de resolução de tarefa, como incidente, caso ou problema, podem ser tratados, independentemente do problema real descrito na tarefa. **Nota:** O limite de caracteres para definir a função do agente de IA é 2000.
Lista de etapas	Etapas necessárias a serem seguidas pelo agente de IA ao executar sua 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.

Campo	Descrição
	Nota: As instruções são enviadas para o modelo de linguagem grande (LLM). Exemplo da Próxima ação recomendada: Tarefas são registros para acompanhamento de problemas e suas atualizações de resolução por meio de um conjunto de entradas de diário. Seu objetivo é entender o problema com a tarefa de entrada, pesquisar possíveis soluções e fornecer um plano de resolução para resolver o problema apresentado na tarefa. Para resolver uma tarefa, sempre siga esta progressão de etapas: **i.** Obtenha os detalhes da tarefa. **ii.** Busque uma lista de tarefas semelhantes para entender o procedimento geral seguido para uma referência. **iii.** Busque uma lista de artigos de conhecimento relevantes, com base na descrição resumida da tarefa. Se artigos de conhecimento semelhantes estiverem presentes, entenda o procedimento geral seguido para referência. Depois de coletar os detalhes anteriores, verifique se você tem informações suficientes para criar um plano e executar as seguintes ações: **i.** Gere um plano para resolver a tarefa em um formato de lista numerada. **Importante:** Você deve criar as ações da tarefa em um formato de lista numerada. **ii.** Informe o usuário sobre o plano e busque feedback ou aprovação. **Nota:** Mencione explicitamente que você deve entrar em contato com o usuário. Sempre trate a resposta de um usuário ao plano como uma crítica ao plano atual e não como permissão ou direção para prosseguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	iii. Revise o plano com base no feedback do usuário e gere um novo em uma lista numerada. iv. Informe o usuário sobre o plano revisado e busque feedback ou aprovação. v. Repita as etapas 3 e 4 até que o usuário aprove o plano. **Nota:** Não prossiga com o plano até que o usuário confirme. vi. Depois que o usuário aprovar o plano, prossiga com o plano. vii. Use a ferramenta check_with_other_agents para verificar se o agente de IA atual não pode resolver a tarefa determinada e para verificar com os outros agentes de IA. Se tarefas semelhantes ou artigos de conhecimento não estiverem presentes, execute as seguintes ações: ▪ Informe ao usuário que você não pôde criar um plano porque não tinha os recursos necessários e buscar instruções. ▪ Se um usuário disser que pode assumir o processo de resolução, conclua a execução com Mensagem de obrigado por usar o NowAssist . **Nota:** ▪ Depois que as ferramentas forem executadas e a tarefa for resolvida, não mostre ou atualize mais o plano. ▪ Se o plano for aprovado ou revisado pelo usuário, nunca encerre a execução antes que a resolução seja aplicada. Instruções adicionais: ▪ Continue com o raciocínio normal após as etapas anteriores para resolver o problema. ▪ Não inicie uma resolução até que o usuário confirme explicitamente que o plano está pronto. Sempre pergunte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	ao usuário se ele está satisfeito com o plano. ▪ Não encerre a execução sem aplicar a solução determinada. ▪ Não espere que o usuário execute a correção necessária. ▪ Você é um agente de IA e sempre se comunica com o usuário "Atribuído a", não com o chamador. Nunca assuma qualquer outra função. ▪ Nunca formate suas mensagens como e-mail. Sempre envie-os como uma mensagem de texto informal.

Siga estas diretrizes para escrever instruções eficazes:

- Defina a função do agente de IA:
  - Declare claramente a função primária do agente de IA em uma ou duas frases.
  - Exemplo: O agente de IA atua como um assistente de atendimento ao cliente.
- Especialidades de destaque:
  - Especifique as principais áreas ou tarefas que o agente de IA lida.
  - Especialista em lidar com consultas e resolver problemas do cliente.
- Identificar o problema de negócios:
  - Articular o desafio de negócios específico a ser abordado pelo agente de IA.
  - Exemplo: Reduzir os tempos de espera do cliente em 50%.
- Descreva o agente de IA:
  - Forneça um breve cenário de como o agente de IA será usado.
  - Exemplo: Automatizar respostas a consultas comuns e escalar problemas complexos para agentes humanos.
- Seja conciso e claro:
  - Use linguagem simples e direta.
  - Evite jargões e termos técnicos.
  - Exemplo: O agente de IA ajuda os clientes a encontrar respostas rapidamente.
- Forneça etapas acionáveis:
  - Inclua instruções específicas sobre como configurar e usar o agente de IA.
  - Exemplo: Etapa 1: Defina os tipos de consultas que o agente de IA processa. Etapa 2: Integre o agente de IA à plataforma de 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.

- Incluir exemplos:
  - Forneça exemplos reais para ilustrar como o agente de IA deve funcionar.
  - Exemplo: Por exemplo, o agente de IA pode responder automaticamente a perguntas sobre o status do pedido.
- Foco nos resultados:
  - Enfatize os benefícios e os resultados do uso do agente de IA.
  - Exemplo: Usar o agente de IA leva a tempos de resolução mais rápidos e pontuações de satisfação do cliente mais altas.

Ao seguir essas diretrizes gerais, você pode criar instruções de prompt claras e eficazes que permitem usar agentes de IA em todo o potencial. Para obter mais informações e exemplos, consulte Diretrizes gerais para criar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente .

c. Configure ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) para o agente de IA.

Nota:
As ACLs determinam quem tem acesso para descobrir e executar o agente de IA. Para saber mais sobre as ACLs que você pode criar em Estúdio de agentes de IA e como adicionar configurações de segurança mais avançadas, consulte Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA.

Esta é uma etapa obrigatória. Se você configurou anteriormente um agente de IA sem criar uma ACL, deverá gerar uma ACL antes de fazer outras modificações.

Se você já criou uma ACL para o agente de IA, ela aparecerá em uma lista nesta seção. Você pode clicar duas vezes nas cápsulas de função para editar as funções.

Defina quem pode acessar o agente de IA

Campo	Descrição
Acesso de usuário	O tipo de usuários cujo acesso ao agente de IA é definido pelas seguintes opções: ▪ **Qualquer usuário autenticado** : Qualquer usuário conectado pode acessar o agente de IA. ▪ **Usuários com funções específicas** : Os usuários que têm pelo menos uma das funções listadas atribuídas a eles podem acessar o agente de IA. Esta é a opção 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
	Nota: Se um usuário não tiver acesso a um agente de IA ou se o usuário não tiver acesso a pelo menos um dos agentes de IA na respectiva execução do fluxo de trabalho do agente, toda a execução será anulada antes que o primeiro agente de IA seja iniciado. ▪ **Público** : Qualquer usuário pode acessar o agente de IA mesmo sem fazer login. Use esta opção somente quando quiser que os convidados possam acessar o agente de IA.
Função	Atribua uma ou mais funções específicas no menu suspenso. **Nota:** Selecionar a função só é possível quando você escolhe **Usuários com funções específicas** acesso do usuário.

d. Defina o tipo de sys_user como o agente de IA será executado.

- Para obter mais informações sobre como entender as identidades do usuário que executarão o agente de IA, consulte Identidade do usuário.
- Para obter mais informações sobre como entender as regras das ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) em ServiceNow AI Platform®, consulte Access Control List Rules .

Selecionar a entidade em que este agente de IA será executado

Campo	Descrição
Executar como	A identidade do usuário com a qual o agente de IA é executado. Selecione um dos seguintes tipos de entidade para os quais o agente de IA deve ser executado: i. **Usuário dinâmico** : O usuário conectado (sys_user) que invoca a execução de um agente de IA. O usuário dinâmico pode ser o sys_user de um gatilho, fluxo de trabalho do agente ou usuário humano que passa suas funções para este agente (o componente/entidade ascendente que invocou o agente de 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.

Campo	Descrição
	Qualquer execução executada por um usuário dinâmico é registrada no nome do usuário conectado. Por exemplo, se um incidente for criado por um usuário dinâmico, o incidente criado será registrado no nome do usuário conectado no momento. **Nota:** O usuário dinâmico é a configuração padrão para todos os agentes de IA, a menos que haja uma necessidade específica que justifique um usuário de IA. Em geral, a maioria dos agentes de IA pode ser executada como usuários dinâmicos. **ii. Usuário com IA** : O agente de IA é executado e executado como uma identidade de usuário estática pré-configurada com funções atribuídas que não mudarão, independentemente de quem ou como a execução é invocada. O usuário com IA é um tipo de registro sys_user do tipo agentes com IA. Todas as ações realizadas por um agente de IA em execução como um usuário de IA são registradas no nome do usuário de IA para essa ação ou execução. Por exemplo, se um incidente for criado por um usuário de IA, o solicitante dessa execução será registrado como o usuário de IA atribuído. O usuário com IA é um sys_user com funções predefinidas. **Aviso:** Permitir que usuários públicos invoquem usuários com IA concederá permissões elevadas para quais dados podem ser acessados por eles.
Usuário de IA	Selecione um usuário de IA específico no menu suspenso.

Nota:
Ao determinar essas configurações de segurança, certifique-se de considerar as configurações de segurança para todos os aspectos do fluxo do agente, do fluxo de trabalho do agente, agentes de IA e ferramentas.

e. Especifique quais provedores de IA este agente de IA não oferece 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.

Alguns modelos de IA podem executar suas tarefas específicas do agente de IA melhor do que outros. Você pode escolher um LLM incompatível no **Selecione LLMs incompatíveis** Se você não quiser que um agente de IA esteja disponível se um determinado provedor de modelo de IA padrão estiver ativo.

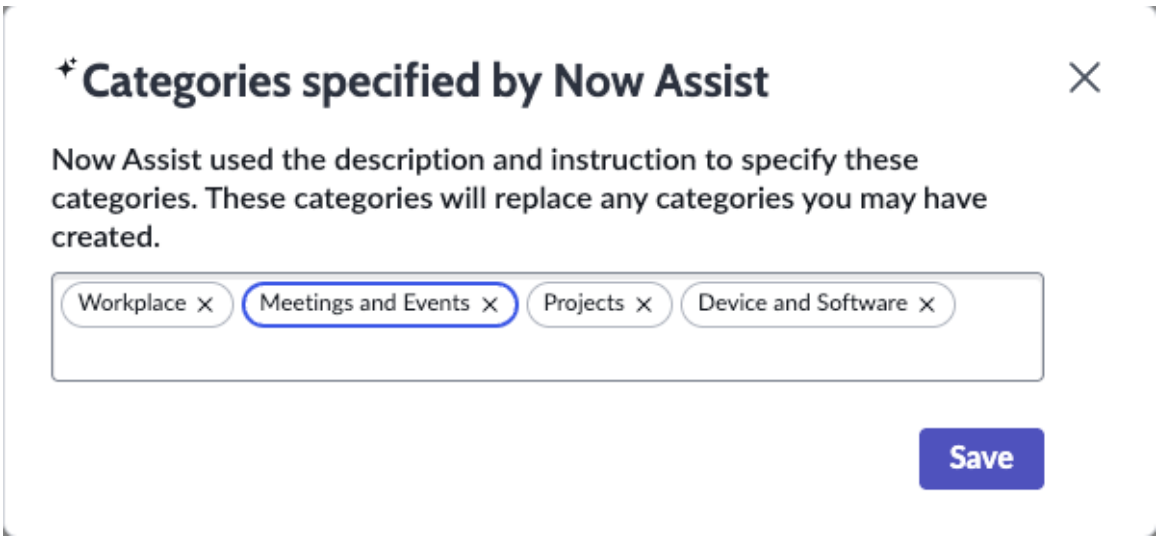
Para obter mais informações sobre as opções disponíveis, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform®.

f. Especifique categorias para memória de longo prazo.

A opção de permitir que um agente de IA armazene memórias sobre usuários é uma configuração geral para memória de longo prazo.

- Selecione **Identificar Categorias** .

  Você vê as Categorias especificadas pelo Now Assist janela pop-up.



- Adicione ou substitua as categorias e selecione **Salvar** .

Para obter mais informações sobre como configurar categorias para memórias do agente com IA, consulte Configure memória de longo prazo.

g. Selecione **Salvar e continuar**.

Você deve selecionar **Salve e continue** Para criar a ACL para o agente de IA na tabela ACL. Se você quiser criar ou adicionais `Deny-Unless`ACLs ou adicionar atributos de segurança para o agente de IA, um usuário com os privilégios elevados corretos pode criá-los na tabela de ACL diretamente. ACLs adicionais não podem ser configuradas em Estúdio de agentes de IA.

Se você selecionou `Users with specific roles`Para sua ACL, depois de selecionar Salvar e continuar, você ainda pode editar as funções da ACL. Retorne à primeira página da configuração assistida e clique duas vezes nas cápsulas de função na seção ACL para fazer mudanças.

Você será direcionado para a página Adicionar ferramentas e informações.

4. Selecione **Adicionar ferramenta** Para equipar seu agente de IA com várias ferramentas para cumprir sua 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.

Adicionar ferramentas e informações

Campo	Descrição
Adicionar ferramenta	Ferramentas e fontes de dados adicionais que você pode fornecer ao agente de IA para realizar sua função. As ferramentas disponíveis são: ○ Item do catálogo Itens do catálogo conversacional que você pode adicionar ao seu agente de IA. ○ Tópico de conversa : Use conversas para obter informações adicionais de usuários adicionando um Virtual Agent Tópico para um agente de IA. ○ Carregamento de arquivo Carregue arquivos para permitir que os agentes de IA analisem o conhecimento especializado. ○ Ação de fluxo : Processos automatizados personalizados em seu sistema que você pode adicionar ao seu agente de IA. ○ Gráfico de conhecimento : Adicione um gráfico de conhecimento a um agente de IA em Estúdio de agentes de IA Melhorar o desempenho dos agentes de IA. ○ Adicione um Protocolo de contexto do modelo a um agente de IA: Adicione um cliente de protocolo de contexto de modelo ○ Now Assist Habilidade: Habilidades de IA generativa em seu sistema que você pode adicionar ao seu agente de IA. Agente de IA Next Best Action: Resumo de incidentes. ○ Operação de registro : Para criar, atualizar, pesquisar ou excluir registros de um agente de IA, adicione uma operação de registro. ○ Script Scripts editáveis e APIs que você pode adicionar ao seu agente de IA. Exemplo do agente de IA Next Best Action: Obter incidente semelhante. ○ Recuperação de pesquisa Processos de recuperação de informações no seu sistema que você pode adicionar ao seu agente de 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.

Campo	Descrição
	Exemplo do agente de IA Next Best Action: Obtenha artigos de conhecimento relevantes. ○ Subfluxo Fluxos automatizados em seu sistema que você pode adicionar ao seu agente de IA. ○ Adicione uma pesquisa na web a um agente com IA: Adicione uma ferramenta de pesquisa na web a um agente de IA usando a API de pesquisa de terceiros, como Microsoft Ou Google. **Nota:** Você deve adicionar pelo menos uma ferramenta para continuar configurando seu agente de IA, mas também pode adicionar mais ferramentas ao agente de IA a qualquer momento.

5. Selecione **Salvar e continuar**.
   Você será direcionado para a página Definir gatilho.
6. Defina um gatilho e condições para ativar seu agente de IA.
   a. Selecione **Adicionar gatilho** .
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar gatilho

Campos	Descrição
Selecionar gatilho	Lista de gatilhos que estão disponíveis na instância.
Nome	Nome do gatilho.
Ativo	Opção para manter suas condições do gatilho ativas.
Tabela	Nome da tabela aplicável ao fluxo de trabalho do agente.
Condições	Condições que você pode adicionar para controlar a configuração do gatilho. Selecione **Adicionar conjunto de condições** para adicionar condições ao gatilho de fluxo de trabalho do agente.
Método de definição de sys_user	▪ Usar uma tabela existente ▪ Usar um novo script 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.

Campos	Descrição
Sys_user	O usuário com o qual o agente de IA é executado. Se você selecionar uma tabela, as opções poderão incluir o campo Solicitante, Resolvido por, Encerrado por ou outro usuário. Você também pode criar um script personalizado para gerar e retornar o sys_id do usuário.
Modelo do objetivo	Instrução de modelo para um agente de IA seguir durante sua execução. Para alguns tipos de gatilho, você também pode selecionar campos adicionais nas instruções do modelo.
Canal	Médio para a saída do agente de IA: Now Assist painel ou Virtual Agent. **Nota:** ▪ Se você selecionar Virtual Agent, Em seguida, você deve selecionar o assistente e o portal em que o agente de IA está disponível. ▪ Para exibir a saída de um agente de IA acionado no Now Assist, você precisa da função now_assist_panel_user.
Exibir notificação	Selecione **Mostrar notificação** opção para habilitar notificações para seus gatilhos. Se houver vários gatilhos com notificações habilitadas para a mesma tabela, somente uma notificação será exibida.

Se você escolher um gatilho programado, opções adicionais estarão disponíveis, como o dia da semana e a hora em que você deseja que o gatilho seja executado.

Nota:
Ao executar um gatilho programado, nem todos os registros são incluídos na execução. Por padrão, o valor é 10. Se você quiser mudar este número, defina `sn_aia.max_scheduled_trigger_query` propriedade do sistema para um valor diferente.

Se você escolher um gatilho de e-mail, os e-mails de destino deverão existir na tabela Responder [sys_reply]. Novos e-mails não estão disponíveis como gatilhos.

c. Selecione **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.

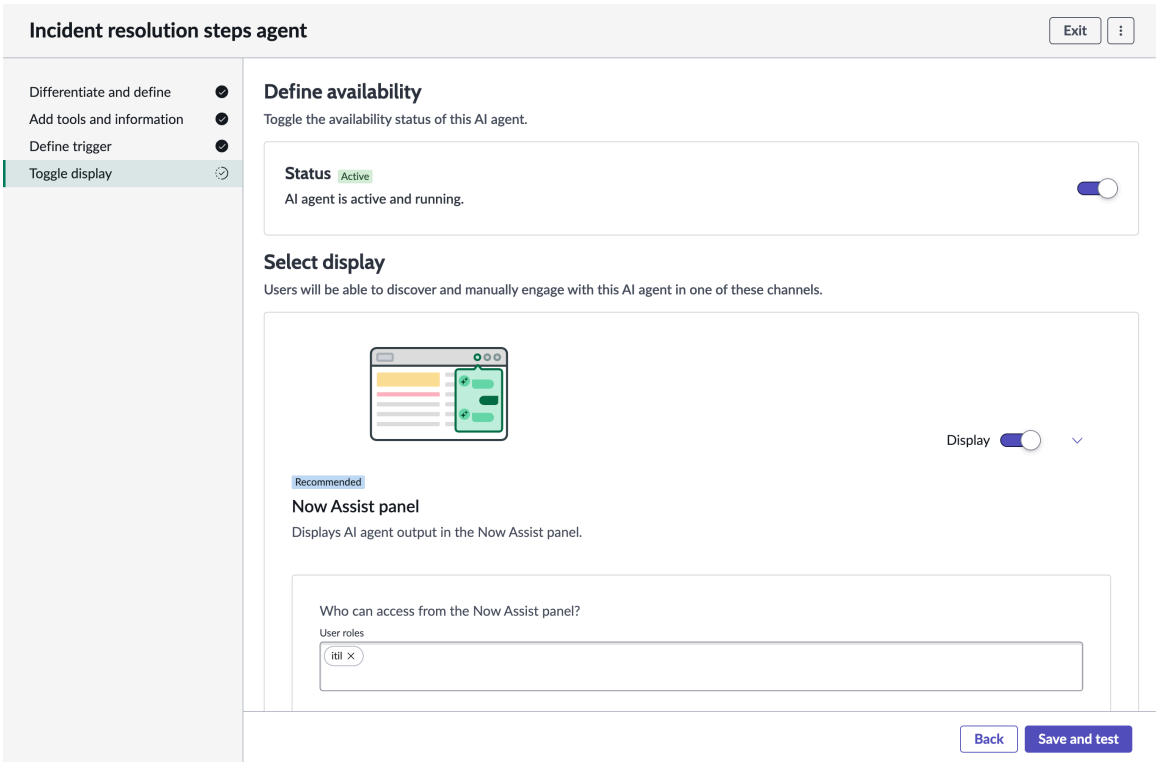
Você será direcionado para a página Definir gatilho.

d. Selecione **Salvar e continuar**.
Você será direcionado para a página de exibição de alternância.

7. Defina a disponibilidade do agente de IA.

a. Ative o agente de IA alternando **Status** , Em seguida, selecione se o agente de IA deve ser exibido em Now Assist painel ou Virtual Agent.

Você pode selecionar o ícone de divisa ( ) Para escolher quais funções são necessárias para acessar o agente de IA.



Nota:
. Now Assist a opção de exibição do painel não está disponível, você deve habilitar o painel primeiro. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel.

b. Forneça uma mensagem de processamento no **Processando mensagem** Campo da seção Criar uma mensagem de processamento, a ser exibido no canal selecionado quando o agente de IA começar a trabalhar.
Por exemplo, *`Initiating AI agent`*ou *`Processing record details`*ou *`An AI agent is looking into the request`*.

8. Selecione **Salve e teste** para concluir as etapas de configuração ou revisar uma etapa anterior selecionando **Voltar** .

Tradução automática

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

Selecionar Salvar e testar leva você à página Teste do agente de IA, onde você pode testar o agente de IA que criou. Para obter mais informações, consulte Teste um agente de IA.

Para testar o fluxo de trabalho do agentic, você deve ter a função sn_aia.admin e todas as funções que a ACL configurada para o agente de IA requer, se aplicável.

Resultado
Você pode ver o agente de IA que você criou no **Gerenciar agentes de IA e fluxos de trabalho agentivos** página.

Se você selecionou **Usuários com funções específicas** Para sua ACL, você pode mudar as funções a qualquer momento. Retorne à configuração assistida e clique duas vezes nas cápsulas para fazer mudanças. Todas as outras mudanças de segurança devem ser feitas na tabela ACL [sys_security_acl] por um usuário com permissões elevadas.

Encontre agentes de IA

Encontre agentes de IA disponíveis em Estúdio de agentes de IA para explorar suas opções ao criar fluxos de trabalho do agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia_viewer.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os agentes de IA são sistemas autônomos que interagem com seu ambiente para coletar dados, tomar decisões e concluir tarefas que, de outra forma, precisariam ser feitas por um ser humano.

Procedimento

1. Exiba os agentes de IA disponíveis em Estúdio de agentes de IA.

2. Exiba todos os agentes de IA, incluindo os agentes de IA que foram instalados com Now Assist navegando até **Agentes de IA** guia.

Resultado
Navegar por qualquer uma das opções anteriores direciona você para os agentes de IA que estão disponíveis em seu Estúdio de agentes de IA instância.

Duplicar um agente de IA

Duplique um agente de IA existente em Estúdio de agentes de IA Para que você possa economizar tempo sem precisar configurar ou criar agentes de IA manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Duplique os agentes de IA para executar as seguintes tarefas:

- Duplique o registro.
- Proibir agentes de IA com nomes existentes.

Tradução automática

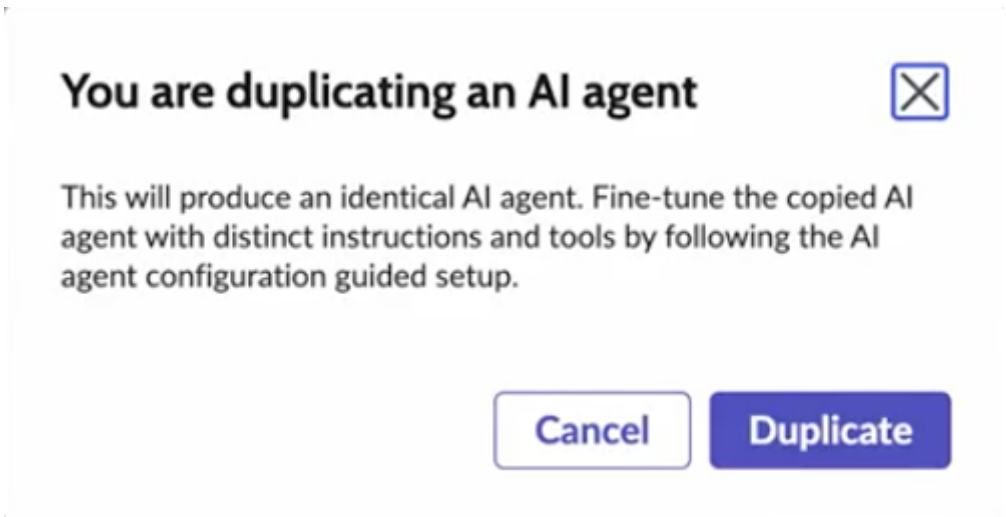
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Colunas personalizadas, como Ferramentas e Fontes de conhecimento, Status e uma coluna com o ícone Duplicar ( ) Estão disponíveis para a lista de agentes com IA.

Nota:
Os agentes de IA duplicados usam as mesmas ferramentas do agente original e modificar as ferramentas do agente no agente de IA duplicado afeta as ferramentas do agente de IA original. Para usar as ferramentas em um agente de IA duplicado, você pode usar as ferramentas de agente duplicado sem fazer mudanças nelas ou adicionar uma nova ferramenta."

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA** E abra a lista Agentes com IA em Estúdio de agentes de IA.
2. Duplique o agente de IA na página Gerenciar fluxos de trabalho do agente e agentes de IA ou no formulário do agente de IA.
   Uma mensagem de confirmação será exibida em uma janela pop-up.



3. Para criar uma cópia do agente com IA com as mesmas informações do registro do agente com IA original, selecione **Duplicado** .

Nota:
O nome do agente de IA duplicado é anexado com o sufixo (Cópia) Para que você possa identificar claramente o agente de IA duplicado do agente de IA original. Por exemplo, Agente de artigo de conhecimento (cópia) . Você pode renomear o agente de IA duplicado e também editar as outras informações duplicadas do agente de IA original.

4. Depois de editar os detalhes na seção Descrever e instruir, selecione **Salve e continue** .
5. Na seção Adicionar ferramentas e informações, edite os detalhes que são do agente de IA original ou adicione novas ferramentas para seus requisitos e selecione **Salve e continue** .
6. Na seção Alternar exibição, ative o Status do agente de IA duplicado e selecione **Salve e continue** .

Resultado

Você será redirecionado para Estúdio de agentes de IA página inicial. Na seção Gerenciar e configurar agentes de IA para resolver fluxo de trabalho do agente no **Agentes de IA** , você verá o agente de IA duplicado.

Tradução automática

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

Modifique um agente de IA

Modifique um agente de IA em Estúdio de agentes de IA para atender às suas necessidades de negócios em constante mudança.

Antes de Iniciar

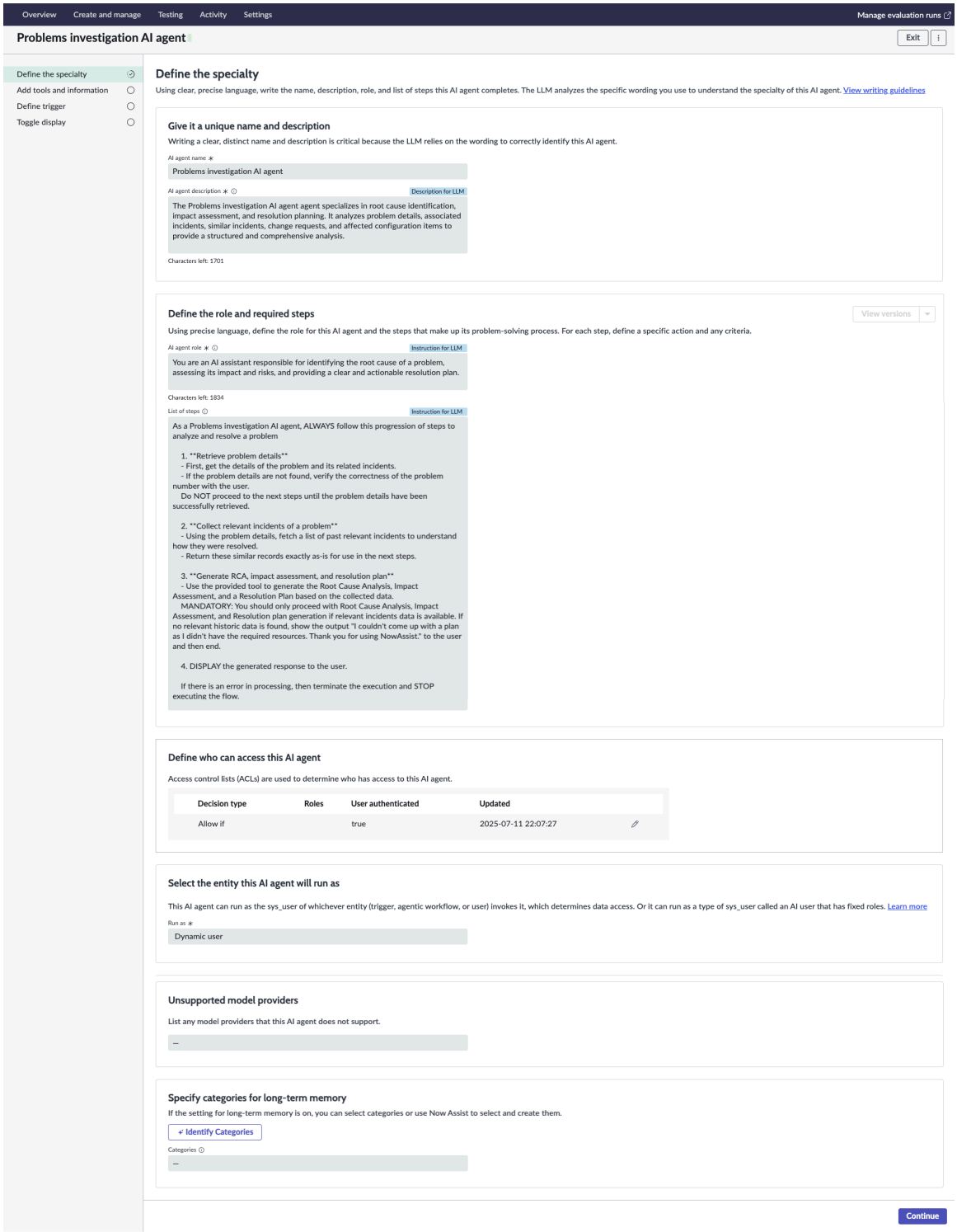
Função necessária: sns_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**
2. Selecione o agente de IA que você deseja modificar.
3. Modifique as diferentes seções do Configuração assistida fazendo mudanças nos campos de acordo com seus requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 *`List of steps`*, você pode criar várias versões do mesmo agente de IA sem perder as versões anteriores. Criar versões permite testar diferentes instruções para avaliar o desempenho. Consulte Controle de versão para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente para obter mais informações.
- Para as listas de controle de acesso (ACLs), você pode editar os campos de segurança e definir quem pode acessar o agente de IA e editar a entidade para executar 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.

de IA como um usuário dinâmico ou um usuário de IA. Para obter mais informações, consulte Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA.

- Para obter mais orientações sobre como criar instruções eficazes, consulte Diretrizes gerais para criar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente .

Você pode navegar pelas etapas do Configuração assistida com **Continuar** e. **Voltar** botões.

Nota:
Alguns campos não serão editáveis se o agente estiver associado a um Now Assist aplicação.

4. Navegue até a última etapa e selecione **Teste** para salvar suas mudanças e começar a testar seu agente modificado.

Resultado
Seu agente foi modificado e está pronto para testar.

Adicione uma ferramenta a um agente de IA

Adicione uma ferramenta a um agente de IA para habilitar diferentes funcionalidades e ajudar seus agentes de IA a atingir seus objetivos.

Visão geral da ferramenta

As ferramentas fornecem aos agentes de IA os recursos necessários para concluir suas tarefas. Ao adicionar ferramentas, considere como o agente de IA as usará para atingir seus objetivos, bem como como como essas ferramentas interagem entre si. Fornecer aos agentes de IA as ferramentas apropriadas ajuda a garantir a robustez e a qualidade do desempenho.

Algumas diretrizes adicionais para adicionar e criar ferramentas são as seguintes:

- Ferramentas de design para trabalhar em conjunto. Seu agente de IA deve resolver uma tarefa específica e discreta, e as ferramentas devem fornecer ao agente de IA todos os recursos necessários para atingir seu objetivo.
- Escreva descrições detalhadas da ferramenta. As descrições da ferramenta são usadas pelo agente de IA para determinar a função de uma ferramenta. Descrições detalhadas sobre quais são as ferramentas e como elas funcionam darão ao agente de IA a melhor chance de ter sucesso.
- Considere as saídas das ferramentas ao criá-las. Use a descrição da ferramenta ou os campos de estratégia de transformação de saída para descrever como processar as saídas da ferramenta. Por exemplo, se você tiver uma ferramenta que reúne registros de um grande número de tabelas, forneça à ferramenta planos para como lidar com a quantidade de registros que a consulta pode retornar.

Adicione um item do catálogo a um agente com IA

Adicione um Catálogo de serviços Para um agente de IA em Estúdio de agentes de IA para que os usuários possam acessar itens do catálogo de conversa.

Antes de Iniciar
[store-future: BEGIN review]O agente não deve ser um agente de voz. Os agentes de voz não são compatíveis com itens do catálogo.[End]

Função necessária: sn_aia.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** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar um item do catálogo e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Item do catálogo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar um item do catálogo

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para o item do catálogo.
Descrição	Descrição do item do catálogo e o que ele fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Selecione um item do catálogo	Item do catálogo que você deseja adicionar. Se houver uma ferramenta usada por um agente de IA para o mesmo item do catálogo, o restante do formulário preencherá os campos com base na outra ferramenta. Você pode fazer mudanças específicas no agente de IA atual para atender às suas necessidades, e isso não afetará a ferramenta do agente de IA existente.
Modo de execução	Modo de execução do item do catálogo selecionado: ○ **Supervisionado** Entradas do seu agente humano são necessárias durante a execução deste item do catálogo enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo** Não requer nenhuma entrada do atendente durante a execução deste item do catálogo enquanto o agente com IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no Now Assist ou em Virtual Agent: ○ **Sim** ○ **Não**
Processando mensagem	Mensagem a ser exibida aos usuários quando a ferramenta estiver 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.

Campos	Descrição
Estratégia de transformação de saída	Estilo para que o LLM apresente os resultados à medida que passa informações entre ferramentas e para outros agentes. ○ Nenhum(a) ○ Conciso ○ Parágrafo ○ Detalhado ○ Personalizado

5. Selecione **Adicionar**.
   Um item do catálogo é adicionado à lista Itens do catálogo na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicione um tópico de conversa a um agente de IA

Adicione um Virtual Agent Tópico para um agente de IA em Estúdio de agentes de IA para que você possa usar conversas para obter informações adicionais do usuário. Por exemplo, um tópico de conversa pode ser usado para permitir que um usuário selecione um intervalo de datas para pesquisas.

Antes de Iniciar

[store-future: BEGIN review]O agente não deve ser um agente de voz. Os agentes de voz não oferecem suporte a tópicos de conversa.[End]

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar um tópico de conversa e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Tópico de conversa** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar um tópico de conversa

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para o tópico de conversa.
Descrição	Descrição do tópico de conversa e o que ele fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Selecionar tópico	. Virtual Agent tópico que você deseja adicionar. Depois de selecionado, a descrição do tópico é exibida abaixo da lista suspensa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	Se houver uma ferramenta usada por um agente de IA para o mesmo tópico de conversa, o restante do formulário preencherá os campos com base na outra ferramenta. Você pode fazer mudanças específicas no agente de IA atual para atender às suas necessidades, e isso não afetará a ferramenta do agente de IA existente. **Nota:** Somente tópicos de modelo de linguagem grande (LLM) podem ser selecionados.
Modo de execução	Modo de execução do tópico de conversa selecionado: ○ **Supervisionado** Entradas do seu agente humano são necessárias durante a execução deste tópico de conversa enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo** Não requer nenhuma entrada do atendente durante a execução deste tópico de conversa enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no Now Assist ou em Virtual Agent: ○ **Sim** ○ **Não**
Processando mensagem	Mensagem a ser exibida aos usuários quando a ferramenta estiver em execução.
Estratégia de transformação de saída	Estilo para que o LLM apresente os resultados à medida que passa informações entre ferramentas e para outros agentes. ○ Nenhum(a) ○ Conciso ○ Parágrafo ○ Detalhado ○ Personalizado

5. Selecione **Adicionar**.
   Um tópico de conversa é adicionado à lista Tópicos de conversa na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicione um carregamento de arquivo a um agente com IA

Carregue arquivos para análise por um agente de IA em Estúdio de agentes de IA Conceder ao agente de IA acesso a conhecimento especializado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

[store-future: BEGIN review]O agente não deve ser um agente de voz. Os agentes de voz não são compatíveis com carregamentos de arquivos.[End]

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar um carregamento de arquivo e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Carregamento de arquivo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar carregamento de arquivo

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para o carregamento do arquivo.
Descrição	Descrição do carregamento do arquivo e o que ele fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Modo de execução	Modo de execução para o carregamento de arquivo selecionado: ○ **Supervisionado** Entradas do seu agente humano são necessárias durante a execução deste arquivo carregado enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo** Não requer nenhuma entrada do atendente durante a execução deste arquivo carregado enquanto o agente com IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no Now Assist ou em Virtual Agent: ○ **Sim** ○ **Não**
Processando mensagem	Mensagem a ser exibida aos usuários quando a ferramenta estiver em execução.
Estratégia de transformação de saída	Estilo para que o LLM apresente os resultados à medida que passa informações entre ferramentas e para outros agentes. ○ Nenhum(a) ○ Conciso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	○ Parágrafo ○ Detalhado ○ Personalizado
Anexos	Para análise por um agente de IA, anexe até 5 arquivos com um tamanho máximo de 5 MB cada nestes formatos de arquivo: PDF, DOCX ou TXT. **Nota:** Um usuário que interage com o agente de IA com a ferramenta de carregamento de arquivo pode ver as informações contidas nos arquivos.

5. Selecione **Adicionar**.
   Um carregamento de arquivo é adicionado ao agente de IA.

Adicione uma ação de fluxo a um agente de IA

Adicione uma ação de fluxo a um agente de IA no Estúdio de agentes de IA. Defina a ação de fluxo para usá-la como uma operação reutilizável na automação do ServiceNow AI Platform recursos sem precisar escrever código.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar uma ação de fluxo e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Ação de fluxo** .
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar um formulário de ação de fluxo

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para a ação de fluxo selecionada.
Descrição	Descrição da ação de fluxo e o que ela fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Selecionar ação do fluxo	Processo automatizado existente a ser selecionado 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	Descrição
	Se houver uma ferramenta usada por um agente de IA para a mesma ação de fluxo, o restante do formulário preencherá os campos com base na outra ferramenta. Você pode fazer mudanças específicas no agente de IA atual para atender às suas necessidades, e isso não afetará a ferramenta do agente de IA existente.
Entradas	Entradas de ação de fluxo. Os valores são preenchidos pelo LLM no tempo de execução, a menos que você especifique uma substituição de valor. **Nota:** Se o agente usar várias ferramentas, você poderá optar por usar a saída de outra ferramenta como uma substituição de valor de entrada. Selecione o ícone do seletor de dados () para revisar as opções disponíveis.
Modo de execução	Modo de execução da ação de fluxo selecionada: ○ **Supervisionado** Entradas do humano Os agentes são necessários durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo** Não requer nenhuma entrada do atendente durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no Now Assist ou em Virtual Agent: ○ **Sim** ○ **Não**
Processando mensagem	Mensagem a ser exibida aos usuários quando a ferramenta estiver em execução.
Estratégia de transformação de saída	Estilo para que o LLM apresente os resultados à medida que passa informações entre ferramentas e para outros agentes. ○ Nenhum(a) ○ Conciso ○ Parágrafo ○ Detalhado ○ 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.

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma ação de fluxo é adicionada à lista Ações de fluxo na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicione um Gráfico de conhecimento Para um agente de IA

Adicione um Gráfico de conhecimento Para um agente de IA em Estúdio de agentes de IA que usa os dados estruturados e não estruturados de diferentes ServiceNow Registros para melhorar o desempenho dos agentes de IA.

Antes de Iniciar

[store-future: BEGIN review]O agente não deve ser um agente de voz. Os agentes de voz não são compatíveis com Gráficos de conhecimento.[End]

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Selecione **Novo** Ou abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar um Gráfico de conhecimento E navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Gráfico de conhecimento** .
   Talvez seja necessário rolar para baixo.
4. No formulário, preencha os campos.

Adicione um Gráfico de conhecimento formulário

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para o selecionado Gráfico de conhecimento.
Descrição	Descrição do Gráfico de conhecimento E o que ele fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Selecionar Gráfico de conhecimento	Existente Gráfico de conhecimento A ser adicionado ao agente de IA. Se houver uma ferramenta usada por um agente de IA para o mesmo Gráfico de conhecimento, o restante do formulário preencherá os campos com base na outra ferramenta. Você pode fazer mudanças específicas no agente de IA atual para atender às suas necessidades, e isso não afetará a ferramenta do agente de IA existente.
Instrução de consulta	A consulta de pesquisa. Traduza sua solicitação em uma consulta de pesquisa, incluindo um verbo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	A instrução de consulta é passada para o LLM para gerar uma consulta estruturada para o Gráfico a partir das entradas selecionadas no formulário da ferramenta.
Modo de execução	Modo de execução do selecionado Gráfico de conhecimento: ○ **Supervisionado** Entradas do seu agente humano são necessárias durante a execução deste Gráfico de conhecimento Enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo** Não requer nenhuma entrada do atendente durante a execução deste Gráfico de conhecimento Enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no Now Assist ou em Virtual Agent: ○ **Sim** ○ **Não**
Processando mensagem	Mensagem a ser exibida aos usuários quando a ferramenta estiver em execução.
Estratégia de transformação de saída	Estilo para que o LLM apresente os resultados à medida que passa informações entre ferramentas e para outros agentes. ○ Nenhum(a) ○ Conciso ○ Parágrafo ○ Detalhado ○ Personalizado

5. Selecione **Adicionar**.
. Gráfico de conhecimento A ferramenta é adicionada ao agente de IA.

Adicione um Now Assist Para um agente de IA

Adicione uma habilidade de IA generativa a um agente de IA em Estúdio de agentes de IA. Você pode personalizar as habilidades para atender às necessidades dos usuários em diferentes fluxos de trabalho.

Antes de Iniciar

Se você quiser adicionar uma habilidade personalizada a um agente de IA, a habilidade deverá ser publicada e ativada no console do administrador do Now Assist. Para obter mais informações sobre como implantar habilidades personalizadas, consulte Finalize e publique uma habilidade personalizada e. Ativar uma habilidade personalizada .

[store-future: BEGIN review]O agente não deve ser um agente de voz. Os agentes de voz não são compatíveis com Now Assist habilidades.[End]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar uma habilidade e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Habilidade do Now Assist** .
4. No formulário, preencha os campos.

Adicione um Now Assist formulário de habilidade

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para sua habilidade.
Descrição	Descrição da habilidade e o que ela fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Selecionar habilidade	Habilidade existente a ser selecionada na lista. Se houver uma ferramenta usada por um agente de IA para a mesma habilidade, o restante do formulário preencherá os campos com base na outra ferramenta. Você pode fazer mudanças específicas no agente de IA atual para atender às suas necessidades, e isso não afetará a ferramenta do agente de IA existente.
Entradas	Entradas de habilidade. Os valores são preenchidos pelo LLM no tempo de execução, a menos que você especifique uma substituição de valor. **Nota:** Se o agente usar várias ferramentas, você poderá optar por usar a saída de outra ferramenta como uma substituição de valor de entrada. Selecione o ícone do seletor de dados ( ) para revisar as opções disponíveis.
Modo de execução	Modo de execução da sua habilidade: ○ **Supervisionado** Entradas do seu agente humano são necessárias durante a execução desta ferramenta enquanto o agente de IA 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.

Campos	Descrição
	○ **Autônomo** Não requer nenhuma entrada do atendente durante a execução desta ferramenta enquanto o agente com IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução da ferramenta no Now Assist painel ou em Virtual Agent: ○ **Sim** ○ **Não**
Processando mensagem	Mensagem a ser exibida aos usuários quando a ferramenta estiver em execução.
Estratégia de transformação de saída	Estilo para que o LLM apresente os resultados à medida que passa informações entre ferramentas e para outros agentes. ○ Nenhum(a) ○ Conciso ○ Parágrafo ○ Detalhado ○ Personalizado

5. Selecione **Adicionar**.
   . Now Assist A ferramenta de habilidade é adicionada à seção Habilidades na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicione uma operação de registro a um agente de IA

Adicione uma operação de registro a um agente de IA no Estúdio de agentes de IA para criar, atualizar, pesquisar ou excluir registros.

Antes de Iniciar

[store-future: BEGIN review]O agente não deve ser um agente de voz. Os agentes de voz não são compatíveis com operações de registro.[End]

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar uma operação de registro e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Operação de registro** .
4. 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.

Adicionar um formulário de operação de registro

Campos	Descrição
Selecionar um tipo de operação de registro a ser adicionado	Se você selecionar **Um existente** , Você pode selecionar uma ferramenta de operação de registro usada pelo agente de IA atual ou por qualquer outro agente de IA. Você pode fazer mudanças nas configurações dessa ferramenta para atender às necessidades do seu agente de IA específico.
Nome	Nome que você deseja especificar para sua operação de registro.
Descrição	Descrição da operação de registro e o que ela fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Entradas	○ **Nome de entrada** Nome da entrada a ser usada pelo LLM. ○ **Descrição** : Descrição da entrada para fornecer o contexto do LLM. ○ **Substituição de valor** Valor da entrada. Se você deixar em branco, a IA generativa preencherá o valor para você. **Nota:** Se o agente usar várias ferramentas, você poderá optar por usar a saída de outra ferramenta como uma substituição de valor de entrada. Selecione o ícone do seletor de dados ( para revisar as opções disponíveis.
Tabela	Tabela na qual você deseja executar a operação de registro.
Selecionar operação	As entradas devem ser referidas como [inputname]. CamelCase não é compatível. ○ **Criar registro** Requer valores para campos no novo registro. ○ **Excluir registros** : Requer as condições para determinar quais registros serão excluídos. ○ **Pesquisar registros** : Requer as condições para determinar quais registros pesquisar, o número de resultados especificados, quais 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.

Campos	Descrição
	retornar, a ordem do resultado e o tipo de classificação do resultado. ○ **Atualizar registros** Requer os valores dos campos no registro atualizado e condições para determinar quais registros serão atualizados.
Modo de execução	Modo de execução da operação de registro selecionada: ○ **Supervisionado** Entradas do seu agente humano são necessárias durante a execução desta ferramenta enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo** Não requer nenhuma entrada do atendente durante a execução desta ferramenta enquanto o agente com IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no Now Assist ou em Virtual Agent: ○ **Sim** ○ **Não**
Processando mensagem	Mensagem a ser exibida aos usuários quando a ferramenta estiver em execução.
Estratégia de transformação de saída	Estilo para que o LLM apresente os resultados à medida que passa informações entre ferramentas e para outros agentes. ○ Nenhum(a) ○ Conciso ○ Parágrafo ○ Detalhado ○ Personalizado

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma operação de registro é adicionada à lista Operações de registro na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicione um script a um agente com IA

Crie um script para adicioná-lo a um agente de IA no Estúdio de agentes de IA. Com scripts, você pode usar as APIs programáveis e a integração de back-end para oferecer suporte ao agente de IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia.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** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar um script e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Em **Adicionar ferramenta** lista suspensa, selecione **Script** .
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar um formulário de script

Campos	Descrição
Selecionar um tipo de operação de registro a ser adicionado	Se você selecionar **Um existente** , Você pode selecionar uma ferramenta de operação de registro usada pelo agente de IA atual ou por qualquer outro agente de IA. Você pode fazer mudanças nas configurações dessa ferramenta para atender às necessidades do seu agente de IA específico.
Nome	Nome que você deseja especificar para o script.
Descrição	Descrição do script e o que ele fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Entradas de script	Nome e descrição de entrada a serem usados no script. O LLM usa o nome e a descrição para determinar qual valor deve ser usado no tempo de execução. Exemplo: O nome da entrada é `task_record_sys_id`e a descrição é `sys_id of the Task Record, this is mandatory`.
Script	Código JavaScript que inclui uma classe de objeto ou uma função para o script. **Nota:** Para melhorar a segurança, use GlideRecordSecure em vez de GlideRecord e addUserEncodedQuery() em vez de addEncodedQuery().
Modo de execução	Modo de execução do script: ○ **Supervisionado** Entradas do seu agente humano são necessárias durante a execução desta ferramenta enquanto o agente de IA 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.

Campos	Descrição
	○ **Autônomo** Não requer nenhuma entrada do atendente durante a execução desta ferramenta enquanto o agente com IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução da ferramenta no Now Assist painel ou em Virtual Agent: ○ **Sim** ○ **Não**
Processando mensagem	Mensagem a ser exibida aos usuários quando a ferramenta estiver em execução.
Estratégia de transformação de saída	Estilo para que o LLM apresente os resultados à medida que passa informações entre ferramentas e para outros agentes. ○ Nenhum(a) ○ Conciso ○ Parágrafo ○ Detalhado ○ Personalizado

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma ferramenta de script é adicionada à seção Scripts na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicione uma recuperação de pesquisa a um agente de IA

Adicione uma recuperação de pesquisa a um agente de IA no Estúdio de agentes de IA. Aproveitar a geração aumentada de recuperação (RAG) permite que um agente de IA recupere e incorpore informações relevantes de uma fonte externa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar uma recuperação de pesquisa e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Recuperação de pesquisa** .
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar formulário de recuperação de pesquisa

Campos	Descrição
Selecionar um tipo de operação de registro a ser adicionado	Se você selecionar **Um existente** , Você pode selecionar uma ferramenta de operação de registro usada pelo agente de IA atual ou por qualquer outro agente de IA. Você pode fazer mudanças nas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	configurações dessa ferramenta para atender às necessidades do seu agente de IA específico.
Nome	Nome que você deseja especificar para sua ferramenta de recuperação de pesquisa.
Descrição	Descrição da ferramenta de recuperação de pesquisa e o que ela fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Perfil de pesquisa	Nome do perfil de pesquisa que você deseja adicionar à sua ferramenta baseada em RAG na lista. Para saber mais sobre um perfil de pesquisa, consulte Search profiles in AI Search.
Pesquisar fontes	Uma ou várias fontes que você deseja adicionar ao seu perfil de pesquisa. Para saber mais sobre as fontes de pesquisa, consulte Search profiles in AI Search.
Campos retornados	Um ou vários campos que você deseja que seu perfil de pesquisa retorne das origens de pesquisa.
Limite dos resultados	Número de registros a serem recuperados da origem de pesquisa definida. O valor padrão é 10.
Critério de pesquisa	Tipo de pesquisa que precisa ser usado: ○ **Semântica**: Esta pesquisa é realizada com o significado lógico da consulta de pesquisa. ○ **Palavra-chave**: Esta pesquisa é realizada com as palavras-chave definidas. ○ **Híbrido**: Esta pesquisa é uma combinação de pesquisas de palavra-chave e semântica.
Índices semânticos	Campos na tabela de origem indexados para uma pesquisa semântica. **Nota:** Campos indexados semânticos serão obrigatórios se os critérios de pesquisa forem semânticos ou híbridos.
Limite de correspondência de documento	Pontuação de semelhança de cosseno entre 0 e 1 (exclusivo). O valor padrão é 0. Quanto maior o número, mais variação nos resultados da pesquisa.
Modo de execução	Modo de execução da sua ferramenta de recuperação 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.

Campos	Descrição
	○ **Supervisionado** Entradas do seu agente humano são necessárias durante a execução desta ferramenta enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo** Não requer nenhuma entrada do atendente durante a execução desta ferramenta enquanto o agente com IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução da ferramenta no Now Assist painel ou em Virtual Agent: ○ **Sim** ○ **Não**
Processando mensagem	Mensagem a ser exibida aos usuários quando a ferramenta estiver em execução.
Estratégia de transformação de saída	Estilo para que o LLM apresente os resultados à medida que passa informações entre ferramentas e para outros agentes. ○ Nenhum(a) ○ Conciso ○ Parágrafo ○ Detalhado ○ Personalizado ○ Resumo dos resultados da pesquisa

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma ferramenta de recuperação de pesquisa é adicionada à seção Recuperações de pesquisa na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicione um subfluxo a um agente de IA

Adicione um subfluxo a um agente de IA no Estúdio de agentes de IA. Subfluxos são sequências reutilizáveis de etapas de processamento que podem ser chamadas de dentro de um fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar um subfluxo e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Subfluxo** .
4. 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 Adicionar um subfluxo

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para o subfluxo selecionado.
Descrição	Descrição do subfluxo e o que ele fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Selecionar subfluxo	Recurso de automação de processos existente que você deseja adicionar. Se houver uma ferramenta usada por um agente de IA para o mesmo subfluxo, o restante do formulário preencherá os campos com base na outra ferramenta. Você pode fazer mudanças específicas no agente de IA atual para atender às suas necessidades, e isso não afetará a ferramenta do agente de IA existente.
Entradas	Entradas de subfluxo. Os valores são preenchidos pelo LLM no tempo de execução, a menos que você especifique uma substituição de valor. **Nota:** Se o agente usar várias ferramentas, você poderá optar por usar a saída de outra ferramenta como uma substituição de valor de entrada. Selecione o ícone do seletor de dados ( para revisar as opções disponíveis.
Modo de execução	Modo de execução do subfluxo selecionado: ○ **Supervisionado** Entradas do seu agente humano são necessárias durante a execução desta ferramenta enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo** Não requer nenhuma entrada do atendente durante a execução desta ferramenta enquanto o agente com IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no Now Assist painel ou em Virtual Agent: ○ **Sim** ○ **Não**
Processando mensagem	Mensagem a ser exibida aos usuários quando a ferramenta estiver 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.

Campos	Descrição
Estratégia de transformação de saída	Estilo para que o LLM apresente os resultados à medida que passa informações entre ferramentas e para outros agentes. ○ Nenhum(a) ○ Conciso ○ Parágrafo ○ Detalhado ○ Personalizado

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma ferramenta de subfluxo é adicionada à seção subfluxos na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicione uma pesquisa na web a um agente com IA

Adicione uma pesquisa na web a um agente com IA no Estúdio de agentes de IA Usando uma API de pesquisa de terceiros, como Microsoft Ou Google.

Antes de Iniciar

[store-future: BEGIN review]O agente não deve ser um agente de voz. Os agentes de voz não são compatíveis com pesquisas na web.[End]

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar uma pesquisa na web e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Pesquisa na web** .
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar uma pesquisa na web

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para sua pesquisa na web.
Recurso	Recurso para a pesquisa na web.
Provedor	Provedor de API de pesquisa de terceiros. **Nota:** Você pode configurar o provedor padrão para o recurso da API de pesquisa na Web na tabela Configuração de definição do OneExtend [sys_one_extend_definition_config].
Entradas	Informações para a API de pesquisa incluir na pesquisa na web. Você pode selecionar substituições

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	de valor ou deixá-las em branco para que a IA generativa preencha os detalhes para você. ○ **País** : País de origem dos resultados. ○ **Máximo de tokens** Número máximo de tokens a serem incluídos na resposta. ○ **Número de resultados** Número total de resultados adquiridos. ○ **Consulta de pesquisa** Valor a ser pesquisado ○ **Sites ou domínios** : Sites em que você deseja pesquisar. **Nota:** Se o agente usar várias ferramentas, você poderá optar por usar a saída de outra ferramenta como uma substituição de valor de entrada. Selecione o ícone do seletor de dados ( para revisar as opções disponíveis.
Modo de execução	Modo de execução da pesquisa na web selecionada: ○ **Supervisionado** Entradas do seu agente humano são necessárias durante a execução desta ferramenta enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo** Não requer nenhuma entrada do atendente durante a execução desta ferramenta enquanto o agente com IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no Now Assist painel ou em Virtual Agent: ○ **Sim** ○ **Não**
Processando mensagem	Mensagem a ser exibida aos usuários quando a ferramenta estiver em execução.
Estratégia de transformação de saída	Estilo para que o LLM apresente os resultados à medida que passa informações entre ferramentas e para outros agentes. ○ Nenhum(a) ○ Conciso ○ Parágrafo ○ Detalhado ○ 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.

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma pesquisa na Web é adicionada à lista de pesquisa na Web na página Adicionar ferramentas e informações.

Teste um agente de IA

Analise o desempenho de um agente de IA para ver que ele funciona da maneira como você o definiu.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia_admin e administrador ou pelo menos uma função exigida pela ACL do agente de IA que está sendo testado e cada uma das ACLs de seus componentes downstream

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

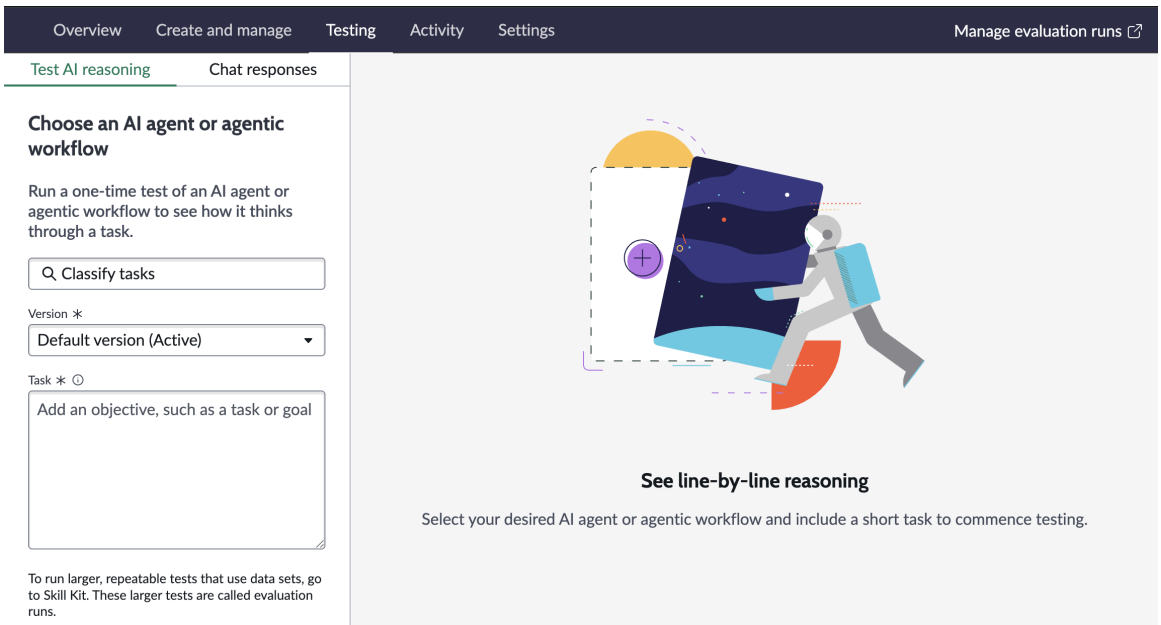
Depois de criar um agente de IA, teste-o para ver se ele funciona da maneira como você o definiu. Você deve selecionar **Agente de IA** Botão de opção para testar um agente com IA. Selecione o agente de IA que você deseja testar e forneça uma tarefa com um resumo conciso e um número de referência em **Tarefa** Campo para começar a testar o agente de IA.

Ao testar, você pode ver como o agente de IA interage com o orquestrador de agentes de IA, um agente que direciona diferentes agentes de IA, e o Comunicador, um agente que se concentra em facilitar a comunicação entre os agentes e o orquestrador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Testando**.
2. Em **Cenário de teste** Na seção O que testar, selecione **Agente de IA** botão.
3. Selecione um fluxo de trabalho do agente que você deseja testar inserindo o nome de um fluxo de trabalho ou escolhendo no menu suspenso.
4. Na lista suspensa Versão, selecione a versão do agente de IA que você deseja testar.

   Consulte Controle de versão para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente para obter mais informações sobre como criar e mudar 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.

5. Em **Tarefa** forneça um resumo conciso da tarefa a ser realizada.

Nota:
No resumo da tarefa, inclua um número de referência ou registro específico para obter melhores resultados durante o teste.

6. Selecione **Iniciar teste** .

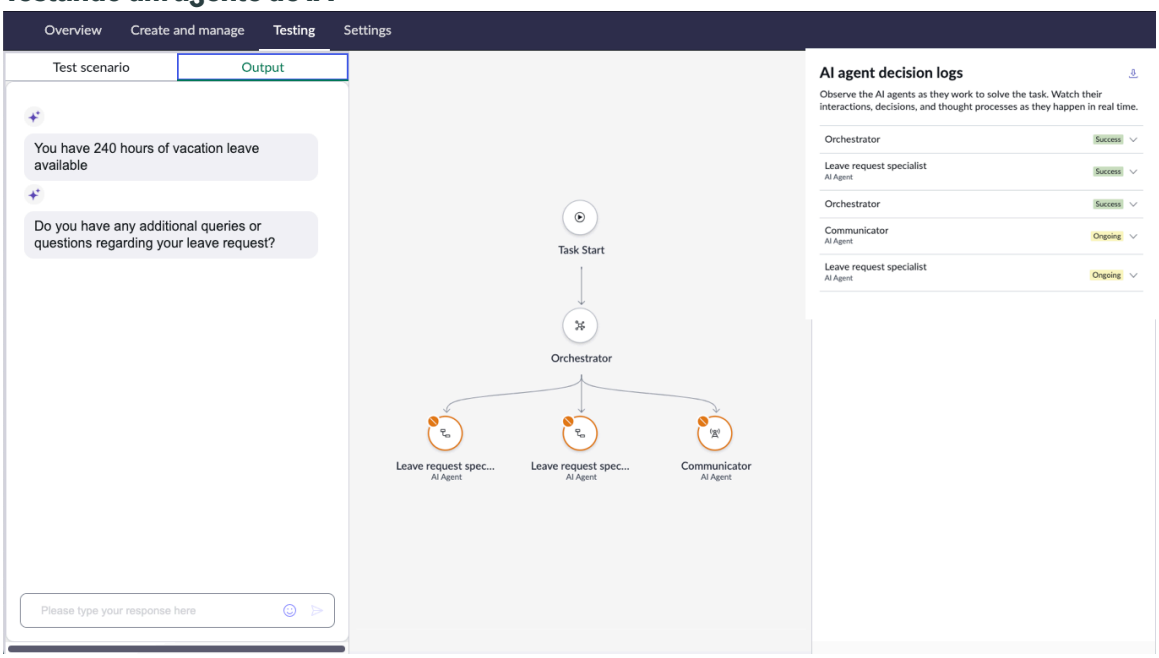
Você será direcionado para **Saída** , onde você pode ver Now Assist Executando operações para testar o agente de IA.

Resultado
Ao testar um agente de IA, você pode ver o orquestrador e o Comunicador do agente de IA trabalhando juntos para organizar e gerenciar os agentes de IA como uma equipe. O orquestrador do agente de IA atribui os agentes especializados individuais para concluir as subtarefas. O Comunicador do agente de IA permite que o orquestrador do agente de IA saiba o status de cada agente.

Nota:
Se você não tiver as funções necessárias para aprovar as ACLs do agente de IA ou todas as suas ferramentas, será notificado de que não tem o acesso necessário e o teste não será executado.

Seu agente de IA começa a executar o teste de forma autônoma para resolver a tarefa.

Testando um agente de IA



- Uma experiência de bate-papo simulada começa no Now Assist Painel entre o agente executante e o agente de IA.
- Um diagrama mostra as tarefas e a comunicação dos agentes de IA que estão trabalhando juntos para resolver o caso.
- Um log de decisão registra o processo de pensamento de cada agente de IA envolvido na resolução do fluxo de trabalho do agente.

Nota:
Você pode exibir todo o log de decisão selecionando **Logs de 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.

Você pode reiniciar todo o processo de teste a qualquer momento selecionando **Reiniciar** .

Exclua um agente com IA

Exclua um agente com IA de Estúdio de agentes de IA se você não precisar mais dele.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia_admin

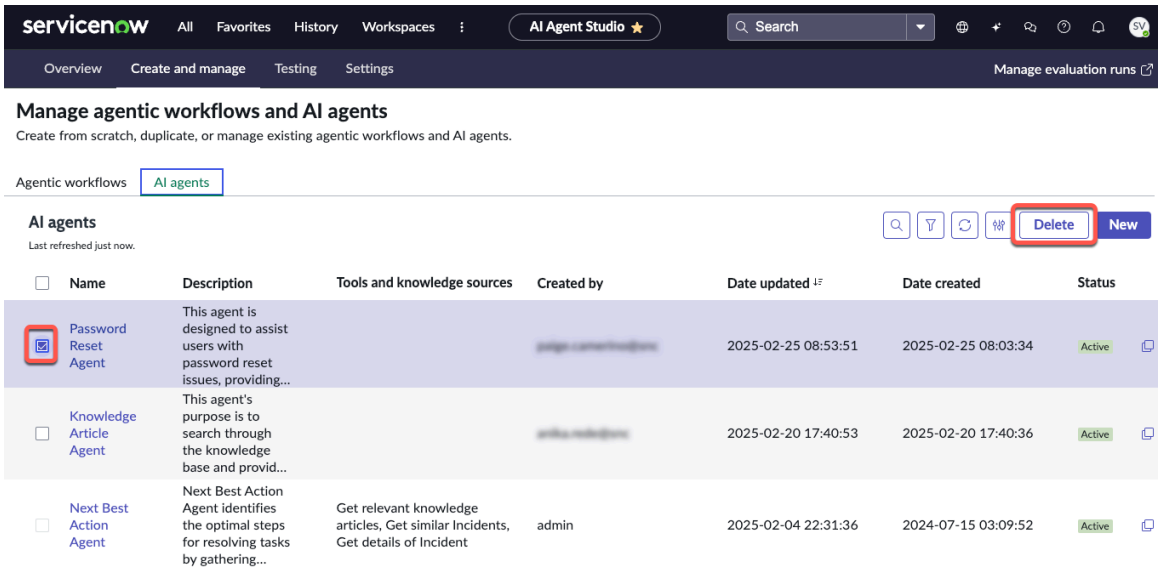
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve atribuir permissões apropriadas usando as ACLs (listas de controle de acesso) para excluir agentes de IA em Estúdio de agentes de IA.

Nota:
Não é possível excluir os agentes de IA que vêm instalados com Now Assist aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Marque a caixa de seleção do agente de IA que você deseja excluir e selecione **Excluir** .



Nota:
Você também pode excluir vários casos de agentes de IA selecionando vários registros de agentes de IA por vez, se definir as ACLs.

3. Na janela pop-up de confirmação, selecione **Excluir** .

Resultado

Os agentes de IA selecionados são excluídos da lista Agentes de IA em Estúdio de agentes de IA.

Crie um agente de IA externo

Crie agentes de IA externos em Estúdio de agentes de IA para conectar o. ServiceNow AI Platform Com provedores de IA de agentes de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 agente de IA externo com integração manual

Crie um agente de IA externo integrando manualmente um agente de terceiros no Estúdio de agentes de IA para usar em fluxos de trabalho do agentic.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Selecionar **Novo(a)** > **Externo**.
3. Selecione **Integração manual** método.
4. Na etapa Conectar um provedor, preencha os campos do formulário para se conectar ao seu agente de IA.

   a. Na seção Inserir detalhes sobre o provedor, selecione o alias e o subfluxo do agente de IA externo.

   Seu alias deve apontar para o provedor de IA do agente e incluir um token de autenticação. Você pode criar um alias selecionando **Criar novo alias** . Depois que o registro é criado, você pode atualizar ou iniciar a configuração assistida novamente para ver a nova opção.

   . *API type*. Subfluxo . Selecione um subfluxo que corresponda ao provedor. Você pode criar seu próprio selecionando **Crie um novo subfluxo** .

   b. Na seção Inserir detalhes iniciais sobre o agente de IA externo, preencha os campos.

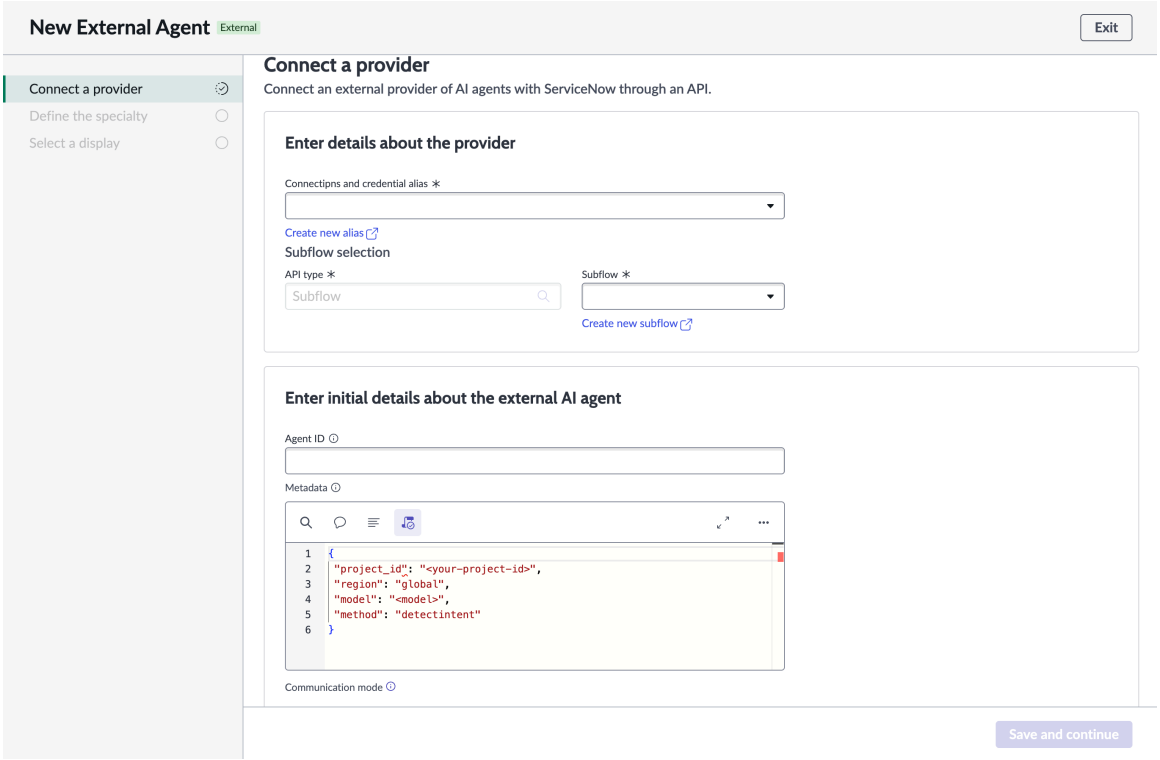
   Insira os detalhes iniciais sobre os campos do formulário da seção do agente de IA externo

Nome	Descrição
ID do agente	Identificador exclusivo para seu agente de acordo com seu provedor de IA do agente.
Metadados	JSON estruturado que inclui os campos obrigatórios para que seu agente de IA funcione, por exemplo *model*Que o agente de IA usa.
Modo de comunicação	Qualquer um deles Síncrono (tempo real) ou Assíncrono (permite atraso).
Analisar resposta	True ou false.

Selecione **Salve e continue** para navegar para a próxima etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na etapa Diferenciar e definir, adicione detalhes sobre o agente de IA para fornecer ao orquestrador do agente de IA contexto sobre como utilizar o agente em fluxos de trabalho do agente.

   a. Na seção Descrever o agente de IA, adicione um nome e uma descrição para o agente de IA externo.

      O nome e o campo de descrição são usados pelo orquestrador do agente de IA para ajudar a determinar quando usar seu agente de IA. Quanto mais detalhada for sua descrição, maior será a probabilidade de o agente de IA ser usado corretamente no fluxo de trabalho do agente.

      Você pode selecionar **Use o Now Assist** Para ajudar a gerar o conteúdo para os campos de nome, descrição, função do agente de IA e instruções. Você ainda pode fazer mudanças depois que esses campos forem gerados.

   b. Na seção Instruir o agente de IA, adicione a função e as instruções do agente de IA.

      Esses campos fornecem contexto para o orquestrador do agente de IA ajudar a entender as funções e as etapas necessárias para que o agente de IA tenha atendido à sua finalidade no fluxo de trabalho. Informações detalhadas de função e instrução criam agentes de IA mais eficazes. Para obter sugestões para escrever funções e instruções do agente de IA, consulte Diretrizes gerais para criar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente

   c. Configure ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) para o agente de IA.

      Nota:
      As ACLs determinam quem tem acesso para descobrir e executar o agente de IA. Para saber mais sobre as ACLs que você pode criar em Estúdio de agentes de IA e como adicionar configurações de segurança mais avançadas, consulte Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA.

      Esta é uma etapa obrigatória. Se você configurou anteriormente um agente de IA sem criar uma ACL, deverá gerar uma ACL antes de fazer outras modificações.

Tradução automática

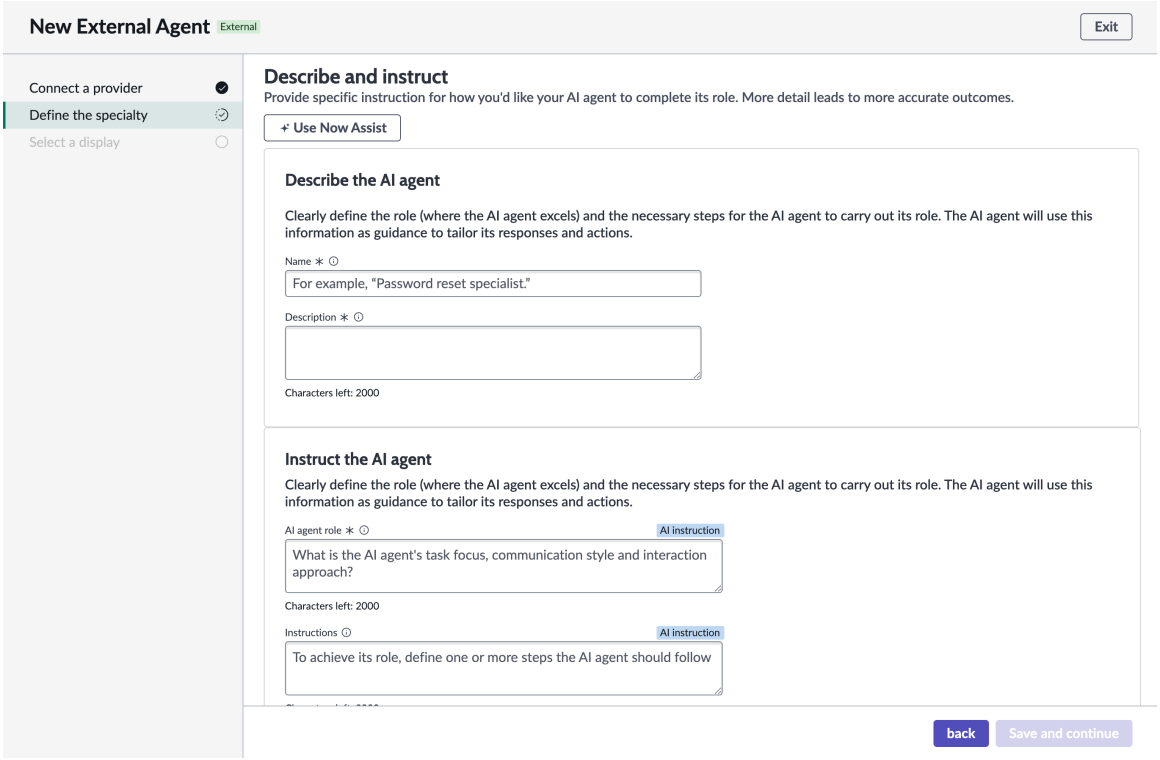
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Defina quem pode acessar o agente de IA

Campo	Descrição
Acesso de usuário	O tipo de usuários cujo acesso ao agente de IA é definido pelas seguintes opções: ▪ **Qualquer usuário autenticado** : Qualquer usuário conectado pode acessar o agente de IA. ▪ **Usuários com funções específicas** : Os usuários que têm pelo menos uma das funções atribuídas a eles podem acessar o agente de IA. Esta é a opção padrão. **Nota:** Se um usuário não tiver acesso a um agente de IA ou se o usuário não tiver acesso a pelo menos um dos agentes de IA na respectiva execução do fluxo de trabalho do agente, toda a execução será anulada antes que o primeiro agente de IA seja iniciado. ▪ **Público** : Qualquer usuário pode acessar o agente de IA mesmo sem fazer login. Use esta opção somente quando quiser que os convidados possam acessar o agente de IA.
Função	Atribua uma ou mais funções específicas no menu suspenso. **Nota:** Selecionar a função só é possível quando você escolhe **Usuários com funções específicas** 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.



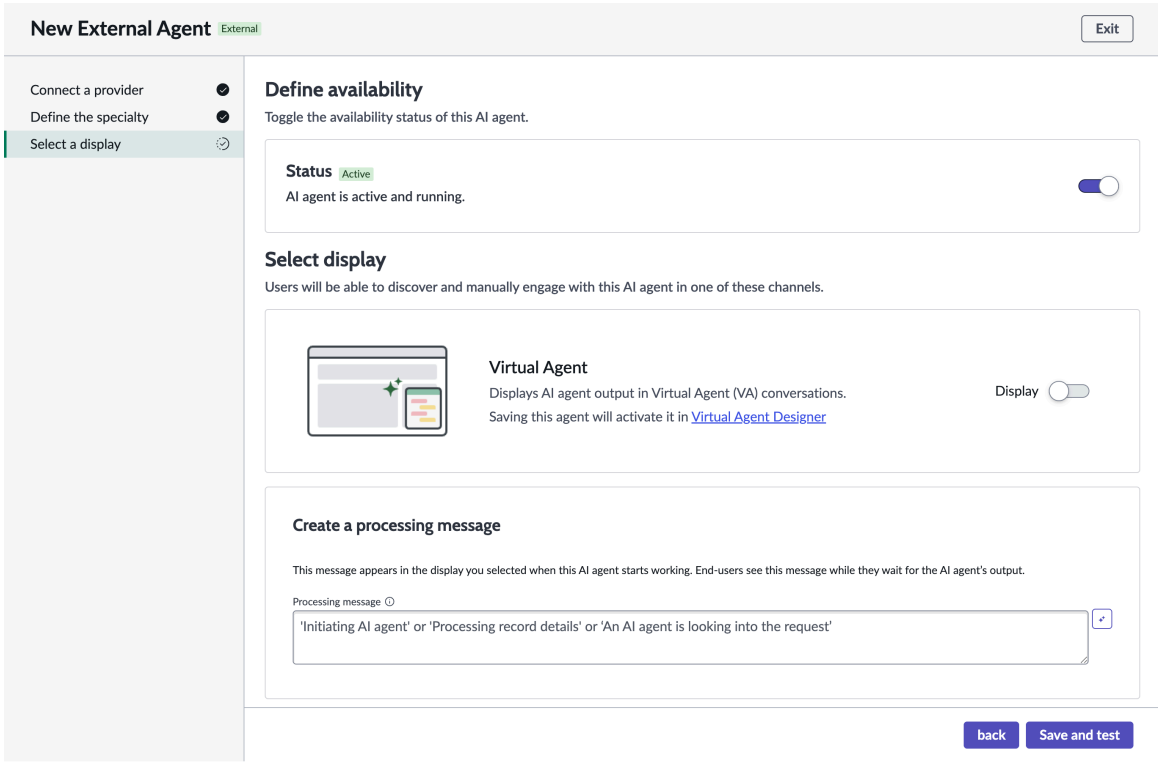
6. Em **Selecione uma exibição** Etapa, escolha onde você deseja que o agente de IA apareça e qual mensagem os usuários verão quando o agente de IA estiver em execução.

   a. Selecione a disponibilidade do seu agente de IA.
   Defina `Status`Se você quiser que o agente de IA esteja disponível para usuários com a função correta.

   b. Escolha uma mensagem de processamento a ser exibida para o usuário quando o agente de IA estiver em execução.
   Por exemplo, `Initiating AI agent`ou `Processing record details`ou `An AI agent is looking into the request`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Salve e teste** Para salvar os detalhes do agente de IA e ir para a página de teste de Estúdio de agentes de IA.

Resultado
Seu agente de IA externo está conectado à ServiceNow e pode ser usado em fluxos de trabalho do agente do .

O que Fazer Depois
Você pode testar o agente de IA ou adicioná-lo a um fluxo de trabalho de agente novo ou existente.

Crie um agente de IA externo com o protocolo Agent2Agent

Crie agentes de IA externos em Estúdio de agentes de IA para conectar o. ServiceNow AI Platform Com provedores de IA de agentes de terceiros.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode integrar provedores de IA de terceiros ao ServiceNow AI Platform Criando um agente de IA externo em Estúdio de agentes de IA.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Selecionar **Novo(a)** > **Externo**.
3. Selecione **Protocolo Agent2Agent (A2A)** método.
4. Em **Descobrir e ativar** Selecione o provedor do agente de IA para seu agente externo e descubra seu agente.
   Selecione **Salve e continue** para navegar para a próxima etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um provedor existente ou adicione um novo provedor.

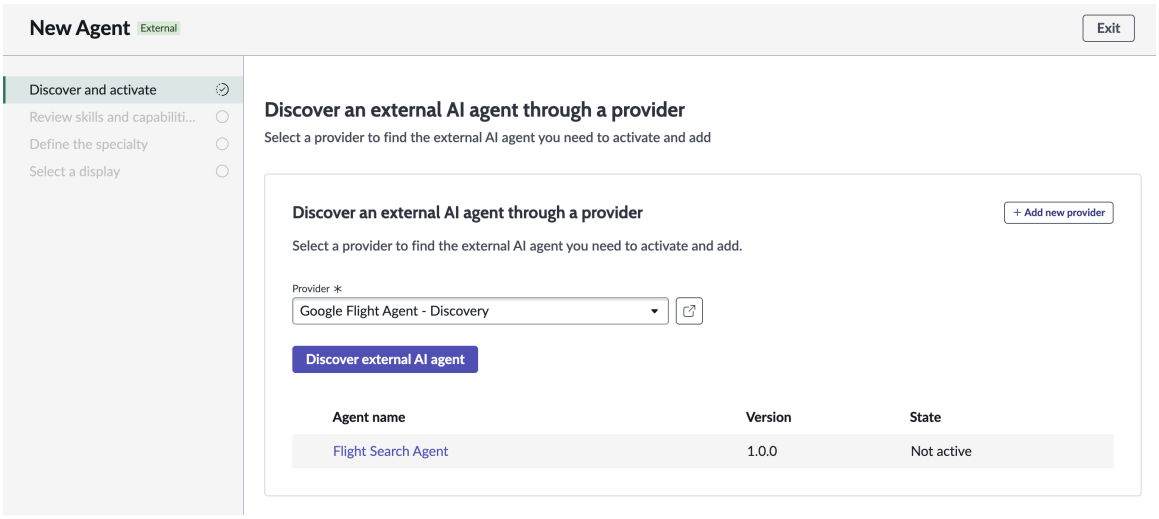
Se você selecionar **Adicionar novo provedor** você deve preencher os campos e selecionar **Salvar** .

Campos de formulário Adicionar novos provedores

Nome	Descrição
Nome	Nome do provedor de IA do agente.
Alias de conexão e credencial	Credenciais para acessar o cartão do agente de IA externo. Você pode selecionar um alias existente ou criar um novo.
Versão	Número da versão ou nome do agente.
Em **Configurações avançadas** Selecione subfluxo	Subfluxo que estabelece o protocolo Agent2Agent. O subfluxo padrão deve lidar com a maioria dos casos, mas você também pode criar o seu próprio.

b. Selecione **Descobrir agente de IA externo** para validar a conexão com seu agente externo.

Se a descoberta for bem-sucedida, o nome do agente e o número da versão serão adicionados. . `State`será definido como ativo.

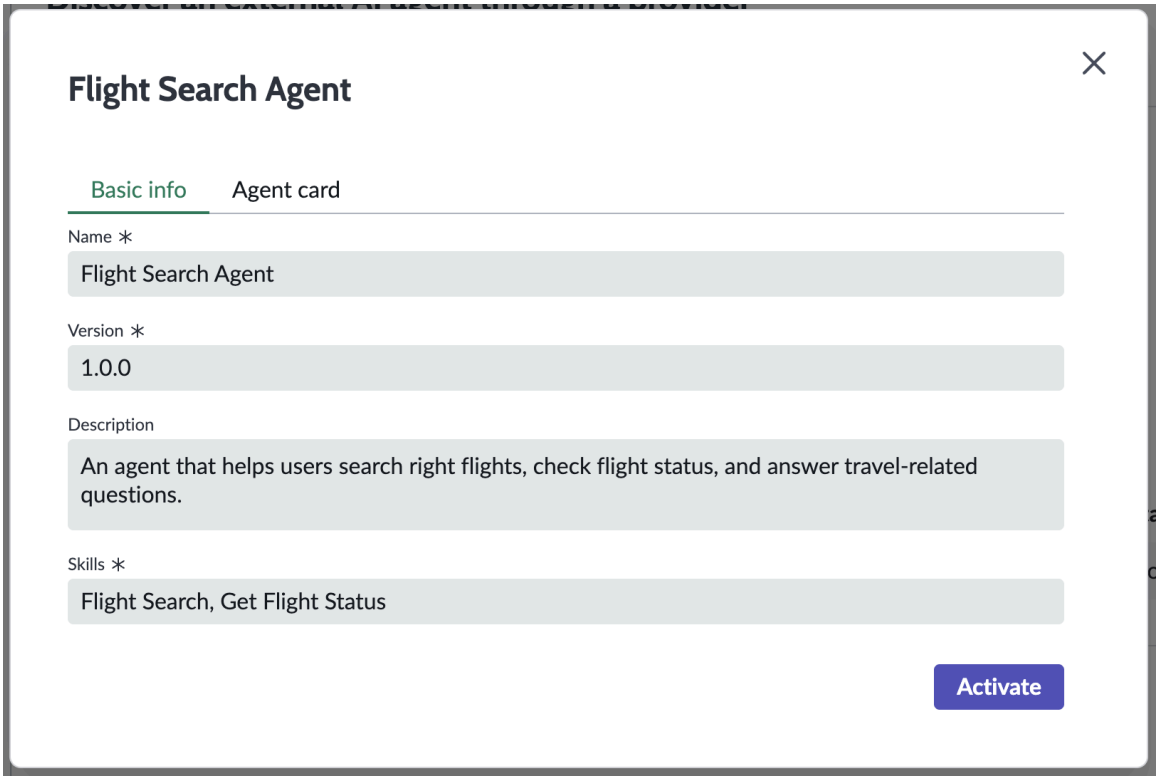


c. Selecione o nome do agente para verificar se `Name`, `Version`, `Description`e `Skills`os campos são preenchidos corretamente e selecione **Ativar** .

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.

. **Cartão do agente** Mostra o JSON inteiro do agente.



5. Em **Revise habilidades e capacidades** etapa, verifique se os nomes das habilidades estão corretos.
6. Em **Differntize e defina** Adicione detalhes de como o agente externo se encaixa no sistema Agentic da ServiceNow.

   a. Revise a descrição do seu agente de IA.

      Você pode deixar a descrição do agente de IA como ela está ou adicionar uma descrição mais longa para ajudar a diferenciar o agente de outros agentes de IA. Isso ajuda a permitir que o orquestrador do agente de IA utilize com mais eficácia seu agente de IA externo. Para obter sugestões para escrever descrições de agentes com IA, consulte Diretrizes gerais para criar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente .

   b. Defina o modo de comunicação como qualquer um **Síncrono** ou **Assíncrono** .

      Alguns agentes não são compatíveis com comunicação assíncrona.

   c. Selecione o alias de conexão e credencial de execução do agente de IA.

      Credenciais para acessar o endpoint de execução do agente de IA externo. Você pode selecionar um alias existente ou criar um novo.

      Em **Configurações avançadas** , você pode usar o subfluxo padrão, um subfluxo existente ou criar um novo subfluxo a. O subfluxo padrão deve funcionar para a maioria dos casos.

   d. Configure ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) para o agente de 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.

Nota:
As ACLs determinam quem tem acesso para descobrir e executar o agente de IA. Para saber mais sobre as ACLs que você pode criar em Estúdio de agentes de IA e como adicionar configurações de segurança mais avançadas, consulte Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA.

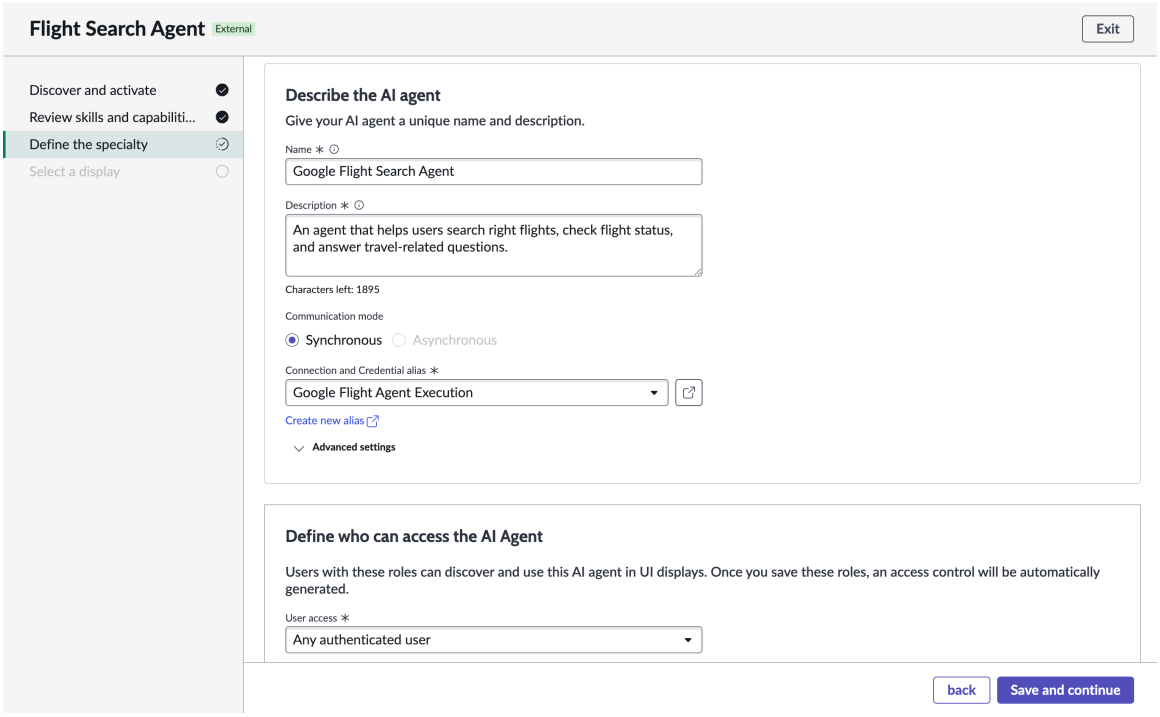
Esta é uma etapa obrigatória. Se você configurou anteriormente um agente de IA sem criar uma ACL, deverá gerar uma ACL antes de fazer outras modificações.

Defina quem pode acessar o agente de IA

Campo	Descrição
Acesso de usuário	O tipo de usuários cujo acesso ao agente de IA é definido pelas seguintes opções: ▪ **Qualquer usuário autenticado** : Qualquer usuário conectado pode acessar o agente de IA. ▪ **Usuários com funções específicas** : Os usuários que têm pelo menos uma das funções atribuídas a eles podem acessar o agente de IA. Esta é a opção padrão. **Nota:** Se um usuário não tiver acesso a um agente de IA ou se o usuário não tiver acesso a pelo menos um dos agentes de IA na respectiva execução do fluxo de trabalho do agente, toda a execução será anulada antes que o primeiro agente de IA seja iniciado. ▪ **Público** : Qualquer usuário pode acessar o agente de IA mesmo sem fazer login. Use esta opção somente quando quiser que os convidados possam acessar o agente de IA.
Função	Atribua uma ou mais funções específicas no menu suspenso. **Nota:** Selecionar a função só é possível quando você escolhe **Usuários com funções específicas** 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.



7. Em **Selecione uma exibição** Etapa, escolha onde você deseja que o agente de IA apareça e qual mensagem os usuários verão quando o agente de IA estiver em execução.

   a. Selecione a disponibilidade do seu agente de IA.
   Defina `Status` Se você quiser que o agente de IA esteja disponível para usuários com a função correta.

   b. Selecione um canal de exibição.

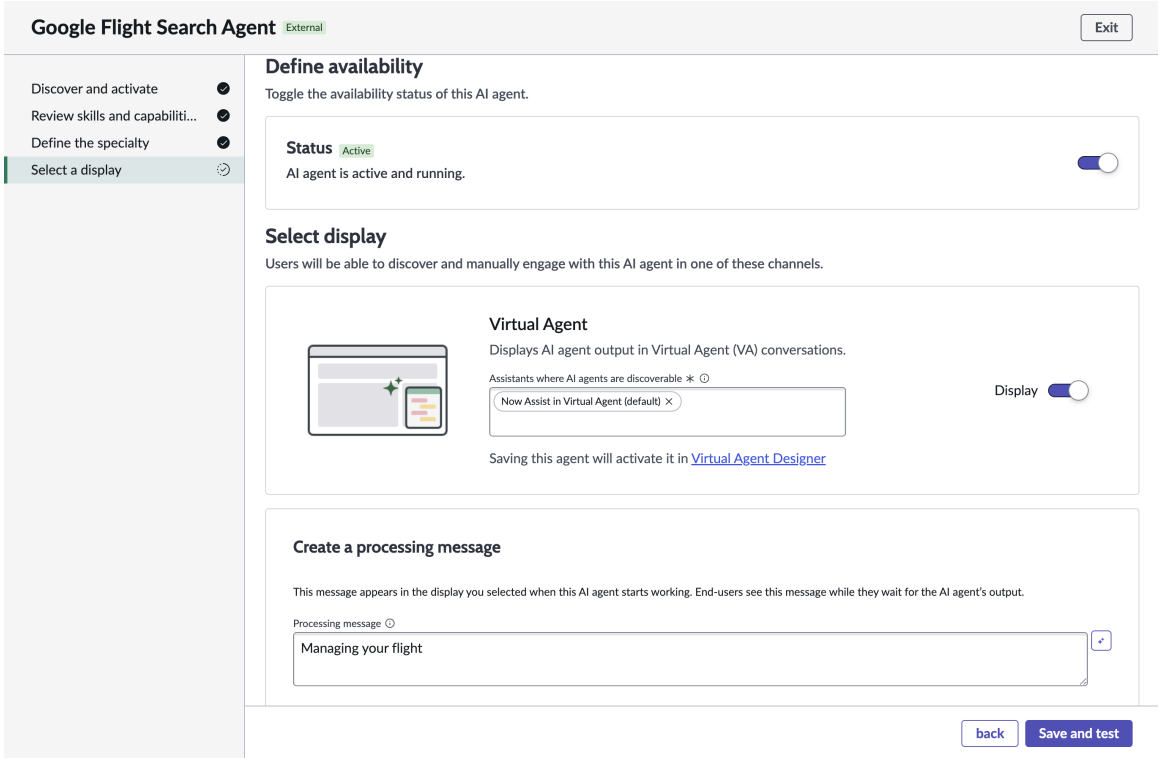
   As opções podem incluir Now Assist painel ou Virtual Agent. Ainda não é necessário selecionar um canal de exibição se quiser testar o agente de IA primeiro.

   Se você selecionar a divisa ( ), você pode selecionar quais funções têm acesso ao agente de IA no seu canal de exibição.

   c. Escolha uma mensagem de processamento a ser exibida para o usuário quando o agente de IA estiver em execução.
   Por exemplo, `Initiating AI agent` ou `Processing record details` ou `An AI agent is looking into the request`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Selecione **Salve e teste** Para salvar os detalhes do agente de IA e ir para a página de teste de Estúdio de agentes de IA.

Resultado
Seu agente de IA externo está conectado à ServiceNow e pode ser usado em fluxos de trabalho do agente do .

O que Fazer Depois
Você pode testar o agente de IA ou adicioná-lo a um fluxo de trabalho de agente novo ou existente.

Criar um fluxo de trabalho agentivo

Crie um fluxo de trabalho do agentic em Estúdio de agentes de IA Para que os agentes de IA possam se coordenar para resolver problemas complexos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia.admin

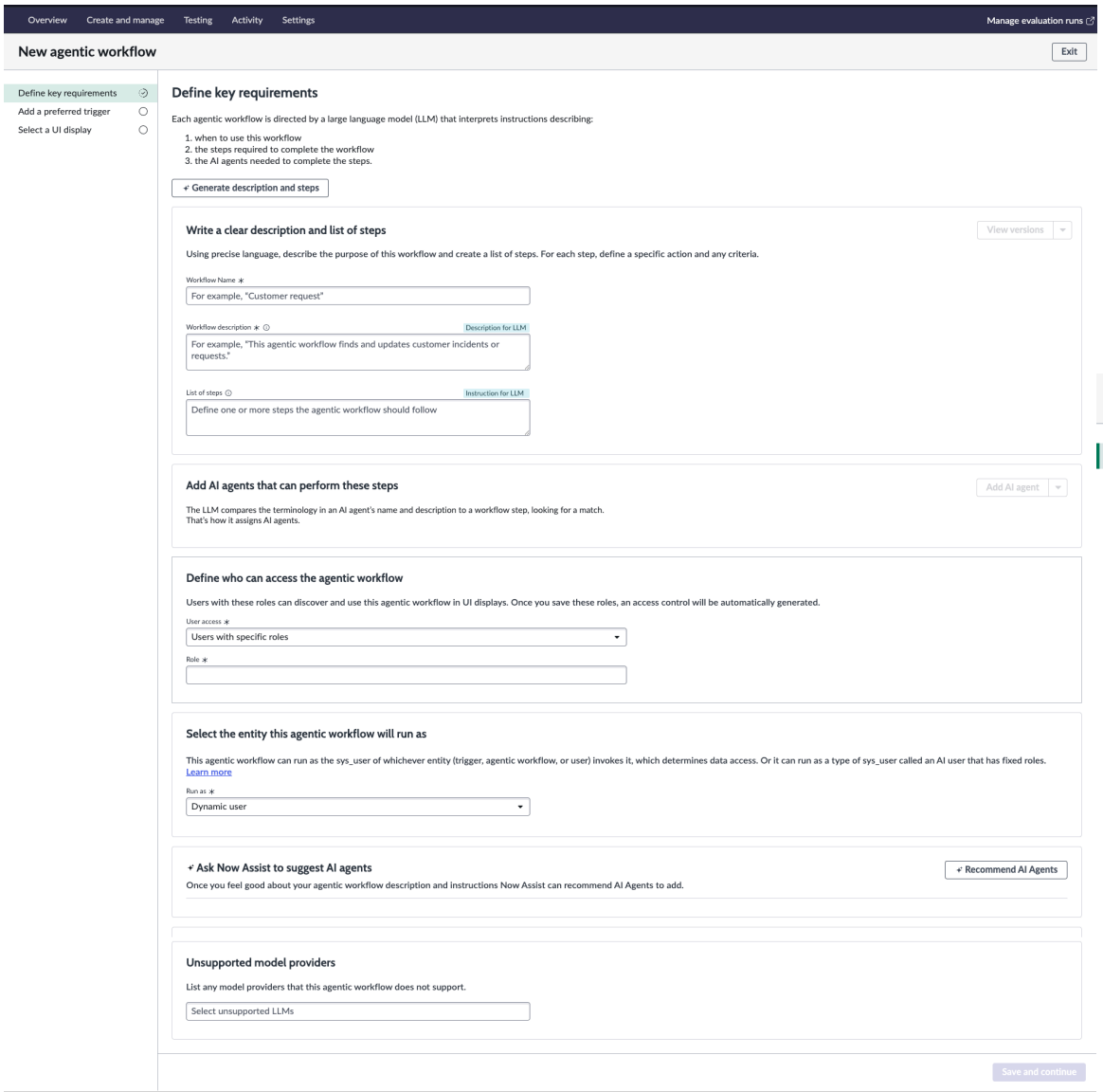
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os fluxos de trabalho do Agentic resolvem problemas de negócios com a IA do Agentic. Em Estúdio de agentes de IA, Você deve definir um fluxo de trabalho do agente e conectá-lo a um agente de IA para executar objetivos complexos que envolvem dados variáveis ou outros fatores com os quais a automação tradicional pode ter dificuldades.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Fluxos de trabalho agenciais** e selecione **Novo** .
   Você será direcionado para a página Novo fluxo de trabalho do agente na etapa Descrever e conectar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se você quiser usar a IA para ajudá-lo com a configuração do fluxo de trabalho do agentic, selecione **Gerar descrição e etapas** para criar um rascunho de uma descrição e instruções de um fluxo de trabalho do agentic com Now Assist.
   Em Gere uma descrição e uma lista de etapas com Now Assist janela pop-up, você pode selecionar **Gerar** para escrever os campos de nome, descrição e instruções para você. Você pode fazer mudanças nesses campos depois que o texto for gerado ou tentar novamente com novas instruções.
3. Descreva o resultado de negócios que este fluxo de trabalho do agente visa e conecte os agentes de IA ao fluxo de trabalho do agente com base em seus requisitos.

> **Nota:**
> Se você gerou um fluxo de trabalho do agentic usando Now Assist, o nome, a descrição e a lista de campos de etapas são preenchidos automaticamente para você. Você ainda pode fazer mudanças!

   a. Dê ao fluxo de trabalho do agentic um nome, uma descrição e uma lista de etapas a serem concluídas.

      Para obter exemplos sobre como escrever descrições e instruções bem-sucedidas para o modelo de linguagem grande (LLM), consulte Diretrizes gerais para criar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente . As diretrizes explicam alguns fatores a serem considerados ao escrever sua descrição e lista de etapas e oferecem alguns exemplos.

Tradução automática

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

Escreva uma descrição clara e um formulário de lista de etapas

Campos	Descrição
Nome do Wokflow	Nome do fluxo de trabalho do agente. Forneça um nome para o desafio de negócios que você deseja resolver. Exemplo: Resolução de problemas
Descrição de fluxo de trabalho	Breve resumo do problema de negócios que seu fluxo de trabalho do agente resolverá. Esta descrição é fornecida ao LLM para entender o objetivo geral.
Lista de etapas	Plano de ação orientada a ser seguido por seus agentes de IA no fluxo de trabalho do agente. Essas etapas devem ser uma lista numerada detalhada que inclua instruções específicas para o maior número de casos possível, incluindo possíveis erros.

b. Atribua um ou mais agentes de IA para executar as instruções do fluxo de trabalho do agente.

i. Na seção Adicionar agentes de IA que podem executar essas etapas, selecione **Adicionar agente de IA** E preencha o nome do agente de IA em **Agente de IA** campo.

ii. Selecione **Adicionar**.

iii. Se você quiser criar um agente de IA para o fluxo de trabalho do agente, na lista suspensa Adicionar agente de IA, selecione **Criar novo agente de IA** .

Para obter mais informações, consulte Crie um agente de IA.

Nota:
Se nenhum agente de IA estiver disponível para seleção, o. **Adicionar agente de IA** o botão está inativo.

O agente de IA selecionado é adicionado ao fluxo de trabalho do Agentic.

c. Configure ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) para o fluxo de trabalho do agentic.

Nota:
As ACLs determinam quem tem acesso para descobrir e executar o fluxo de trabalho do agente. Para saber mais sobre as ACLs que você pode criar em Estúdio de agentes de IA e como adicionar configurações de segurança mais avançadas, consulte Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA.

Esta é uma etapa obrigatória. Se você configurou anteriormente um fluxo de trabalho do agentic sem criar uma ACL, deverá gerar uma ACL antes de fazer outras modificações.

Se você já criou uma ACL para o fluxo de trabalho do agentic, ela aparecerá em uma lista nesta seção. Você pode clicar duas vezes nas cápsulas de função para editar as 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.

Definir quem pode acessar o fluxo de trabalho agentivo

Campo	Descrição
Acesso de usuário	O tipo de usuários cujo acesso ao fluxo de trabalho do agentic é definido pelas seguintes opções: ▪ **Qualquer usuário autenticado** : Qualquer usuário conectado pode acessar o fluxo de trabalho do Agentic. ▪ **Usuários com funções específicas** : Os usuários que têm pelo menos uma das funções atribuídas a eles podem acessar o fluxo de trabalho do agentic. Esta é a opção padrão. **Nota:** Se um usuário não tiver acesso a um fluxo de trabalho de agente ou se o usuário não tiver acesso a pelo menos um dos agentes de IA na respectiva execução de fluxo de trabalho de agente de agente, toda a execução será anulada antes que o primeiro agente de IA seja iniciado. ▪ **Público** : Qualquer usuário pode acessar o fluxo de trabalho do agentic, mesmo sem fazer login. Use esta opção somente quando quiser que os convidados possam acessar o fluxo de trabalho do agente.
Função	Atribua uma ou mais funções específicas no menu suspenso. **Nota:** Selecionar a função só é possível quando você escolhe **Usuários com funções específicas** acesso do usuário.

d. Defina o tipo de sys_user como o fluxo de trabalho do agentic será executado.

- Para obter mais informações sobre como entender as identidades do usuário que executarão o fluxo de trabalho do agentic, consulte Identidade do usuário.
- Para obter mais informações sobre como entender as regras das ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) em ServiceNow AI Platform®, consulte Access Control List Rules .

Selecione a entidade como a qual o fluxo de trabalho do agentic será executado

Campo	Descrição
Executar como	A identidade do usuário com a qual o fluxo de trabalho do agentic 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.

Campo	Descrição
	Selecione um dos seguintes tipos de entidade para os quais o fluxo de trabalho do agente deve ser executado: i. **Usuário dinâmico** : O usuário conectado (sys_user) que invoca a execução de um fluxo de trabalho do agentic. O usuário dinâmico pode ser o sys_user de um gatilho, fluxo de trabalho do agente ou usuário humano que passa suas funções para este fluxo de trabalho do agente (o componente/ entidade ascendente que invocou o fluxo de trabalho do agente). Qualquer execução executada por um usuário dinâmico é registrada no nome do usuário conectado. Por exemplo, se um incidente for criado por um usuário dinâmico, o incidente criado será registrado no nome do usuário conectado no momento. **Nota:** O usuário dinâmico é a configuração padrão para todos os fluxos de trabalho do agente, a menos que haja uma necessidade específica que justifique um usuário de IA. Geralmente, a maioria dos fluxos de trabalho do agentic pode ser executada como usuários dinâmicos. ii. **Usuário com IA** : O fluxo de trabalho do agentic é executado e executado como uma identidade de usuário estática pré-configurada com funções atribuídas que não mudarão, independentemente de quem ou como a execução é invocada. O usuário com IA é um tipo de registro sys_user do tipo agentes com IA. Todas as ações realizadas por um fluxo de trabalho do agente em execução como um usuário de IA são registradas no nome do usuário de IA para essa ação ou execução. Por exemplo, se um incidente for criado por um usuário de IA, o solicitante dessa execução será registrado como o usuário de IA atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usuário com IA é um sys_user com funções predefinidas. **Aviso:** Permitir que usuários públicos invoquem usuários com IA concederá permissões elevadas para quais dados podem ser acessados por eles. Os fluxos de trabalho do Agentic raramente precisam ser executados como usuários de IA.
Usuário de IA	Selecione um usuário de IA específico no menu suspenso.

Nota: Ao determinar essas configurações de segurança, certifique-se de considerar as configurações de segurança para todos os aspectos do fluxo do agente, do fluxo de trabalho do agente, agentes de IA e ferramentas.

e. Em Perguntar Now Assist Para sugerir a seção Agentes de IA, selecione **Agentes de IA recomendados** Explorar as recomendações sugeridas para os agentes de IA.

f. Especifique quais provedores de IA este fluxo de trabalho do agente não oferece suporte.

Alguns modelos de IA podem executar suas tarefas específicas de fluxo de trabalho do agente melhor do que outros. Você pode escolher um LLM incompatível no **Selecione LLMs incompatíveis** Se você não quiser que um fluxo de trabalho do agente esteja disponível se um determinado provedor de modelo de IA padrão estiver ativo.

Para obter mais informações sobre as opções disponíveis, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform®.

g. Selecione **Salvar e continuar**.

Depois de selecionar **Salve e continue** O Now Assist executa uma verificação para tentar identificar se o fluxo de trabalho do agente é uma possível duplicata de um existente. Se você vir a janela pop-up Possíveis duplicações encontradas, poderá revisar os fluxos de trabalho do agente sinalizados e verificar se o que você está criando é exclusivo.

Se houver um fluxo de trabalho do agentic semelhante, é possível que o errado seja executado quando um usuário tentar acioná-lo. Tente tornar sua descrição e lista de etapas o mais exclusivas possível para evitar duplicatas.

Você deve selecionar **Salve e continue** Para criar a ACL para o agente de IA na tabela ACL. Se você quiser criar ou adicionais `Deny-Unless`ACLs ou adicionar atributos de segurança para o agente de IA, um usuário com os privilégios elevados corretos pode criá-los na tabela de ACL diretamente. ACLs adicionais não podem ser configuradas em Estúdio de agentes de IA.

Se você selecionou `Users with specific roles`Para sua ACL, depois de selecionar Salvar e continuar, você ainda pode editar as funções da ACL. Retorne à primeira

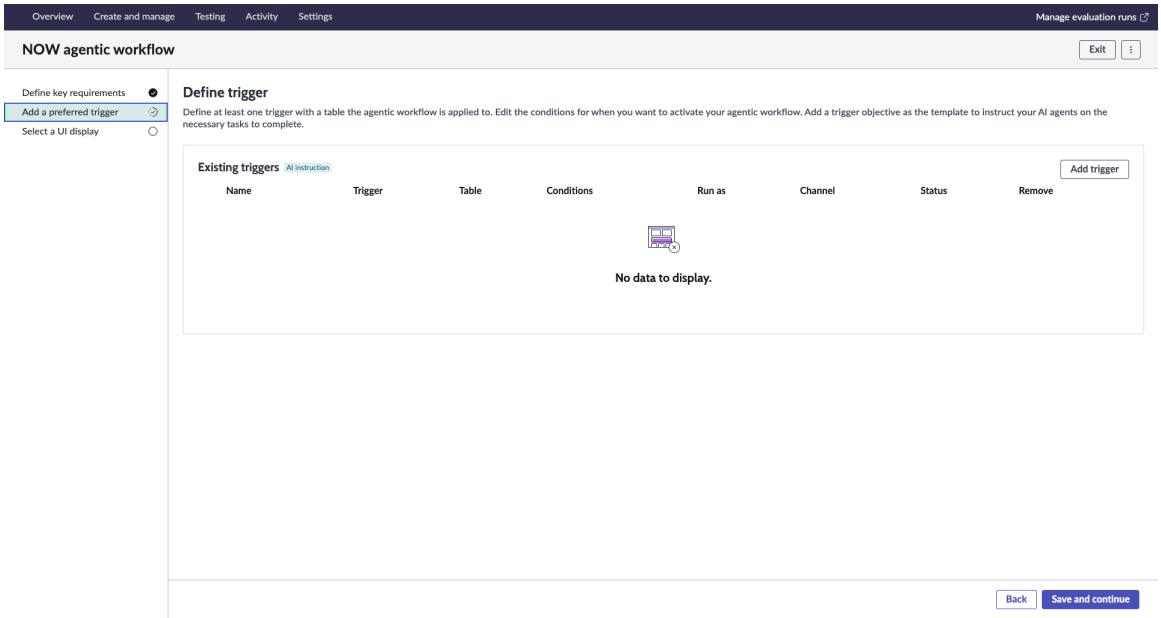
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da configuração assistida e clique duas vezes nas cápsulas de função na seção ACL para fazer mudanças.

Você será direcionado para a página Adicionar um gatilho preferencial.

4. Defina um gatilho preferencial e as condições para ativar seu fluxo de trabalho do agentic.



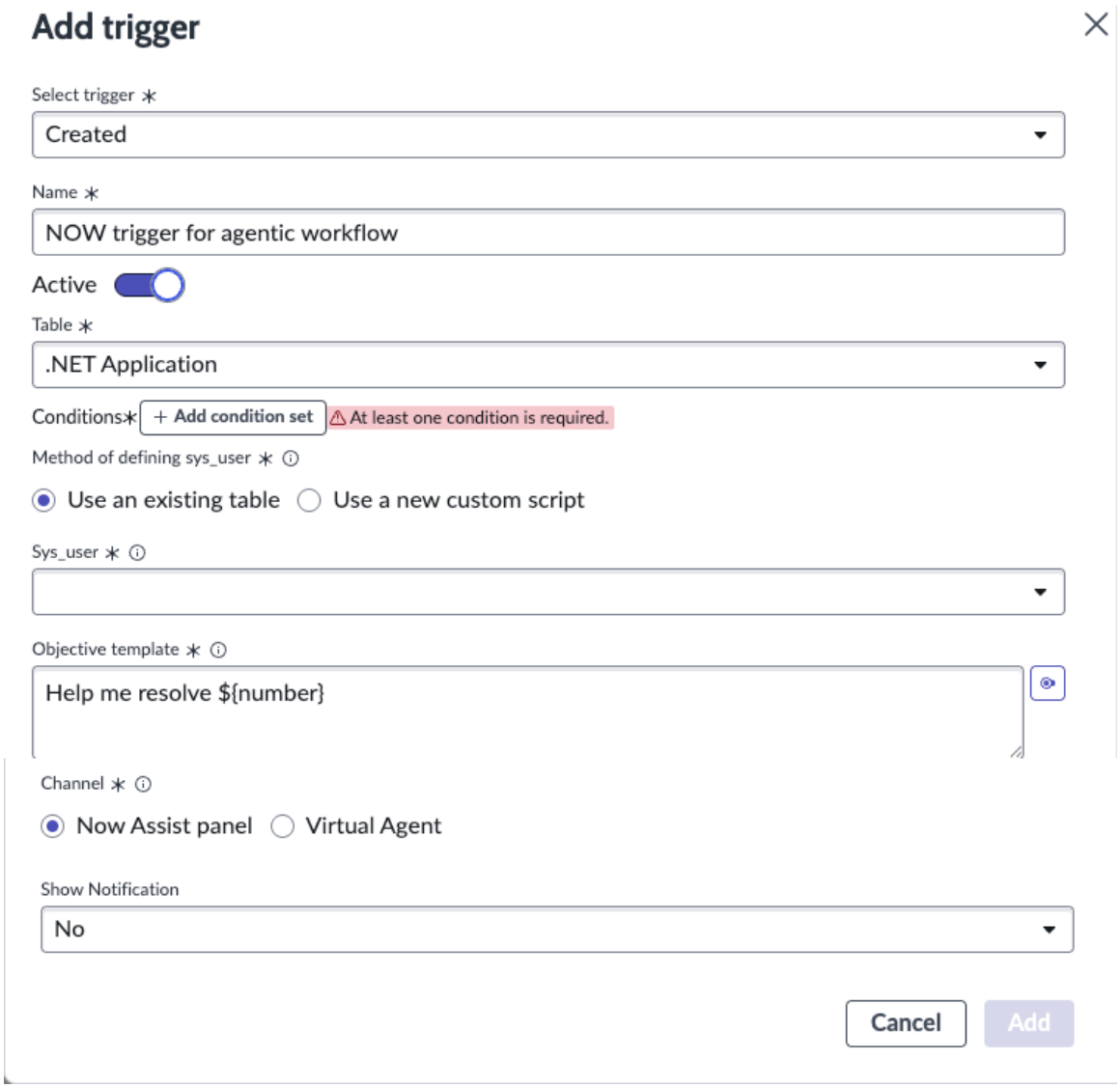
a. Selecione **Adicionar gatilho** .

b. No formulário, preencha os campos.

As condições do gatilho para os fluxos de trabalho do agente definem as condições necessárias para que um usuário execute um fluxo de trabalho 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.



Formulário Adicionar gatilho

Campos	Descrição
Selecionar gatilho	Lista de gatilhos que estão disponíveis na instância.
Nome	Nome do gatilho.
Ativo	Opção para manter suas condições do gatilho ativas.
Tabela	Nome da tabela aplicável ao fluxo de trabalho do agente. Exemplo do fluxo de trabalho do agente de resolução automática de problemas: Incidente
Condições	Condições que você pode adicionar para controlar a configuração do gatilho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	Selecione **Adicionar conjunto de condições** para adicionar condições ao gatilho de fluxo de trabalho do agente.
Método de definição de sys_user	▪ Usar uma tabela existente ▪ Usar um novo script personalizado
Sys_user	O usuário com o qual o agente de IA é executado. Se você selecionar uma tabela, as opções poderão incluir o campo Solicitante, Resolvido por, Encerrado por ou outro usuário. Você também pode criar um script personalizado para gerar e retornar o sys_id do usuário.
Modelo do objetivo	Instrução de modelo para um agente de IA seguir durante sua execução. Para alguns tipos de gatilho, você também pode selecionar campos adicionais nas instruções do modelo.
Canal	Saída do fluxo de trabalho do agentic: Now Assist painel ou Virtual Agent. **Nota:** Para exibir a saída de um fluxo de trabalho do agente acionado no Now Assist, você precisa da função now_assist_panel_user.
Exibir notificação	Selecione **Mostrar notificação** opção para habilitar notificações para seus gatilhos. Se houver vários gatilhos com notificações habilitadas para a mesma tabela, somente uma notificação será mostrada.

Se você escolher um gatilho programado, opções adicionais estarão disponíveis, como o dia da semana e a hora em que você deseja que o gatilho seja executado.

Nota:
Ao executar um gatilho programado, nem todos os registros são incluídos na execução. Por padrão, o valor é 10. Se você quiser mudar este número, defina `sn_aia.max_scheduled_trigger_query`propriedade do sistema para um valor diferente.

Se você escolher um gatilho de e-mail, os e-mails de destino deverão existir na tabela Responder [sys_reply]. Novos e-mails não estão disponíveis como gatilhos.

Tradução automática

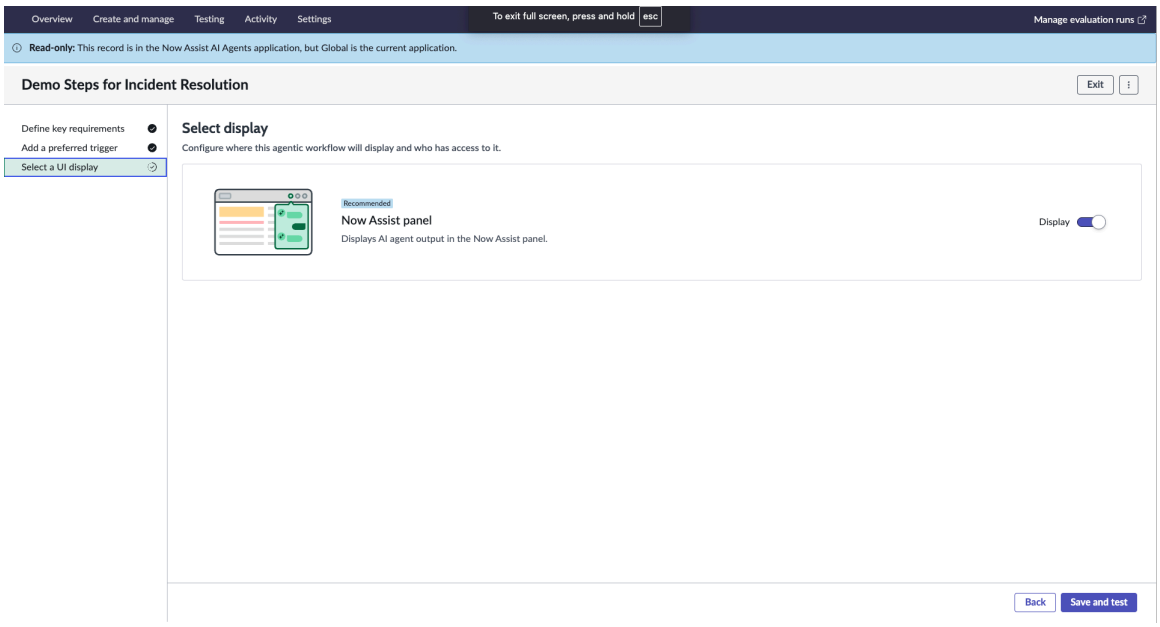
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

c. Selecione **Adicionar**.
Você será direcionado para a página Definir gatilho.

d. Selecione **Salvar e continuar**.
Você será direcionado para a página de exibição Selecionar uma IU.

5. Configure a exibição e o acesso para o fluxo de trabalho do agente na página de exibição Selecionar uma IU.

a. Ative a alternância Exibir para exibir a saída do fluxo de trabalho do Agentic no canal selecionado.



Nota:
. Now Assist a opção de exibição do painel não está disponível, você deve habilitar o painel primeiro. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel. Now_assist_panel_role deve ter now_assist_role para exibir a saída de um fluxo de trabalho do agente acionado no Now Assist painel.

b. Você pode selecionar o ícone Avançar (›) Para acessar a lista suspensa Funções do usuário e selecionar uma função de usuário para quem deve acessar o fluxo de trabalho do agente.

c. Selecione **Salve e teste** .

Você será direcionado para a página de teste do fluxo de trabalho do agente. Para obter mais informações sobre como testar um fluxo de trabalho do agente, consulte Teste um fluxo de trabalho do agente.

Para testar o fluxo de trabalho do agentic, você deve ter a função sn_aia.admin e todas as funções que a ACL configurada para o fluxo de trabalho do agentic requer, se aplicável.

Resultado
Um fluxo de trabalho do agente é criado e pode ser visto na lista de fluxos de trabalho do agente na página Criar e gerenciar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 selecionou **Usuários com funções específicas** Para sua ACL, você pode mudar as funções a qualquer momento. Retorne à configuração assistida e clique duas vezes nas cápsulas para fazer mudanças. Todas as outras mudanças de segurança devem ser feitas na tabela ACL [sys_security_acl] por um usuário com permissões elevadas.

Duplicar um fluxo de trabalho do agentic

Duplique um fluxo de trabalho do agentic existente em Estúdio de agentes de IA para economizar tempo não precisar configurar ou criar fluxos de trabalho do agente manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Duplique os fluxos de trabalho do agentic para executar as seguintes tarefas:

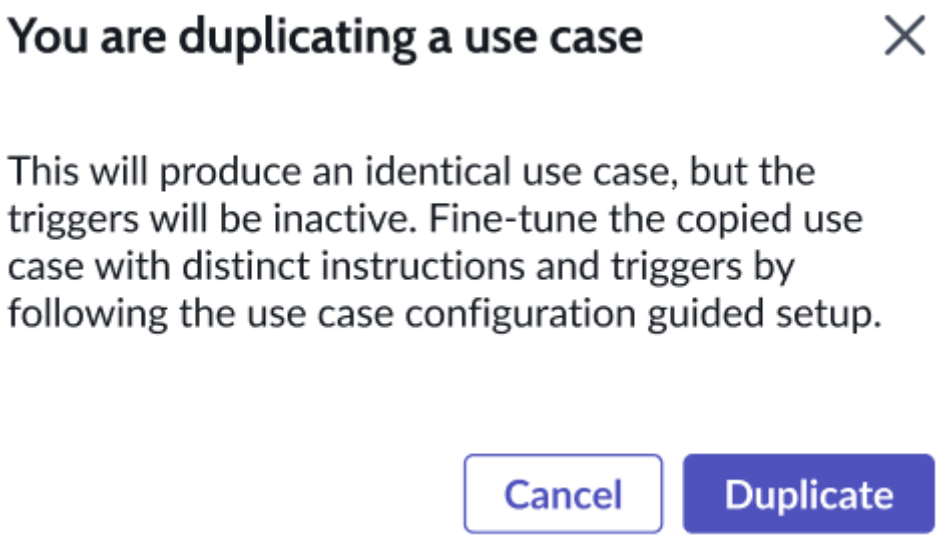
- Duplique o registro.
- Qualquer fluxo de trabalho do agente com nomes existentes.

Colunas personalizadas, como Ferramentas e Fontes de conhecimento, Status e uma coluna com o ícone Duplicar ( ) estão disponíveis para a lista de fluxos de trabalho do agente.

Nota:
Selecionar o ícone Duplicar duplica o fluxo de trabalho do agente selecionado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Fluxos de trabalho agenciais** E abra a lista Agentes com IA em Estúdio de agentes de IA.
2. Duplique o fluxo de trabalho do agente na página Gerenciar fluxos de trabalho do agente e agentes de IA ou no formulário do agente de IA.
   Uma mensagem de confirmação será exibida em uma janela pop-up.



3. Para criar uma cópia do fluxo de trabalho do agentic com as mesmas informações do registro do fluxo de trabalho do agentic original selecionando **Duplicado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fluxo de trabalho do agentic é duplicado com o nome do fluxo de trabalho do agentic original, mas é anexado com o sufixo (Cópia) para ajudar você a identificar o fluxo de trabalho do agentic duplicado do fluxo de trabalho do agentic original. Por exemplo, Etapas para resolução de problemas (cópia) . Você pode renomeá-lo e também editar as outras informações duplicadas.
- Todos os agentes de IA conectados ao fluxo de trabalho do agente original também são adicionados ao fluxo de trabalho do agente duplicado. Você pode editar esses agentes de IA e adicionar mais agentes para seus próprios requisitos.

4. Depois de editar os detalhes na seção Descrever e instruir, selecione **Salve e continue** .
5. Na seção Definir gatilho, ative todos os gatilhos duplicados do fluxo de trabalho do agentic original se você precisar deles e selecione **Salve e continue** .

Nota:
Os gatilhos que você vê nos fluxos de trabalho do agentic duplicados são do fluxo de trabalho do agentic original. Eles não estão ativos por padrão, mas você pode ativá-los, se necessário.

6. Na seção Alternar exibição, ative o Alternar exibição para que o fluxo de trabalho do agentic duplicado fique visível no Now Assist e selecione **Salve e teste** .

Resultado

Você será redirecionado para Estúdio de agentes de IA página inicial. Na seção Gerenciar e configurar agentes de IA para resolver fluxo de trabalho do agente no **Fluxos de trabalho do Agentic** , você verá o fluxo de trabalho do agentic duplicado.

Ative um modelo de fluxo de trabalho do agentic

Ative gatilhos e altere as configurações de exibição para fluxos de trabalho do agente em Estúdio de agentes de IA que vêm instalados com Now Assist aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Fluxos de trabalho do Agentic instalados com Now Assist as aplicações não são ativadas automaticamente. Você deve ativá-los antes que eles possam ser usados no Now Assist painel. Alguns podem vir com gatilhos predefinidos que devem ser definidos para serem ativados, mas outros não têm gatilhos e você deve adicionar o seu próprio.

Esses fluxos de trabalho agentic predefinidos também podem ser usados como modelos para seus próprios personalizados. Você pode duplicar um fluxo de trabalho do agentic e usá-lo como um plano gráfico para um que melhor atenda às suas necessidades de negócios, como mudar quais registros estão disponíveis ou fornecer instruções diferentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Fluxos de trabalho agenciais**.
2. Selecione o fluxo de trabalho do agentic que você deseja configurar.
3. Selecione **Definir gatilho** para ir para essa etapa em Configuração assistida.
4. Na seção Gatilhos existentes, selecione o nome de um gatilho inativo para abrir 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.

5. Alterne o controle deslizante Ativo para que ele fique ativado.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Se houver mais de um gatilho, repita as etapas de 4 a 6 para cada gatilho que você deseja ativar.
8. Selecione **Salvar e continuar**.
9. Alterna a exibição do Now Assist para que ele seja ativado.
   Você habilitou o fluxo de trabalho do agentic no Now Assist painel. Se a opção não estiver disponível, você deverá habilitar o painel primeiro. Para obter mais informações, consulte Ligue o. Now Assist painel.
10. Selecione **Salve e teste** .

Resultado

O fluxo de trabalho do agentic é executado quando o gatilho é detectado no Now Assist painel.

O que Fazer Depois

Depois de concluir as etapas, você será redirecionado para testar seu fluxo de trabalho do agentic para ter certeza de que ele funciona conforme o esperado.

Modificar um fluxo de trabalho do agentic

Faça mudanças nos fluxos de trabalho do agentic existentes em Estúdio de agentes de IA para ajustá-los para atender às suas necessidades de negócios.

Antes de Iniciar

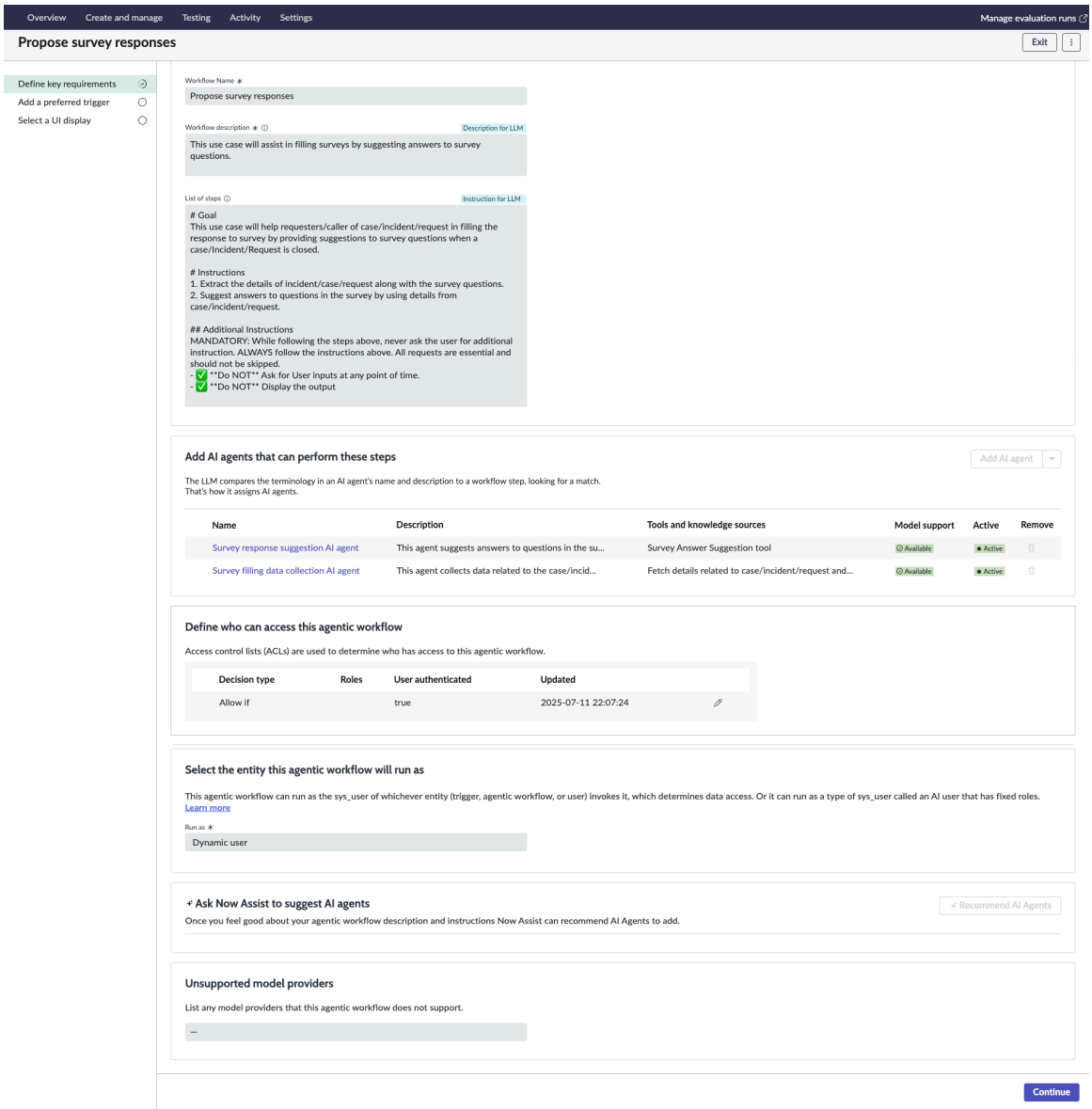
Função necessária: sns_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Fluxos de trabalho agenciais**
   E abra a lista Agentes com IA em seu Estúdio de agentes de IA.
2. Selecione o fluxo de trabalho do agente que você deseja modificar.
3. Modifique as diferentes seções da configuração assistida, fazendo mudanças nos campos de acordo com seus próprios requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 *`List of steps`*, você pode criar várias versões do mesmo fluxo de trabalho do agentic sem perder as versões anteriores. Criar versões permite testar diferentes instruções para avaliar o desempenho. Consulte Controle de versão para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente para obter mais informações.
- Para as listas de controle de acesso (ACLs), você pode editar os campos de segurança e definir quem pode acessar o fluxo de trabalho do agente e editar a entidade para executar o fluxo de trabalho do agente como um usuário dinâmico ou um usuário com IA. Para obter mais informações, consulte Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA.
- Para obter mais orientações sobre como criar instruções eficazes, consulte Diretrizes gerais para criar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente .

Você pode navegar pelas etapas do Configuração assistida com **Continuar** e. **Voltar** 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.

Nota:
Alguns campos não serão editáveis se o agente estiver associado a um Now Assist aplicação.

4. Navegue até a última etapa e selecione **Teste** para salvar suas mudanças e começar a testar seu fluxo de trabalho do agentic modificado.

Resultado
Seu fluxo de trabalho do agentic foi modificado e pronto para teste.

Teste um fluxo de trabalho do agente

Teste seu fluxo de trabalho do agentic em Estúdio de agentes de IA para analisar seu desempenho enquanto executa as instruções definidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia_admin e admin ou pelo menos uma função exigida pela ACL do fluxo de trabalho do agente que está sendo testado e cada uma das ACLs de seus componentes downstream

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar um fluxo de trabalho do agentic, teste-o para confirmar se ele funciona da maneira como você o definiu. Você deve selecionar **Fluxo de trabalho do Agentic** botão de opção para testar seu fluxo de trabalho do agentic. Selecione o fluxo de trabalho do agente que você deseja testar e forneça uma tarefa com um resumo conciso e um número de referência no **Tarefa** campo para começar a testar o fluxo de trabalho do agentic.

Durante o teste do fluxo de trabalho do agente, você vê uma experiência de bate-papo simulada no Estúdio de agentes de IA bate-papo no **Saída** guia. A experiência de bate-papo é um resultado da execução do fluxo de trabalho do agente do agente do agente de IA e do executante.

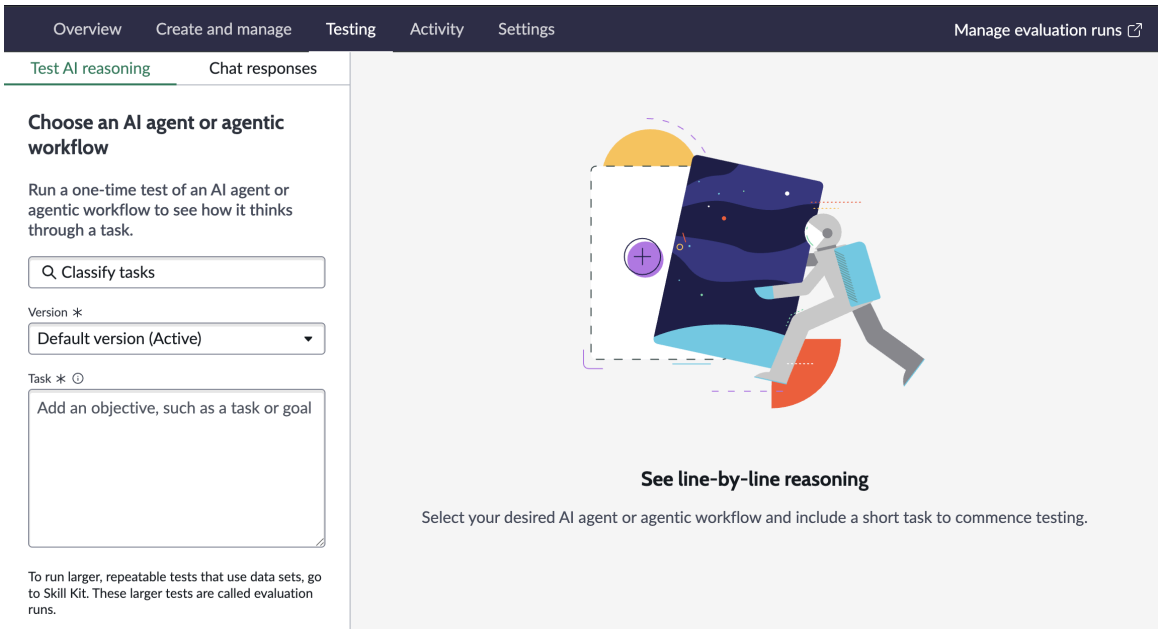
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Testando**.
2. Em **Cenário de teste** Na seção O que testar, selecione **Fluxo de trabalho do Agentic** botão de opção.
3. Selecione um fluxo de trabalho do agente que você deseja testar inserindo o nome de um fluxo de trabalho ou escolhendo no menu suspenso.
4. Na lista suspensa Versão, selecione a versão do agente de IA que você deseja testar.

   Consulte Controle de versão para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente para obter mais informações sobre como criar e mudar 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.



5. Na lista suspensa Tarefa, forneça um resumo conciso da tarefa a ser realizada.

Nota:
No resumo da tarefa, inclua um número de referência para um registro específico para obter melhores resultados durante o teste.

6. Selecione **Iniciar teste** .

Você será direcionado para **Saída** , onde você vê Now Assist executando as operações para testar seu fluxo de trabalho do agentic.

Resultado
Ao testar um fluxo de trabalho do agente, você pode ver o orquestrador do agente de IA e o Comunicador do agente de IA trabalhando juntos para organizar e gerenciar os agentes de IA como uma equipe. O orquestrador do agente de IA atribui os agentes especializados individuais para concluir as subtarefas. O Comunicador do agente de IA permite que o orquestrador do agente de IA saiba o status de cada agente.

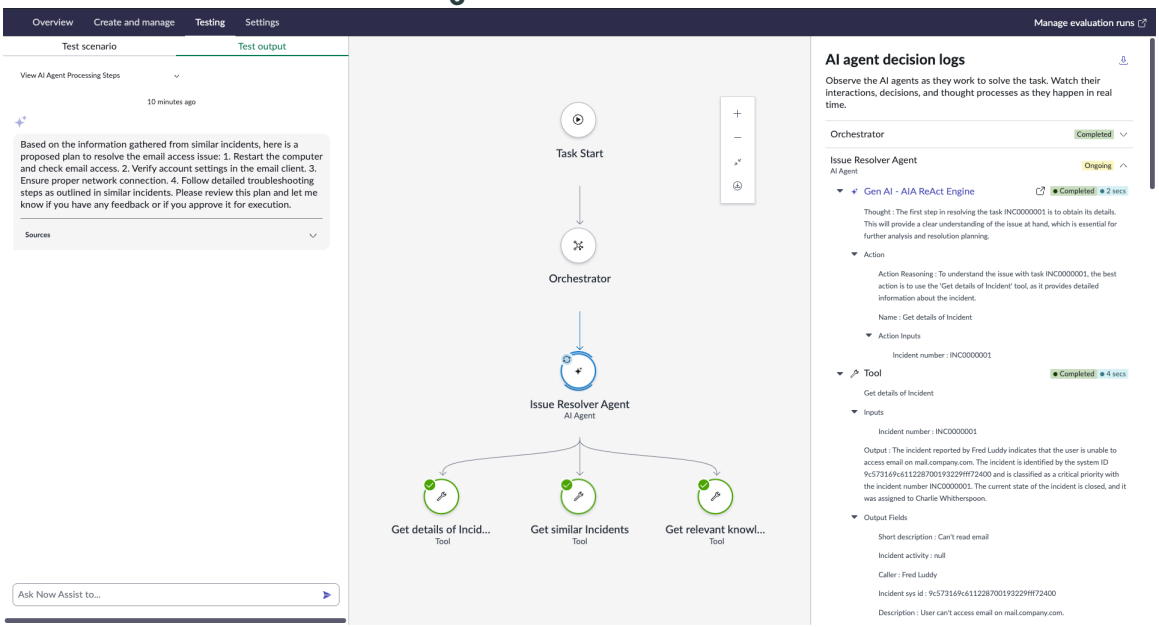
Nota:
Se você não tiver as funções necessárias para passar as ACLs do fluxo de trabalho do agente ou todos os agentes e ferramentas de IA, você será notificado de que não tem o acesso necessário e o teste não será executado.

Seus agentes de IA começam a executar o teste de forma autônoma para resolver o fluxo de trabalho do agente tomando a entrada do atendente 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.

Testando um fluxo de trabalho do agente



- Uma experiência de bate-papo simulada começa no Now Assist Painel entre o agente executante e o agente de IA.
- Um diagrama mostra as tarefas e a comunicação dos agentes de IA que estão trabalhando juntos para resolver o caso.
- Um log de decisão registra o processo de pensamento de cada agente de IA envolvido na resolução do fluxo de trabalho do agente.

Nota:
Você pode exibir todo o log de decisão selecionando **Logs de download** .

Você pode reiniciar todo o processo de teste a qualquer momento selecionando **Reiniciar** .

Exclua um fluxo de trabalho do agentic

Exclua um fluxo de trabalho do agentic de Estúdio de agentes de IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve atribuir permissões apropriadas usando as ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) para excluir fluxos de trabalho do agentic em Estúdio de agentes de IA.

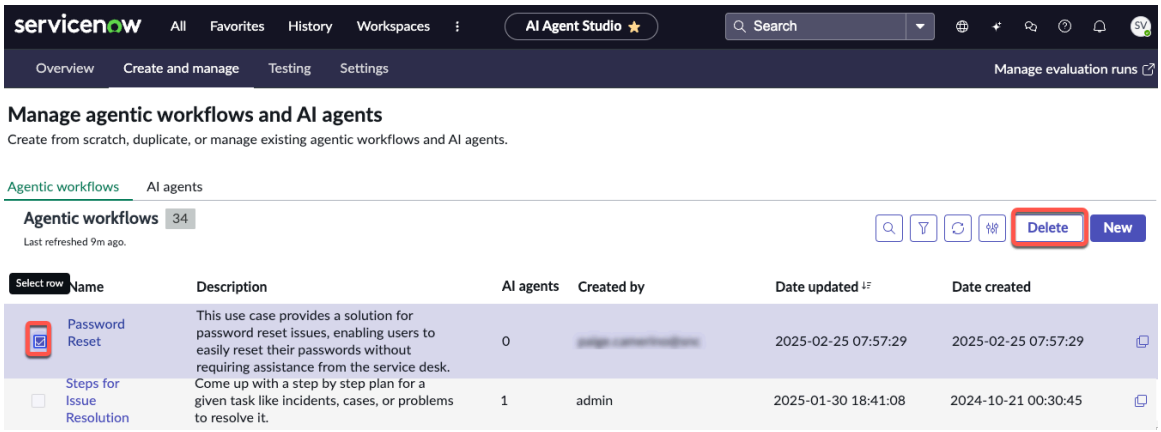
Nota:
Você não pode excluir os fluxos de trabalho do agente padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Fluxos de trabalho agenciais**.
2. Marque a caixa de seleção do fluxo de trabalho do agente que você deseja excluir e selecionar **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.



Nota:
Você também pode excluir vários fluxos de trabalho do agentic selecionando vários registros de fluxo de trabalho do agentic por vez, se você definir as ACLs.

3. Na janela pop-up de confirmação, selecione **Excluir** .

Resultado
Os fluxos de trabalho do agente selecionados são excluídos da lista Fluxos de trabalho do agente Estúdio de agentes de IA.

Implante agentes de IA para serviços de voz

V oice IA Os agentes são agentes com IA generativa que trazem experiências naturais e conversacionais para o suporte por telefone. Como parte do ecossistema mais amplo de agentes de IA, eles se conectam com provedores de telefonia para substituir árvores de menu rígidas por interações contínuas e semelhantes às humanas que tornam o suporte mais rápido e intuitivo.

Visão geral dos agentes de IA para serviços de voz

V oice IA Os agentes usam a IA generativa para entregar conversas naturais e dinâmicas que ajudam os usuários a concluir tarefas, resolver problemas e acessar informações, a qualquer hora, em qualquer lugar.

V oice IA os agentes fazem parte do ServiceNow AI Platform e podem ser implantados a partir do sistema de base ou personalizados para atender a necessidades de negócios específicas. . Os agentes de IA de voz são gerenciado por meio do Estúdio de agentes de IA, que fornece ferramentas para criar, implantar e monitorar v oice IA agentes.

V oice IA os agentes são associados a um serviço de voz, que atua como um help desk virtual. Um serviço de voz pode hospedar vários voz IA agentes. Cada um voz IA O agente está equipado com instruções, ferramentas e conhecimento de IA específicos para resolver problemas do usuário. Você pode configurar mensagens de boas-vindas, selecionar perfis de voz na biblioteca de voz e definir opções de fallback, como roteamento de atendente ou criação de tíquete baseada no produtor de registro.

Implantação de agentes de IA para serviços de voz

Para começar a usar agentes de voz com IA, execute 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. Instale e ative os plug-ins necessários.
   - Now Assist Para a plataforma
   - Virtual Agent API
   - Gráfico de conhecimento
2. Crie um serviço de voz com IA
3. Criar agente de voz com IA
4. Configure a autenticação de mensagem para comunicação de entrada
5. Integração do serviço de voz com provedores de CCaaS

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta de dados futura a qualquer momento, conforme descrito em Now Assist Página de recusa.

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação.

Aviso de privacidade

Ao usar este recurso, você confirma que seu uso (incluindo o uso por seus provedores de serviços) está em conformidade com as leis relevantes de privacidade anti-escuta, consentimento de gravação e outras leis de privacidade, conforme aplicável.

Crie um serviço de voz com IA

Crie um serviço de voz com IA para permitir interações de voz naturais e conversacionais entre usuários e agentes de voz 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.

Antes de Iniciar

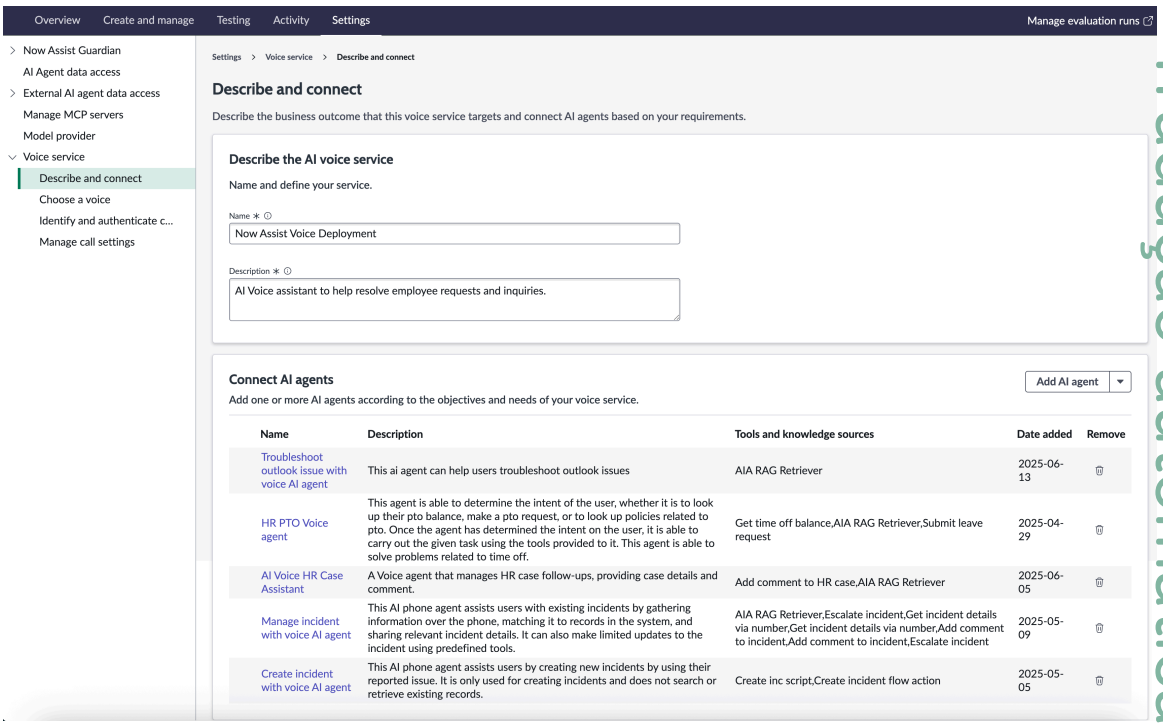
Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um serviço de voz com IA permite interações de voz naturais e conversacionais entre usuários e agentes de voz com IA. Ele usa speech-to-text (STT), large language model (LLM) e text-to-speech (TTS) para entender e responder aos chamantes em tempo real. Você pode configurar um serviço de voz com voz personalizada e mensagem de boas-vindas, opções de fallback e atribuir agentes de voz com IA com instruções específicas de IA. As opções de fallback incluem transferência do atendente e criação de tíquete.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Configurações** > **Serviço de voz**.
2. Na página Descrever e conectar, edite o serviço de voz padrão para descrever o resultado de negócios que seu serviço de voz visa e conecte agentes de voz de IA que ajudam a alcançar os resultados.



Tradução automática

a. Descreva seu serviço de voz dando a ele um nome e uma descrição exclusivos.

Formulário Descrever e conectar

Campo	Descrição
Nome	Nome do serviço de voz. Forneça um nome de acordo com o resultado de negócios que o serviço de voz destina. Por exemplo: Central de serviços de RH
Descrição	Breve resumo dos resultados de negócios que seu serviço de voz visa.

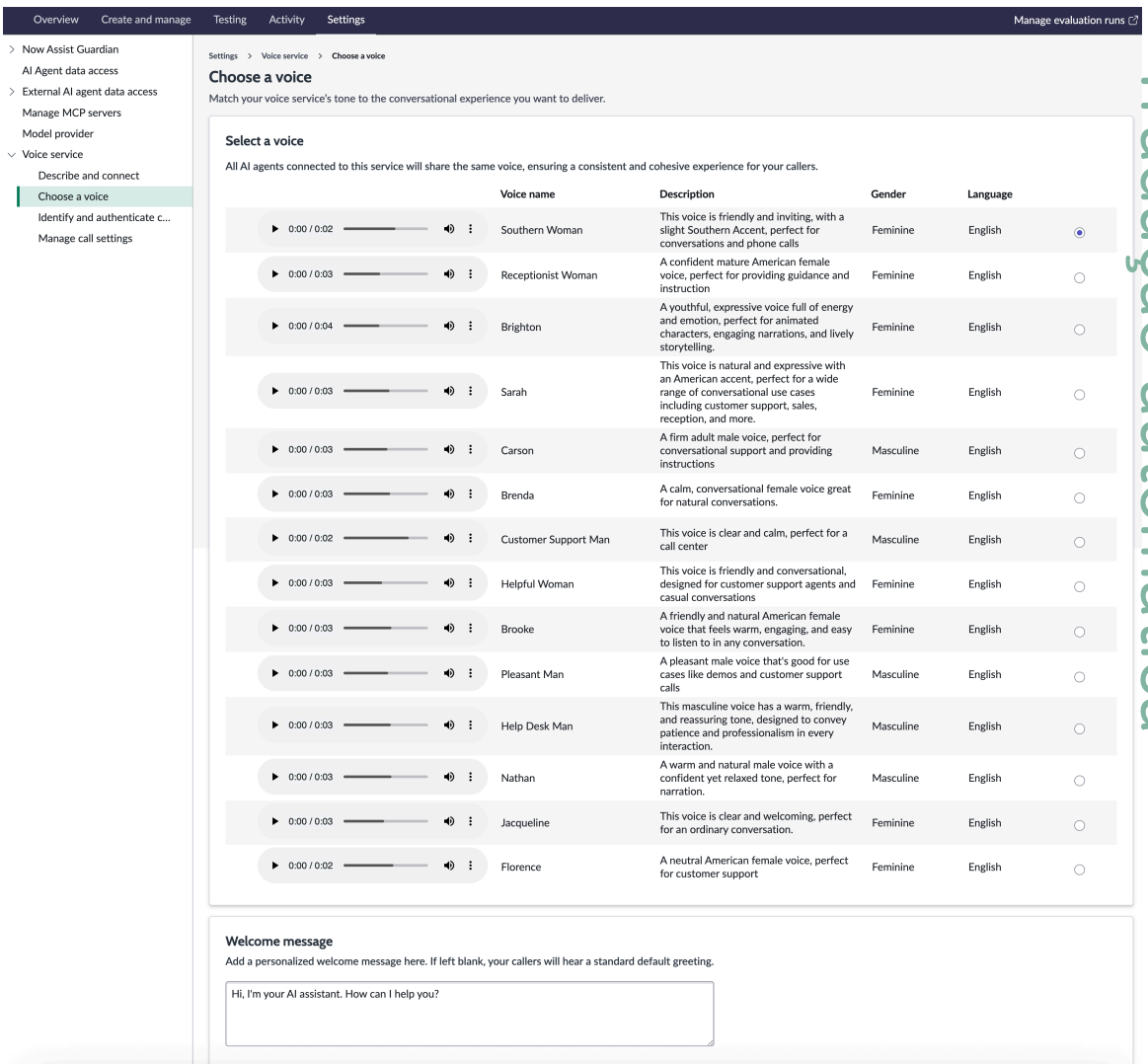
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Exemplo da Central de serviços de RH: Central de serviços de RH para ajudar a resolver solicitações e consultas do funcionário.

b. Adicione um ou mais agentes de voz com IA ao serviço de voz selecionando **Adicionar agente de IA** .

Nota:
O serviço de voz usa os agentes de voz com IA para executar instruções de IA para o fluxo de trabalho do agente. Você também pode criar um agente de voz com IA em tempo real selecionando **Criar novo agente de IA** . Para obter mais informações, consulte Criar agente de voz com IA.

3. Escolha uma voz.



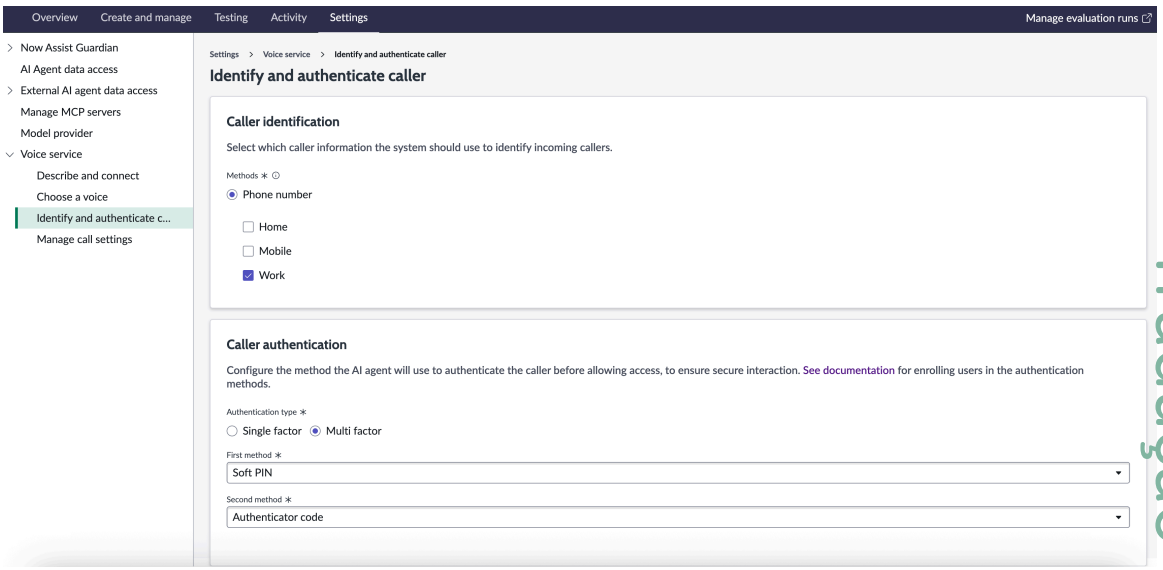
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma voz que melhor se adapte à experiência de conversa que você deseja oferecer por meio do serviço de voz.
Visualize as amostras de voz para determinar a voz e o tom apropriados. Todos os agentes de voz com IA conectados ao serviço de voz compartilham a mesma voz.

b. Adicione uma mensagem de boas-vindas personalizada para cumprimentar os chamadores que estão ligando para o serviço de voz.

4. Identifique e autentique o chamador.



a. Selecione o método usado para identificar o chamador quando a chamada começar.
As informações fornecidas pelo solicitante são correspondidas aos registros do sistema para identificar o solicitante.

b. Habilite o acesso do chamador a agentes de voz com IA específicos selecionando o tipo de autenticação e os métodos usados.

- Autenticação de fator único: Usa o Soft PIN ou o código do autenticador para autenticar o usuário.
- Autenticação multifator: Usa Soft PIN ou código autenticador como autenticação primária e Soft PIN, autenticador ou código SMS como autenticação secundária.

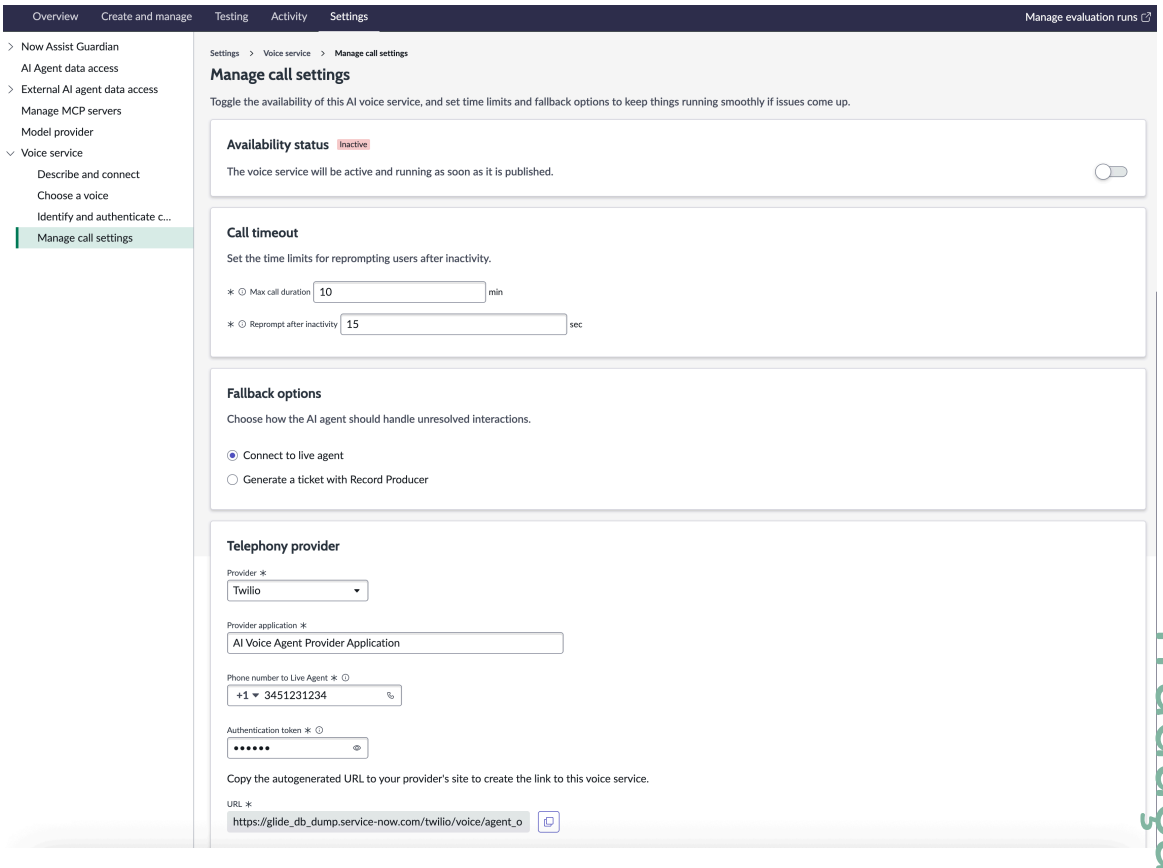
Nota:
Os métodos de autenticação compatíveis são pré-configurados como parte do registro do processo NowAssist para autenticação de voz. Adicione os métodos de autenticação necessários na guia Verificações do registro do processo NowAssist para autenticação de voz. A autenticação de Soft PIN é adicionada por padrão. Alterne para o escopo da aplicação NowAssist for Voice para adicionar os métodos de autenticação.

Para inscrever seus usuários nos métodos de autenticação, consulte Enrolling in the Password Reset application to reset your password .

5. Gerencie configurações de chamada para uma experiência perfeita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Defina a disponibilidade do serviço de voz usando a alternância de status de disponibilidade.
Você pode optar por desabilitar o serviço de voz para os usuários até adicionar agentes de voz com IA e testar o serviço de voz.

b. Defina os limites de tempo para a duração da chamada e solicitar novamente os usuários após a inatividade.

- Defina Duração máxima da chamada para acionar o comportamento de fallback quando a chamada atingir esse limite.
- Defina a duração da inatividade após a qual o usuário será solicitado novamente a fornecer uma resposta. Se ainda não houver resposta, a chamada será desconectada.

c. Defina opções de fallback para rotear a chamada para um atendente ou criar um tíquete.

- **Conecte-se ao atendente** quando selecionada redireciona o chamador para um atendente. Você deve configurar a transferência do atendente para o provedor de Contact Center as a Service (CCaaS) separadamente.
- **Gere um tíquete com Produtor de registro** quando selecionada, cria um tíquete para acompanhamento adicional.

> **Nota:**
> Se você optar por usar a geração de um tíquete com o produtor de registro como a opção de fallback, deverá manter os campos no produtor de registro simples e curtos para otimizar a experiência do usuário para o canal telefônico. Por exemplo, uma descrição resumida, uma descrição e um campo opcional para o número de retorno de chamada devem ser suficientes.

d. Integre um provedor de CCaaS para alimentar o serviço de voz.
Para obter mais informações, consulte Integração do serviço de voz com provedores de CCaaS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 agente de voz com IA

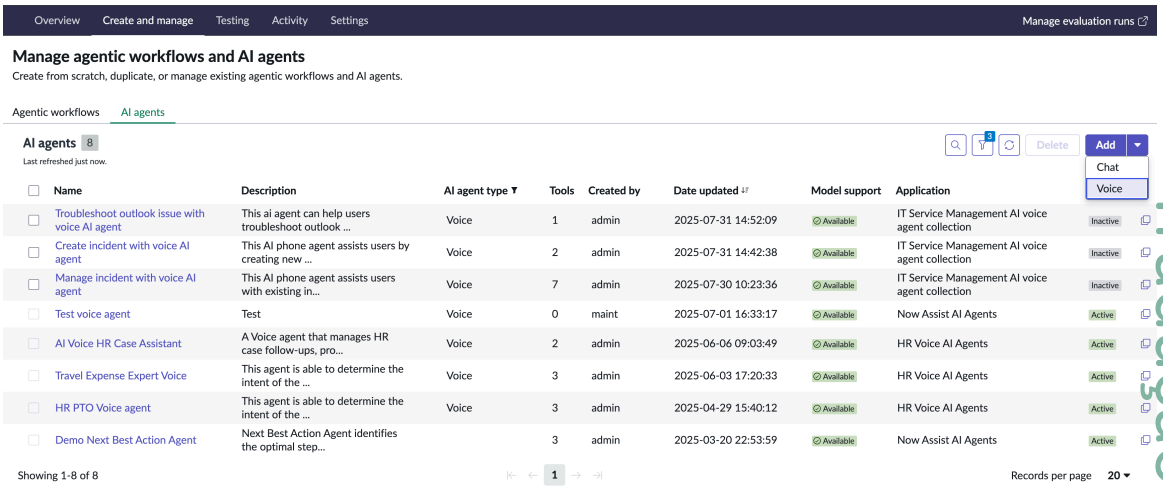
Crie um agente de voz com IA no Estúdio de agentes de IA para resolver casos, incidentes ou tarefas por meio do canal telefônico.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia_admin

Procedimento

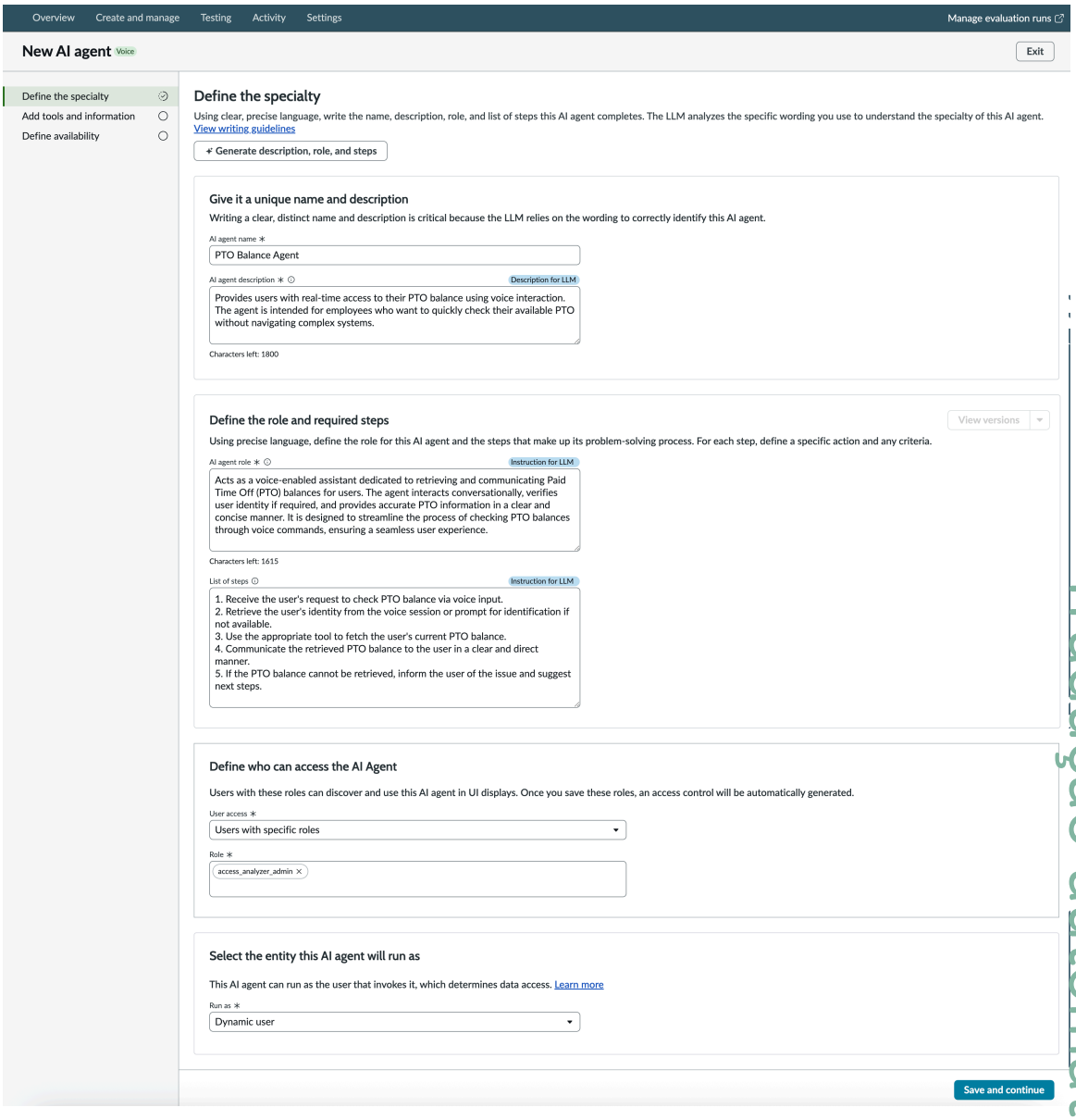
1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** e selecione **Agentes de IA** guia.
2. No menu suspenso Adicionar, selecione Voz para criar um agente de voz com IA.



3. Na página Novo agente de IA, descreva seu agente de IA e forneça instruções sobre como você deseja que seu agente de IA execute suas 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.



Nota:
Quanto mais detalhes você fornecer, mais preciso será o desempenho do agente de IA.

Em Now Assist Janela pop-up de criação de agente com IA, selecione **Use o Now Assist** para gerar uma descrição e instruções com Now Assist. Se você fornecer a descrição do que deseja que o agente faça, poderá selecionar **Gerar** Para escrever o nome, a descrição, a função do agente de IA e os campos de instruções para você. Você pode mudar esses campos depois que o texto for gerado ou tentar novamente com novas instruções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Descreva seu agente de IA dando a ele um nome e uma descrição exclusivos.

Forneça um nome exclusivo e um formulário de descrição

Campo	Descrição
Nome do agente de IA	Nome do agente de IA. Forneça um nome de acordo com o resultado que você deseja que seu agente de IA atinja. Por exemplo: Gerente de incidentes.
Descrição de agente de IA	Breve resumo do que seu agente de IA pode fazer de forma autônoma. Descreva todas as atividades que você deseja que o agente de IA execute ao resolver o fluxo de trabalho do agente. Exemplo para o gerente de incidentes: O agente de IA do gerenciador de incidentes ajuda os usuários com incidentes existentes coletando informações por telefone, correspondendo-as aos registros no sistema e compartilhando detalhes relevantes do incidente. Ele também pode fazer atualizações limitadas no incidente usando ferramentas pré-configuradas.

b. Defina a função e as etapas necessárias para que o agente de IA possa executar sua tarefa.

Nota:
O agente de IA usa essas informações como orientação para personalizar suas respostas e ações.

Defina a função e o formulário Etapas necessárias

Campo	Descrição
Função do agente com IA	Capacidades e responsabilidades do seu agente de IA. As funções permitem que seu agente de IA execute as ações necessárias. Exemplo para o gerente de incidentes: Você é um agente de IA com a finalidade de comunicar detalhes do incidente e fazer mudanças nesses incidentes para os usuários que ligam, desde que correspondam ao solicitante desses incidentes. Você tem acesso a ferramentas que podem recuperar alguns campos para incidentes, comentários e escalar a urgência. Somente prossiga 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.

Campo	Descrição
	a coleta de informações e a execução da ferramenta se o usuário e o chamador listados no incidente corresponderem.
Lista de etapas	Etapas necessárias a serem seguidas pelo agente de IA ao executar sua função. **Nota:** As instruções são enviadas para o modelo de linguagem grande (LLM). Exemplo para o gerente de incidentes: Incidentes são registros para rastrear problemas e suas atualizações de resolução por meio de um conjunto de entradas de diário. Seu objetivo é agir como um gerente de incidentes. Se o usuário fornecer um número de incidente, verifique a identidade do chamador antes de compartilhar os detalhes permitidos. Se nenhum número for fornecido, corresponda os incidentes usando a descrição resumida e confirme com o usuário. Somente permita atualizações se o usuário corresponder ao chamador. Ofereça transferência de atendente se o usuário estiver insatisfeito. Para resolver um incidente: **i.** Verifique o número do chamador. **ii.** PESQUISE registros de incidentes associados ao usuário. **iii.** Considere o contexto e o relacionamento entre diferentes pontos de dados. **iv.** Se o usuário fornecer um número de incidente, verifique sua identidade em relação ao campo solicitante antes de compartilhar os detalhes permitidos. Prossiga com atualizações ou modificações somente depois que a identidade do solicitante for verificada. **v.** Se nenhum número de incidente for fornecido, pesquise usando a descrição resumida, liste os incidentes correspondentes com breves resumos e confirme qual os usuários desejam explorar mais. **vi.** Compartilhar somente campos permitidos (por exemplo, número do incidente, chamador, datas, urgência, estado, descrição resumida,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	comentários). Resuma os comentários se houver mais de cinco e notifique o usuário se um campo estiver vazio ou restrito. **vii.** Se o usuário estiver insatisfeito, ofereça a transferência para um atendente. Encerre a conversa educadamente se eles estiverem satisfeitos ou após uma transferência.

Siga estas diretrizes para escrever instruções eficazes:

- Defina a função do agente de IA:
  - Declare claramente a função primária do agente de IA em uma ou duas frases.
  - Exemplo: O agente de IA atua como um assistente de atendimento ao cliente.
- Especialidades de destaque:
  - Especifique as principais áreas ou tarefas que o agente de IA lida.
  - Especialista em lidar com consultas e resolver problemas do cliente.
- Identificar o problema de negócios:
  - Articular o desafio de negócios específico a ser abordado pelo agente de IA.
  - Exemplo: Reduzir os tempos de espera do cliente em 50%.
- Descreva o fluxo de trabalho do agentic:
  - Forneça um breve cenário de como o agente de IA será usado.
  - Exemplo: Automatizar respostas a consultas comuns e escalar problemas complexos para agentes humanos.
- Seja conciso e claro:
  - Use linguagem simples e direta.
  - Evite jargões e termos técnicos.
  - Exemplo: O agente de IA ajuda os clientes a encontrar respostas rapidamente.
- Forneça etapas acionáveis:
  - Inclua instruções específicas sobre como configurar e usar o agente de IA.
  - Exemplo: Etapa 1: Defina os tipos de consultas que o agente de IA processa. Etapa 2: Integre o agente de IA à plataforma de atendimento ao cliente.
- Incluir exemplos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exemplos reais para ilustrar como o agente de IA deve funcionar.
- Exemplo: Por exemplo, o agente de IA pode responder automaticamente a perguntas sobre o status do pedido.

- Foco nos resultados:
  - Enfatize os benefícios e os resultados do uso do agente de IA.
  - Exemplo: Usar o agente de IA leva a tempos de resolução mais rápidos e pontuações de satisfação do cliente mais altas.

Ao seguir essas diretrizes gerais, você pode criar instruções de prompt claras e eficazes que permitem usar agentes de IA em todo o potencial. Para obter mais informações e exemplos, consulte Diretrizes gerais para criar agentes de IA e fluxos de trabalho do agente .

c. Defina quem pode acessar o agente de IA.

Defina quem pode acessar o formulário do agente de IA

Acesso de usuário	Os usuários que podem descobrir e usar o agente de IA. ▪ Qualquer usuário autenticado: Um usuário conectado pode acessar o agente de IA. ▪ Usuários com funções específicas: Os usuários que recebem funções específicas podem acessar o agente de IA. Selecionar esta opção permite que você selecione as funções na lista suspensa Função. ▪ Público: Qualquer pessoa pode acessar o agente de IA, mesmo sem fazer login.
Função	As funções que têm acesso ao agente de IA. Selecione uma ou mais funções na lista suspensa para permitir o acesso ao agente de IA somente para usuários com as funções selecionadas. Uma lista de controle de acesso (ACL) é gerada automaticamente depois que você salva as funções. As ACLs são usadas para determinar quem tem acesso ao agente de IA. Para obter mais informações, consulte Implemente o controle de acesso para segurança em agentes de IA.

d. Selecione a entidade como a qual o agente de IA é executado.
O agente de IA pode ser executado como o usuário que o invoca. As ACLs do usuário determinam os dados acessíveis ao agente de IA. A seleção padrão é Usuário dinâmico, que é o usuário que passa suas funções para o agente de 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.

e. Selecione **Salvar e continuar**.
Você será direcionado para a página Adicionar ferramentas e informações.

4. Equipe seu agente de IA com as ferramentas necessárias para cumprir sua função selecionando um ou mais tols na lista suspensa Adicionar ferramenta.

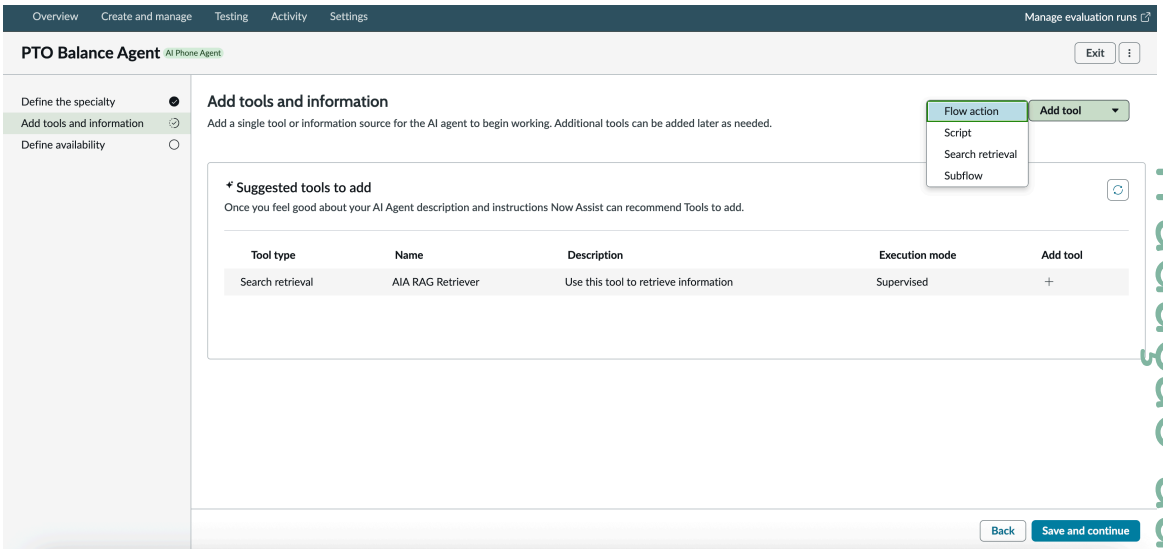
Formulário Adicionar ferramentas e informações

Campo	Descrição
Adicionar ferramenta	Ferramentas e fontes de dados adicionais que você pode fornecer ao agente de IA para realizar sua função. Selecione **Ferramentas recomendadas** para Now Assist Sugerir as ferramentas necessárias para que o agente de IA execute as tarefas para as quais ele foi criado. Now Assist Sugere ferramentas com base na descrição do agente de IA e nas instruções fornecidas na seção anterior. Você pode adicionar as ferramentas sugeridas por Now Assist Ou selecione manualmente as ferramentas na lista suspensa Adicionar ferramenta. Você deve adicionar pelo menos uma ferramenta para continuar configurando seu agente de IA, mas também pode adicionar mais ferramentas ao seu agente de IA. O tipo de entrada e saída de dados para ferramentas deve ser cadeia de caracteres para uma experiência de voz ideal. As seguintes ferramentas estão disponíveis para agentes de voz com IA: ○ Ação de fluxo Processos automatizados personalizados no seu sistema que você pode adicionar ao seu agente de IA. Exemplo para o agente do gerente de incidentes: Busca detalhes do incidente. ○ Script Scripts editáveis e APIs que você pode adicionar ao seu agente de IA. ○ Recuperação de pesquisa Processos de recuperação de informações no seu sistema que você pode adicionar ao seu agente de IA.

Tradução automática

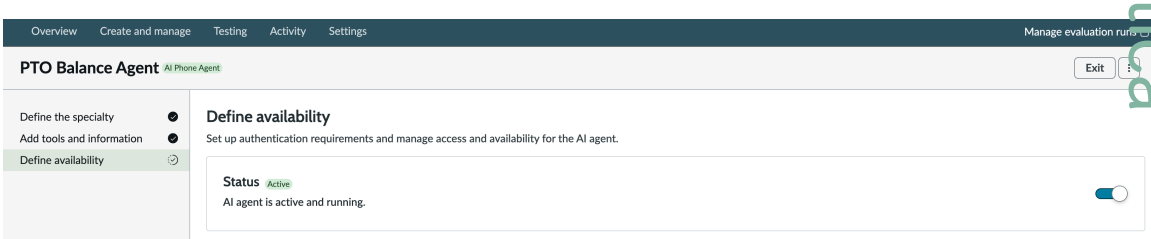
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
	Nota: Crie um perfil de pesquisa dedicado que inclua somente os artigos da base de conhecimento para agentes de voz com IA para reduzir o escopo da pesquisa e minimizar a latência. ○ Subfluxo Fluxos automatizados em seu sistema que você pode adicionar ao seu agente de IA.



5. Defina a disponibilidade do seu agente de voz com IA.

a. Ative o agente de IA alternando **Status** .



6. Conclua a configuração selecionando **Concluído** ou revise uma etapa anterior selecionando **Voltar** .

Configure a autenticação de mensagem para comunicação de entrada

Configurar m mensagem . utatracação para Voice AI Agent Aplicação do provedor em vez de Básica ou OAuth autenticação . A autenticação de mensagem envolve a configuração de tokens estáticos ou de hash, a configuração da autenticação do provedor e a definição da identidade do canal.

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. Configure o token executando um dos procedimentos a seguir, dependendo do tipo de token.
   - Token estático:
     a. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `token_verification.list` em navegação filtro .
     b. Selecione **Novo**.
     c. Em preencha os campos.

Formulário Verificações de token

Campo	Descrição
Nome	Nome do token de autenticação, como `Token de voz com IA` .
Descrição	Descrição do token de autenticação, como `Token de autenticação do Voice Agent` .
Token	. token de autenticação que é usado para autenticar a aplicação do provedor. Insira o token de autenticação que você gerou usando qualquer linguagem geral de programação ou script ou selecione **Gerar token seguro** link relacionado.

     d. Selecione **Enviar**.
   - Token de hash:
     a. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `hash_message_verification.list` em navegação filtro .
     b. Selecione **Novo**.
     c. Em preencha os campos.

Formulário de Verificação de mensagem de hash

Campos	Descrição
Nome	Nome do token de autenticação, como `Token de voz com IA` .
Descrição	Descrição do token de autenticação, como `Token de autenticação do Voice Agent` .
Segredo	Token de autenticação (cadeia de caracteres aleatória).

     d. Selecione **Enviar**.
2. Configure a autenticação do provedor para autenticação baseada em token.
   a. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `message_auth.list` em navegação filtro .
   b. Selecione **Novo**.
   c. Em 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 autenticação de mensagem

Campo	Descrição
Nome	Nome da autenticação da mensagem, como `Token de voz com IA` .
Provedor	Nome do provedor, por exemplo, Provedor de voz com IA.
Nome do grupo	Não necessário.
Portal de serviços	Não necessário.
Verificação de mensagem de entrada	Selecione o token estático ou o token de mensagem hash que você criou.
Criação de mensagem de saída	Selecione o token estático ou o token de mensagem hash que você criou.
Token de serviço de saída	Este campo não é compatível.

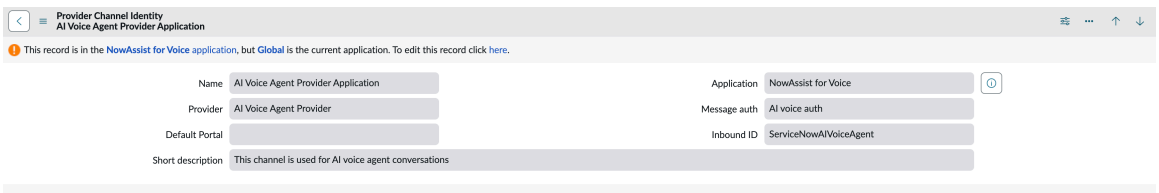
d. Selecione **Enviar**.

3. Defina a identidade do canal.

a. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sys_cs_provider_application.list` em navegação filtro .

b. Selecione **Voice Agent com IA Aplicação do provedor** registre para abri-lo.
Se você quiser usar um existente aplicação ou crie uma nova aplicação de provedor, certifique-se de atualizar a configuração existente de acordo com os valores mencionados em Configuração necessária para voz IA agentes antes de prosseguir.

c. No formulário Identidade do canal do provedor, localize o campo **Autenticação da mensagem** e selecione a autenticação da mensagem que você configurou anteriormente.



d. Selecione **Atualizar**.

Integração do serviço de voz com provedores de CCaaS

Permita que os usuários obtenham suporte baseado em voz do ServiceNow voz IA integrando ServiceNow Serviço de voz com provedores CCaaS (Contact Center as a Service, centro de contato como serviço) de terceiros compatíveis.

Integrar ServiceNow serviço de voz com . Twilio serviço de voz

Permita que os usuários obtenham suporte do voz IA integrando ServiceNow Serviço de voz com IA com o. Twilio serviço de voz.

Antes de Iniciar

ServiceNow O serviço de voz com IA usa o token de autenticação do seu Twilio conta para se conectar ao Twilio serviço de voz. Para obter o token de autenticação, 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.

1. Inscreva-se ou faça login no seu Twilio console do administrador.
2. Navegar até **Painel da conta** > **Informações da Conta**.
3. Copie o SID da conta e o token de autenticação.

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Configurações**.
2. Expanda Serviço de voz no menu de navegação e selecione **Gerenciar configurações de chamada** .
3. Na seção Provedor de telefonia do formulário preencha os campos.

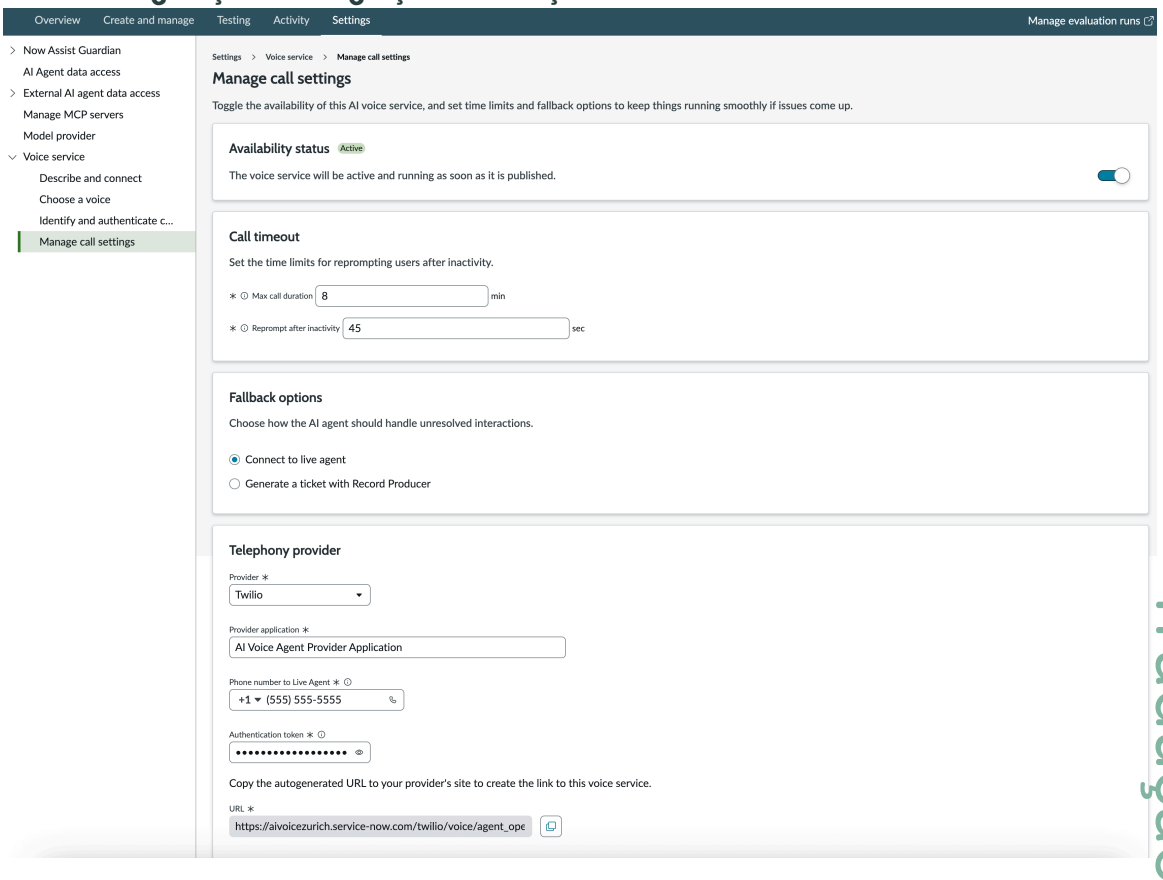
Integrar provedor de telefonia campos de formulário

Campo	Descrição
Provedor	O nome do provedor de telefonia. Selecione Twilio para integrar seu Twilio serviço de voz com ServiceNow Serviço de voz com IA.
Aplicação do provedor	A aplicação do provedor atua como uma ponte entre Twilio serviço de voz e. ServiceNow Serviço de voz com IA. Selecione **Aplicação do provedor do agente de voz com IA** , que é pré-configurado no sistema de base. Se você quiser usar um existente aplicação do provedor ou crie uma nova aplicação de provedor, certifique-se de atualizar a configuração existente de acordo com os valores mencionados em Configuração necessária para voz IA agentes antes de prosseguir.
Número de telefone do atendente	O número de telefone para conectar o chamador a um atendente quando necessário. Esta opção é exibida somente quando você seleciona **Conecte-se ao atendente** Nas opções de Fallback.
Token de autenticação	Token de autenticação para conectar o. ServiceNow® serviço de voz para seu Twilio serviço de voz. Insira o token de autenticação que você coletou anteriormente.
URL	URL gerada automaticamente para se conectar Twilio serviço de voz para ServiceNow® serviço de voz. Copie o URL para uso posterior.

Tradução automática

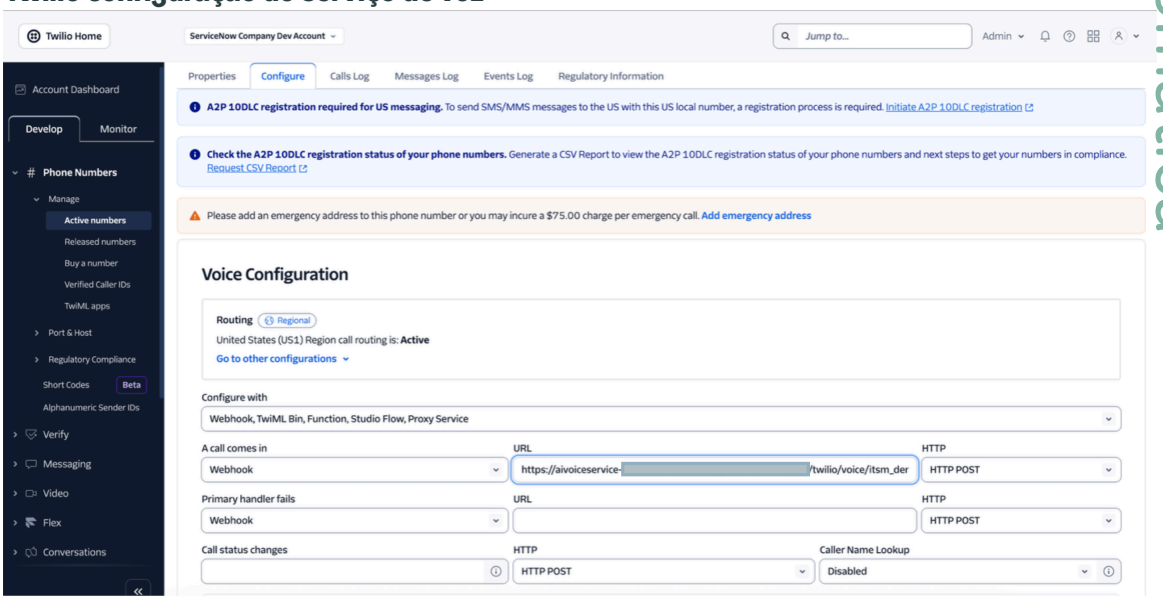
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Twilio configuração de integração de serviço de voz



4. Em Twilio Vá para a configuração do número comprado e defina o URL copiado anteriormente como o URL do webhook.

Twilio configuração do serviço de voz



Integrar ServiceNow serviço de voz com . Genesys Cloud Service

Permita que os usuários obtenham suporte do voz IA integrando ServiceNow Serviço de voz com o serviço Genesys Cloud.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- Esteja ciente dos limites do Genesys Audio Connector e das políticas de limitação. Consulte Limites de taxa da organização e. Limites de taxa da API da plataforma para obter mais informações.
- Hospedar o. ServiceNow instância em uma região . Igual ou mais próximo da região em que o serviço Genesys Cloud está hospedado para minimizar a latência.
- Baixe e instale . Experiência unificada da Genesys - Core e. Experiência unificada da Genesys Store apps.
- Configure a autenticação de mensagem para comunicação de entrada

Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma integração do Genesys Cloud à qual se conectar ServiceNow serviço de voz.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Configurações**.
2. Expanda Serviço de voz e selecione **Gerenciar configurações de chamada** .
3. Na seção Provedor de telefonia do formulário preencha os campos.

Integrar provedor de telefonia formulário campos

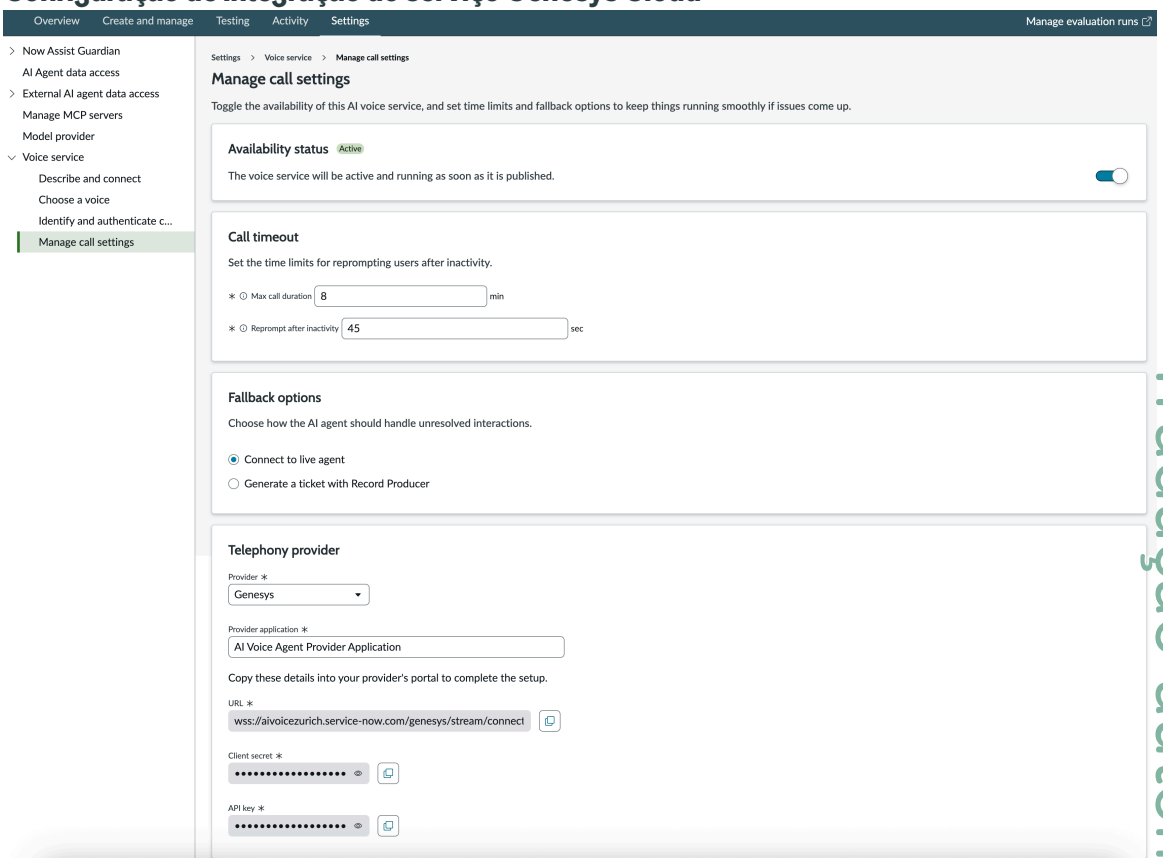
Campo	Descrição
Provedor	O nome do provedor de telefonia. Selecione o Genesys para integrar seu serviço Genesys Cloud ao ServiceNow Serviço de voz com IA.
Aplicação do provedor	A aplicação do provedor atua como uma ponte entre o serviço Genesys Cloud e. ServiceNow Serviço de voz com IA. Selecione **Voice Agent com IA Aplicação do provedor** , que é pré-configurado no sistema de base. Se você quiser usar uma aplicação de provedor existente ou criar uma nova, certifique-se de atualizar a configuração existente de acordo com os valores mencionados em Configuração necessária para voz IA agentes antes de prosseguir.
URL	URL gerada automaticamente para conectar o serviço Genesys Cloud ServiceNow serviço de voz. Copie o URL para uso posterior.
Chave de API	A chave de API a ser conectada ServiceNow Serviço de voz para seu serviço Genesys Cloud. Copie a chave de API para uso posterior.
Segredo do cliente	Segredo do cliente codificado em base64 usado para fornecer acesso seguro aos recursos necessários. Copie o segredo do cliente para uso posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 segredo do cliente e chave de API, consulte Autenticação de cliente .

Configuração de integração do serviço Genesys Cloud



4. Integração do Conector de áudio.

   a. Navegue até o console do administrador do Genesys Cloud.

   b. Na página Integrações, s escolha **Adicionar nova integração** .

   c. Selecione **Conector de áudio** como o tipo de integração e selecione **Instalar** .

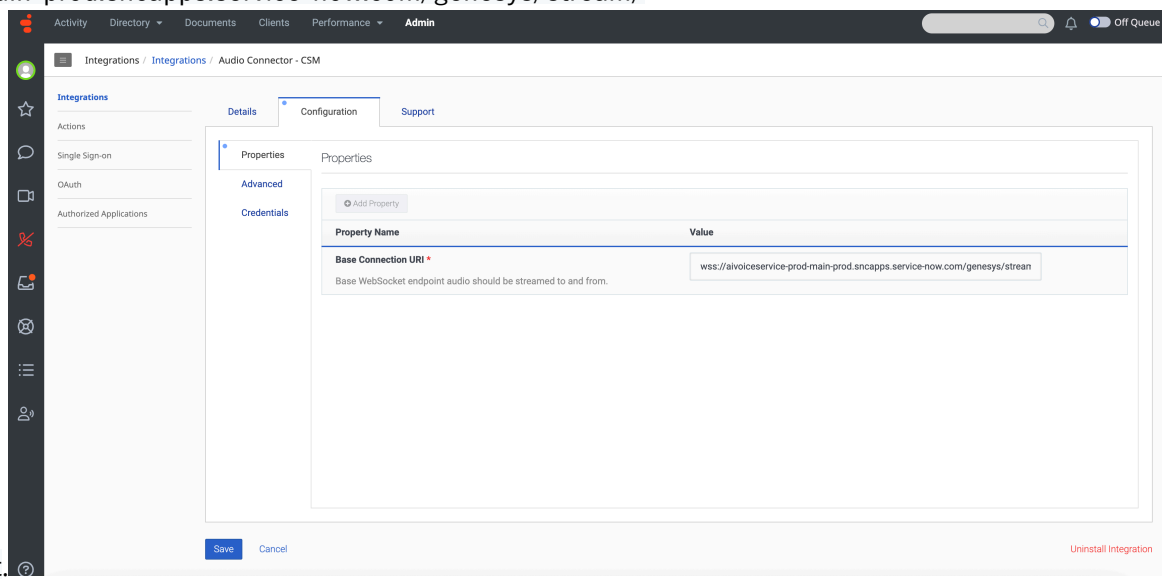
   d. Na guia Detalhes, nomeie a integração, por exemplo, Conector de áudio - Voz.

   e. Em **Configuração** guias, s escolha **Propriedades** E adicione o URL gerado automaticamente obtido da criação ServiceNow Integração de serviço de voz para Genesys Cloud no campo URI de conexão de base.
   Insira somente a primeira parte do URL gerado automaticamente. Um exemplo de URL a ser inserido no URI de conexão de base: `wss://aivoiceservice-`

Tradução automática

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

prod-main-prod.sncapps.service-now.com/genesys/stream/



connect.

f. Selecione **Credenciais** E adicione a Chave de API e o Segredo do cliente obtidos de ServiceNow Integração de serviço de voz para Genesys Cloud.

g. Selecione **Save** (Salvar).

5. Arquitete o fluxo de chamadas de entrada

a. Navegue até Arquiteto no console de administração do Genesys Cloud e arquitete o fluxo de chamadas de entrada de acordo com seus requisitos.

Nota:

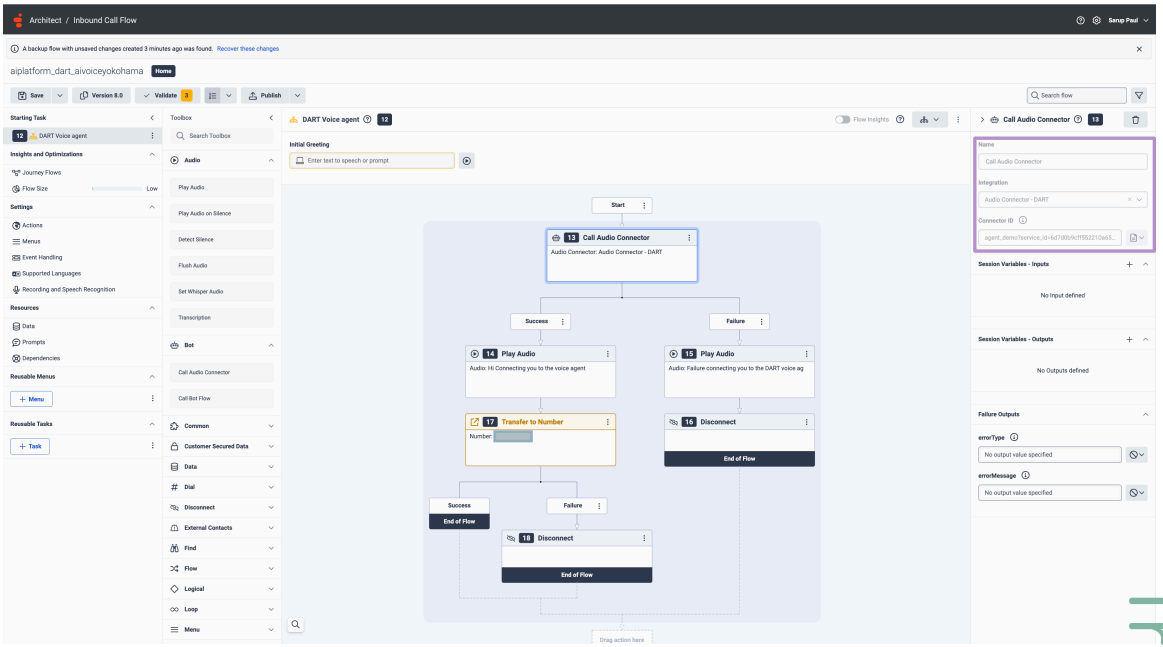
Em **ID do conector** Insira somente a parte da URL que contém os parâmetros de consulta da URL gerada automaticamente obtida na criação ServiceNow Integração de serviço de voz para Genesys Cloud. Por exemplo, para obter mais informações, consulte a lista de opções de serviços de segurança .

Se você pretende usar a transferência do atendente como a opção de fallback, adicione a lógica de transferência no fluxo de chamada e valide o fluxo.

Tradução automática

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

Fluxo de chamada de entrada de amostra



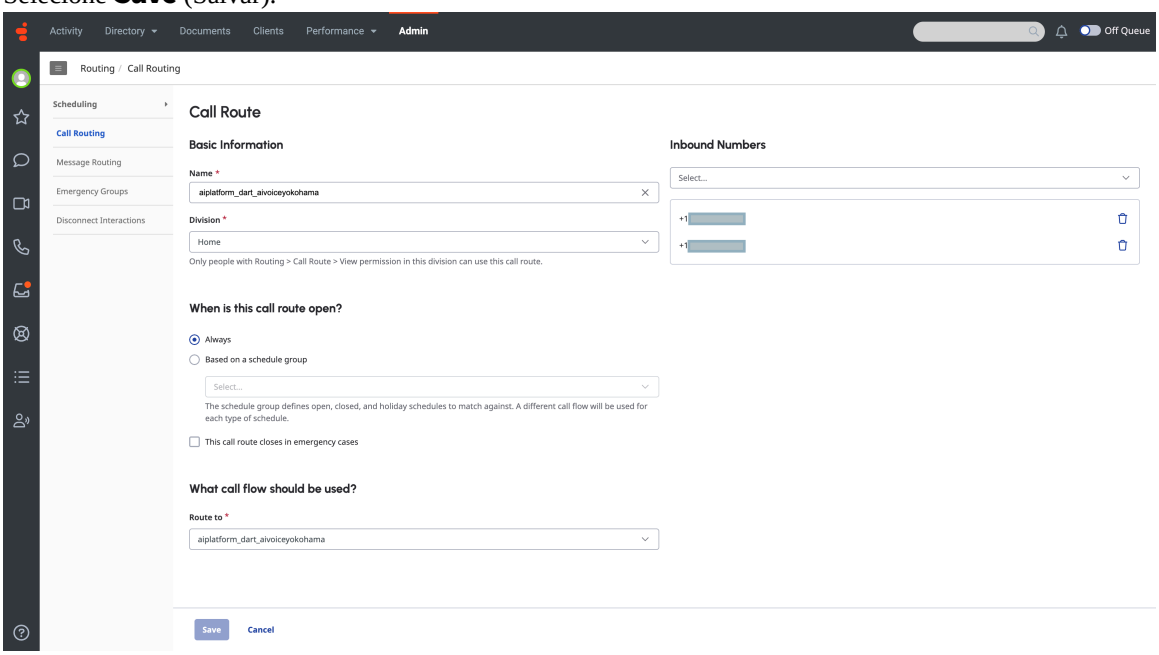
b. Selecione **Salvar** para salvar e. **Publicar** para publicar o fluxo de chamada.

6. Configure o roteamento de chamadas.

a. Navegue até Roteamento de chamadas no console de administração do Genesys Cloud e crie uma rota de chamada.
Para obter mais informações sobre como criar um roteamento de fluxo de chamadas, consulte Adicione uma rota de chamada .

b. Atribua o fluxo de chamada de entrada que você criou anteriormente à rota de chamada.

c. 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.

7. Atribua um número de telefone à rota de chamada.

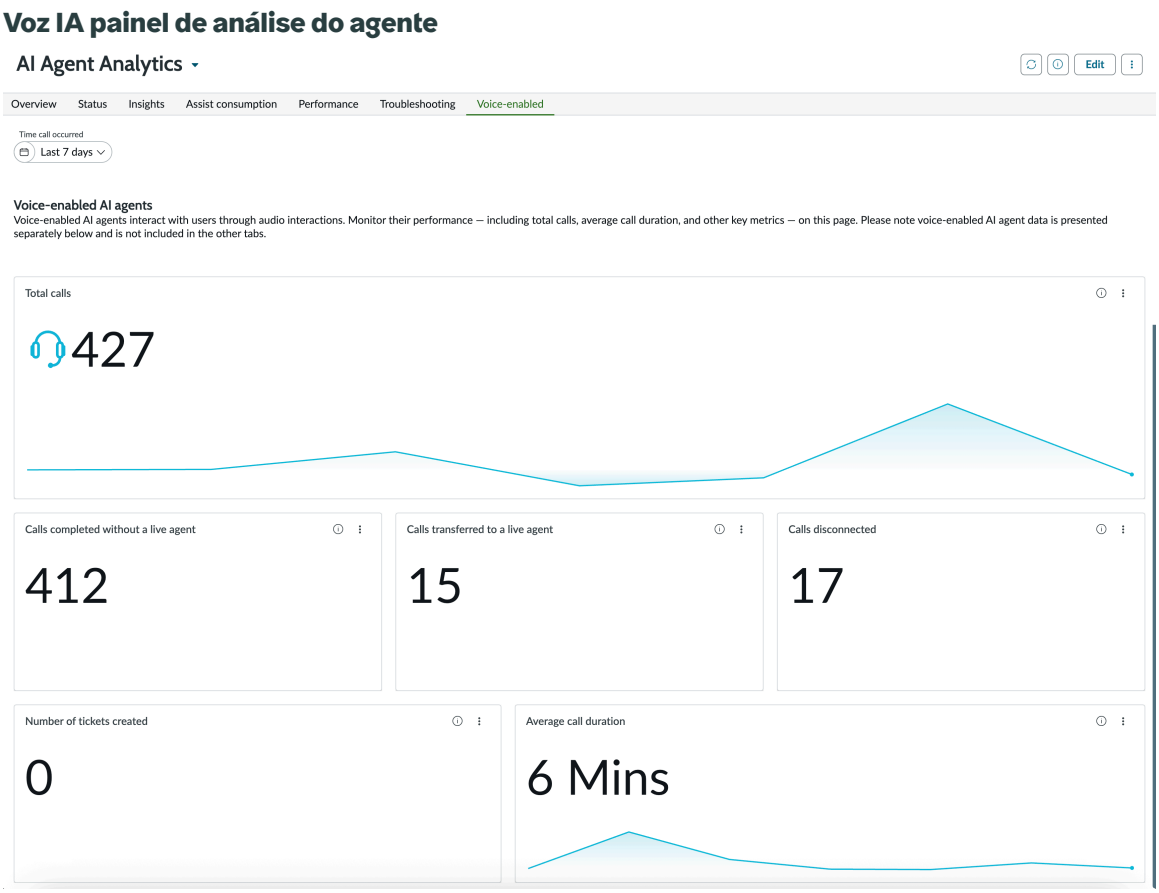
a. Navegue até . Telefonia no console de administração do Genesys Cloud e selecione números DID.

b. Selecione um número DID e atribua o número à rota de chamada criada anteriormente.

Voz IA painel de análise do agente

. voz IA O painel de análise do agente ajuda a monitorar o uso e as métricas de desempenho dos agentes de voz com IA.

O painel habilita a IA . os administradores do gent monitoram os volumes de chamadas, os caminhos de resolução e os resultados de suporte em interações de voz.



Tradução automática

Funções necessárias de ServiceNow AI Platform

Para exibir o. V oice IA painel de análise do agente, você deve instalar o. Now Assist Para o plug-in Voice e têm a função Visualizador [sn_aia.viewer] ou Administrador [sn_aia.admin].

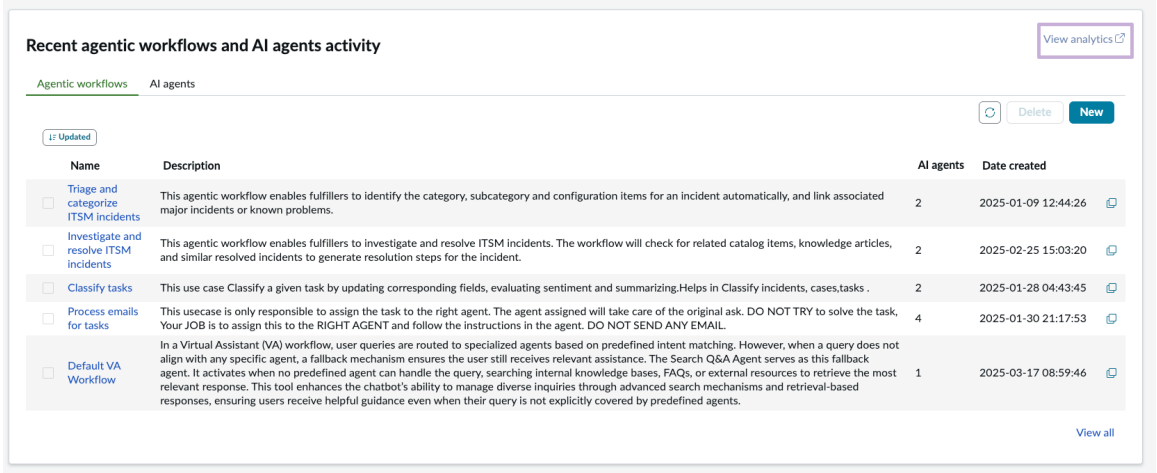
Acessando o Voice IA painel de análise do agente

Para exibir o painel, navegue até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Análise** e selecione **Habilitado para voz** guia.

Você também pode acessar o painel no Estúdio de agentes de IA página visão geral. Vá para a seção Atividade Fluxos de trabalho do agente e agentes de IA recentes e selecione **Exibir análise** e selecione **Habilitado para voz** guia.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 inicial do AI Agent Studio com atalho para o painel Análise



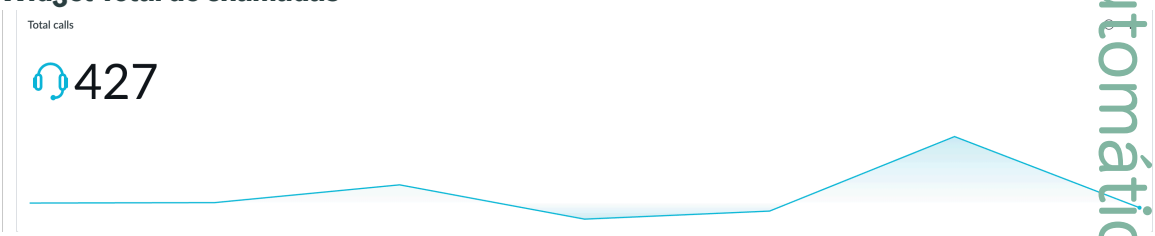
Visualizações de dados no painel Análise do agente de voz

. V oice IA o painel de análise do agente inclui as seguintes visualizações. Use o filtro Tempo em que a chamada ocorreu para definir o intervalo de datas para análise. Para obter informações sobre as origens do indicador e os cálculos por trás das métricas, consulte V oice IA referência do agente.

Total de chamadas

Esta área do painel mostra o número total de chamadas tratadas pelos agentes de IA no intervalo de datas selecionado. O total de chamadas em um intervalo de datas reflete o uso geral e a adoção. Aumentar os volumes de chamadas em períodos consecutivos sugere forte engajamento e dependência de agentes de IA para suporte ao cliente.

Widget Total de chamadas



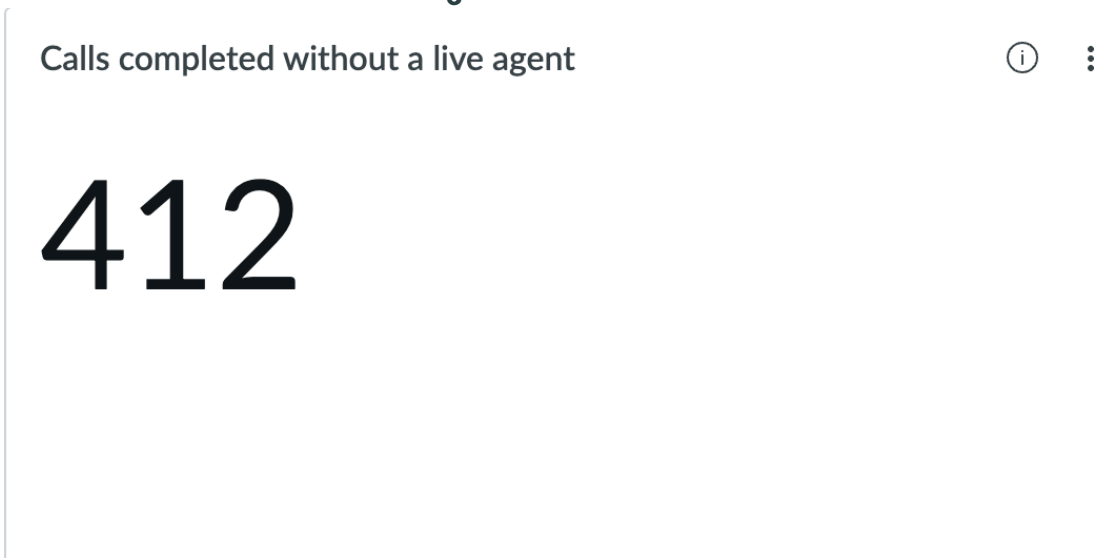
Chamadas concluídas sem um atendente

Esta área do painel mostra o número de chamadas concluídas pelo agente de IA sem escalação para um atendente. As chamadas foram resolvidas automaticamente por IA ou um tíquete foi criado para ação de acompanhamento, eliminando a necessidade de suporte do atendente. Um número alto em relação ao número total de chamadas destaca a eficácia dos agentes de IA no tratamento de consultas 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.

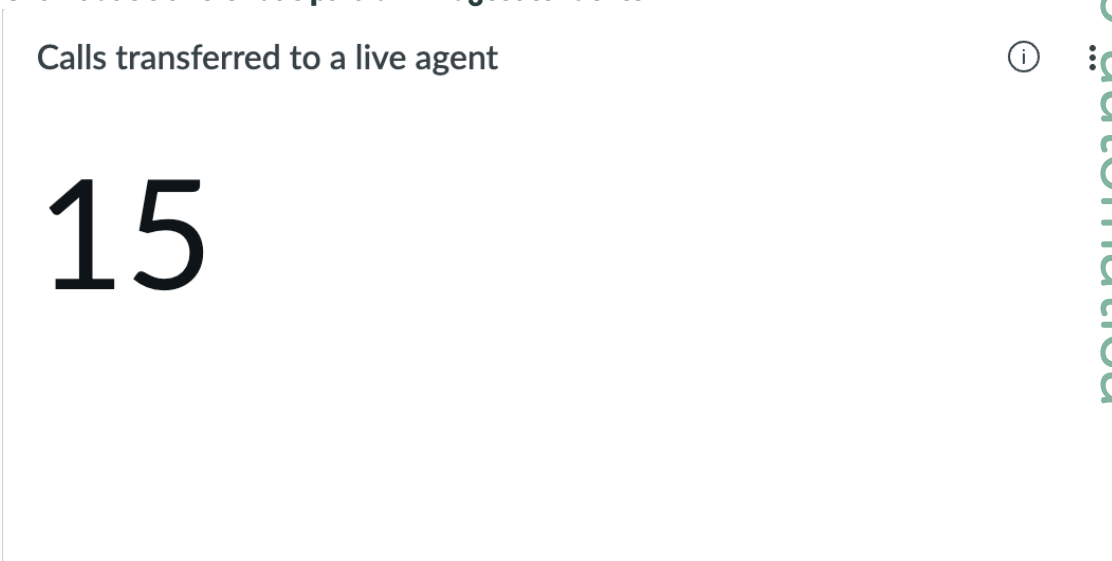
Chamadas concluídas sem um widget atendente



Chamadas transferido para um atendente

Esta área do painel mostra o número de chamadas em que o agente de IA não conseguiu resolver a consulta do usuário e a chamada foi transferida para um atendente. Um número baixo em relação às chamadas concluídas sem suporte do atendente destaca a eficácia dos agentes de IA no tratamento das consultas do usuário. Um número alto indica escalações frequentes, úteis para identificar consultas complexas ou lacunas nos recursos de IA.

Chamadas transferidas para um widget atendente



Chamadas desconectadas

Esta área do painel mostra o número de chamadas que foram desconectadas antes da conclusão da chamada. As chamadas desconectadas incluem chamadas abandonadas pelo chamador e chamadas encerradas pelo serviço de voz devido à ausência de resposta do chamador além de um tempo de espera configurado. Um número alto indica possíveis problemas no tratamento de chamadas ou na satisfação do usuário, o que requer investigação mais detalhada.

Tradução automática

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

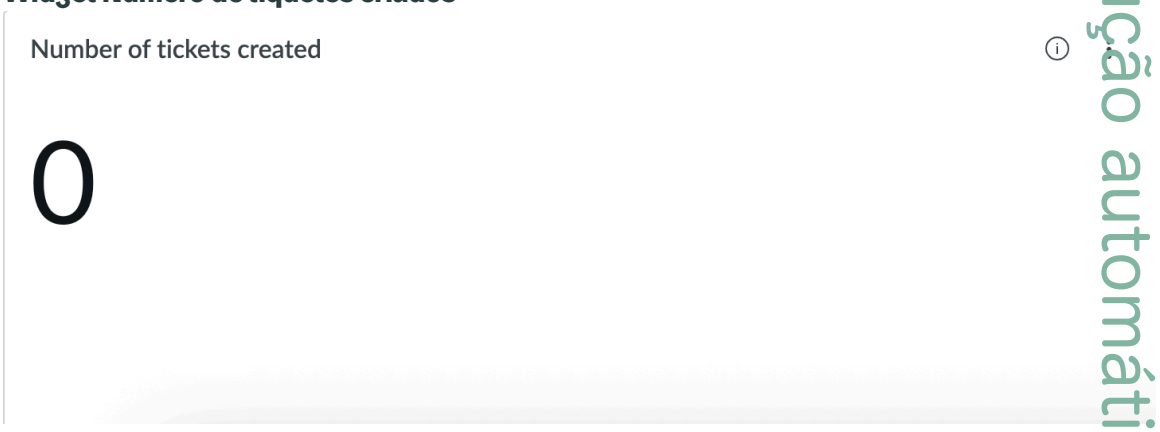
Widget Chamadas desconectadas



Número de tíquetes criados

Esta área do painel mostra o número de registros de interação, por exemplo, incidentes, casos, criados para ação de acompanhamento após a conclusão da chamada.

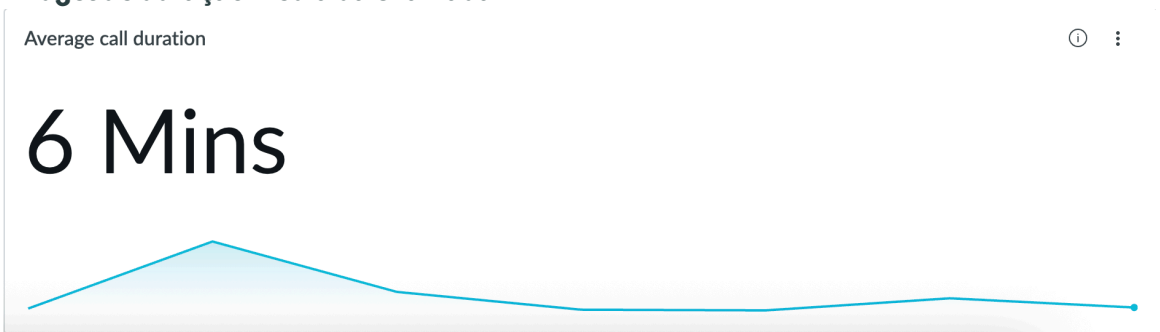
Widget Número de tíquetes criados



Duração média da chamada

Esta área do painel mostra a duração média da chamada entre o usuário e o agente de IA, antes que a chamada termine ou seja transferida para um atendente. Durações médias mais curtas podem indicar resoluções rápidas, enquanto as mais longas podem sugerir consultas complexas do usuário ou áreas em que os agentes de IA podem ser otimizados para um tratamento mais rápido.

Widget de duração média da chamada



Tradução automática

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

V oice IA referência do agente

Informações de referência para voz IA agentes.

V oice IA atributos do agente

. voz IA os atributos do agente permitem que você configure a funcionalidade de autenticação do voz IA agentes. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** e pesquise Now AssistTabela Atributos de configuração de implantação para exibir os atributos.

A tabela a seguir lista os atributos relacionados a. voz IA configuração do agente.

Atributo	Descrição
voice_max_retyes	O número máximo de novas tentativas permitidas para autenticação bem-sucedida antes que a conta do usuário seja bloqueada. O valor padrão é 3.
voice_minutes_account_is_locked	O número de minutos em que a conta do usuário está bloqueada, após o máximo de novas tentativas. O valor padrão é 1440 minutos.

V oice IA propriedades do sistema do agente

A tabela a seguir consiste nas propriedades do sistema a serem configuradas voz IA agentes.

Propriedade	Descrição
sn_aia.enable_voice_agent_setup	A propriedade do sistema a ser habilitada voz IA agentes. Defina o valor da propriedade como verdadeiro para habilitar voz IA agentes na instância.

Configuração necessária para voz IA agentes

A tabela a seguir captura as configurações necessárias em sua instância para oferecer suporte ao voz IA agentes. Essas configurações serão necessárias somente se você estiver usando um canal de mensagens existente ou criando um novo canal de mensagens, canal do provedor e identidade do canal do provedor para agentes de voz com IA.

Campo	Valor
Canal de envio de mensagens	
Tipo	Telefone
Síncrono	Verdadeiro(a)
Canal do provedor	
Ação de atributos do provedor	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_provider_attributes
Subfluxo do remetente	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_contextual_action
Ação contextual	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_contextual_action
Permitir vinculação de conta	Verdadeiro(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.

Campo	Valor
Tipo de vínculo da conta	Pergunta de verificação
Ação de link automática	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_auto_link_account
Mapeamentos de controle avançados	
Tipo de controle	Ação padrão
Ação do transformador de saída	sn_va_as_service.virtual_agent__bot_to_bot_action_outbound_transform
Identidade de canal do provedor	
Autenticação de mensagem	Nome da autenticação da mensagem isso você criou como parte de .
Propriedades de identidade do provedor	
allow_storeing_history_in_ongoing_conversation	Verdadeiro(a)

V oice IA detalhes dos indicadores de análise do agente

A tabela a seguir mapeia as visualizações para as origens do indicador e o cálculo por trás das métricas mostradas no painel.

Voz IA detalhes do indicador de análise do agente

Visualizaçã	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
Total de chamadas	Automatizado		Contagem de todas as chamadas de voz	Nenhum(a)	Diariamente	#	0
Chamadas concluídas sem um atendente	Automatizado		Contagem de chamadas de voz em que o bate-papo do agente é falso	Nenhum(a)	Diariamente	#	0
Chamadas transferidas para um atendente	Automatizado		Contagem de chamadas de voz em que o bate-papo do agente é verdadeiro	Nenhum(a)	Diariamente	#	0
Chamadas desconectadas	Automatizado		Contagem de chamadas de voz em que Estado	Nenhum(a)	Diariamente	#	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.

Voz IA detalhes do indicador de análise do agente

Visualização	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhamen disponíveis	Frequência	Unidade	Precisão
			é Encerrado abandonado				
Número de tíquetes criados	Automatizado		Contagem de registros relacionados à interação em que o bate-papo do agente é falso e o Virtual Agent de interação é verdadeiro e o tipo de interação é Telefone e voz da IA de interação é verdadeiro	Nenhum(a)	Diariamente	#	0
Duração média da chamada	Fórmula		[[Agente de IA-Soma da duração das chamadas]] / [[Agentes de IA-Total de chamadas]]	Nenhum(a)	Diariamente	Minutos	0

Tradução automática

Avaliar um fluxo de trabalho do agente

Avalie um fluxo de trabalho do agente em relação a um conjunto de dados de sua escolha para monitorar o desempenho e avaliá-lo em relação a diferentes benchmarks.

https://player.vimeo.com/video/1076149291?h=648f0dfc45&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar

As execuções de avaliação exigem dados de log de execução do fluxo de trabalho do agente que você deseja avaliar. Para um novo fluxo de trabalho do agentic, você pode criar logs de execução testando em Estúdio de agentes de IA. Para obter mais informações sobre como testar fluxos de trabalho do agente, consulte Teste um fluxo de trabalho do agente.

Para obter mais informações sobre como começar a usar avaliações agenciais, consulte Diretrizes gerais para execuções de avaliação de agentes .

Função necessária: sn_aia.admin

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

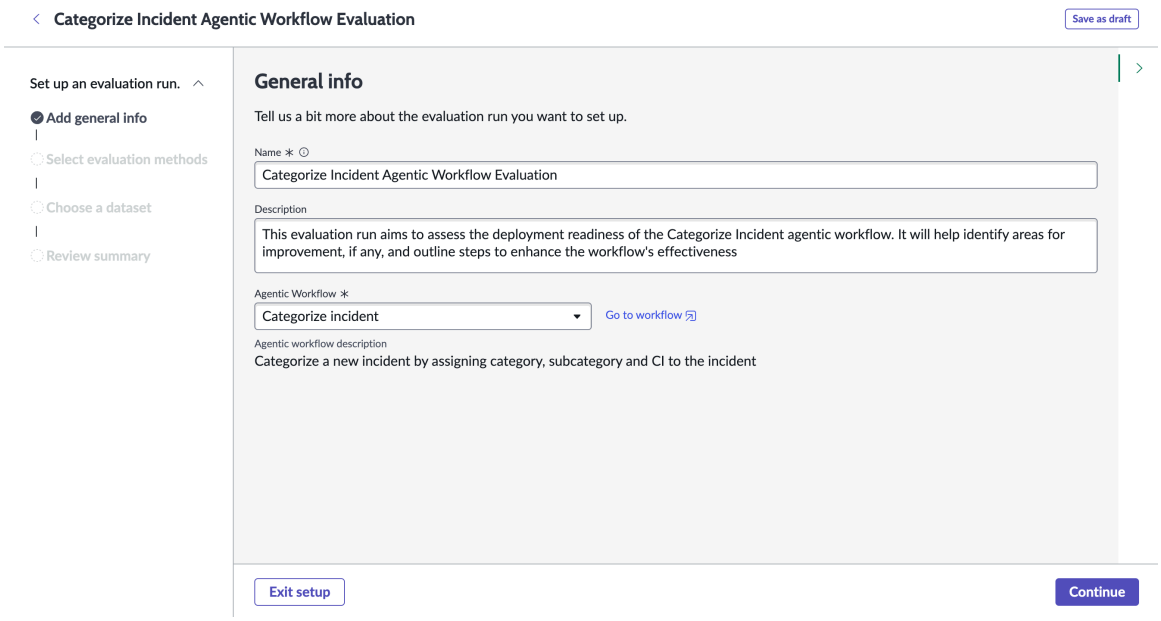
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Avaliações agentivas**.

   Você também pode iniciar na página de teste do Estúdio de agentes de IA. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Testando**. Selecione um fluxo de trabalho do agente e selecione **Configurar execução de avaliação** . Um modal aparece para perguntar se você deseja ser redirecionado para Now Assist Kit de habilidades. Selecione **Abra o Kit de habilidades** . Você será redirecionado para Configuração assistida.

2. Na página inicial Avaliações, selecione **Nova execução de avaliação** para iniciar a configuração assistida.

3. Na etapa Adicionar informações gerais, adicione um nome e selecione o fluxo de trabalho do agente que você deseja avaliar.



4. Selecione **Continuar** para ir para a próxima etapa.

   Cada vez que você navega por uma etapa, a execução da avaliação é salva automaticamente como rascunho. A qualquer momento, você pode selecionar **Salvar como rascunho** .

   Se você quiser sair da configuração assistida, selecione **Sair da configuração** . Você será redirecionado para a página Avaliações do agente.

   - Se você selecionar **Salve e saia** , A execução de avaliação aparece na lista na página Avaliações do agente com o status de `Draft`.
   - Se você selecionar **Descarte e saia** , o rascunho da execução de avaliação é excluído.

5. Selecione seu método de avaliação.

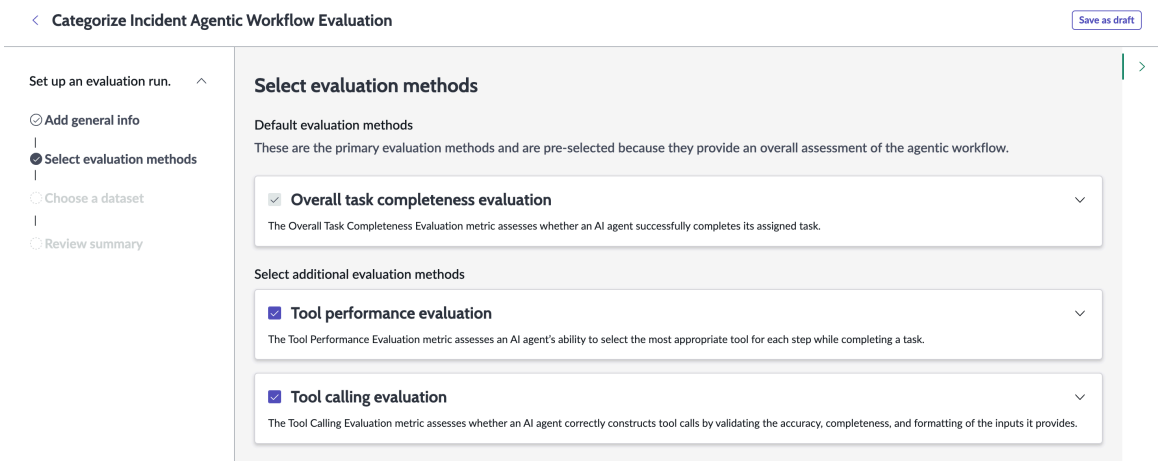
   A avaliação de completude geral da tarefa é selecionada por padrão. Executar vários métodos de avaliação por vez pode ajudar a fornecer uma visão geral mais abrangente do desempenho do fluxo de trabalho do agente.

   Para ver mais informações sobre cada plano, você pode expandir o cartão de cada plano de avaliação selecionando o ícone de divisa ( ).

Tradução automática

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

Todas as métricas personalizadas que você publicou também aparecem como opções. Se você não vir sua métrica personalizada, certifique-se de que ela seja publicada. Consulte Crie uma métrica personalizada para obter mais informações.



6. Escolha seu conjunto de dados.

   a. Selecione um conjunto de dados existente ou crie o seu próprio.

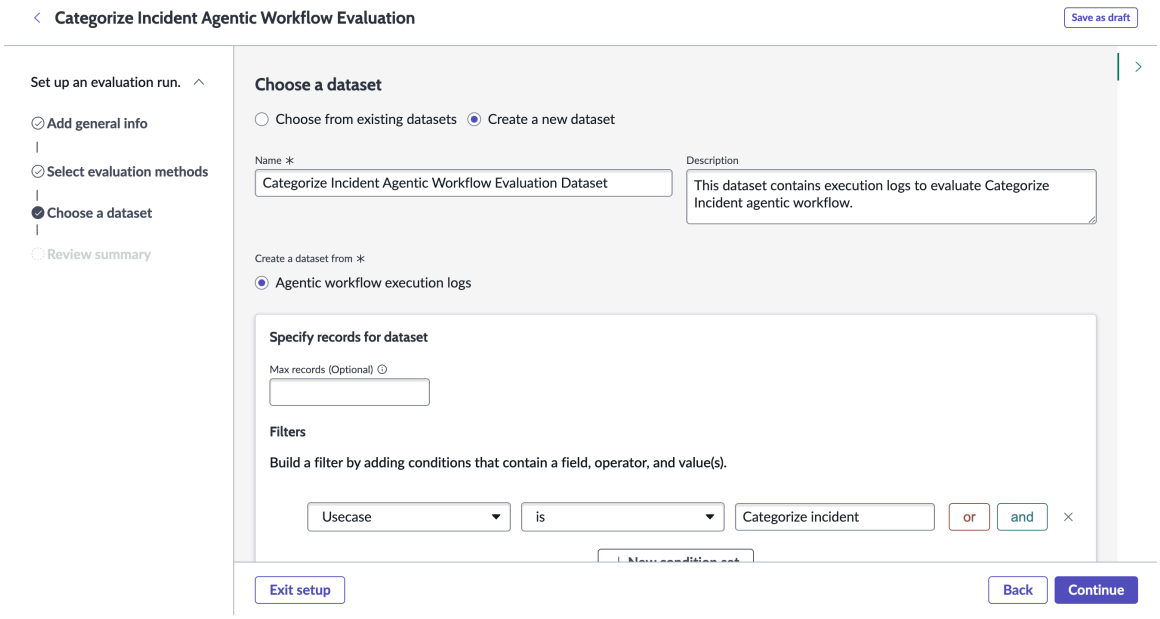
   b. Para criar um novo conjunto de dados, preencha o formulário.

Formulário de conjunto de dados

Nome do campo	Descrição
Nome	Nome do conjunto de dados.
Descrição	Descrição geral do conjunto de dados e sua finalidade pretendida.
Máximo de registros (opcional)	O número máximo de registros no conjunto de dados em que você deseja executar a avaliação. Se houver mais registros no conjunto de dados do que o número máximo de registros, todos os registros após o número máximo de registros serão ignorados para essa execução de avaliação.
Filtros	Condições para restringir os registros de log de execução de IA que você deseja incluir no conjunto de dados. Por padrão, o fluxo de trabalho do agente que você está avaliando é selecionado como uma condição de filtro.

Tradução automática

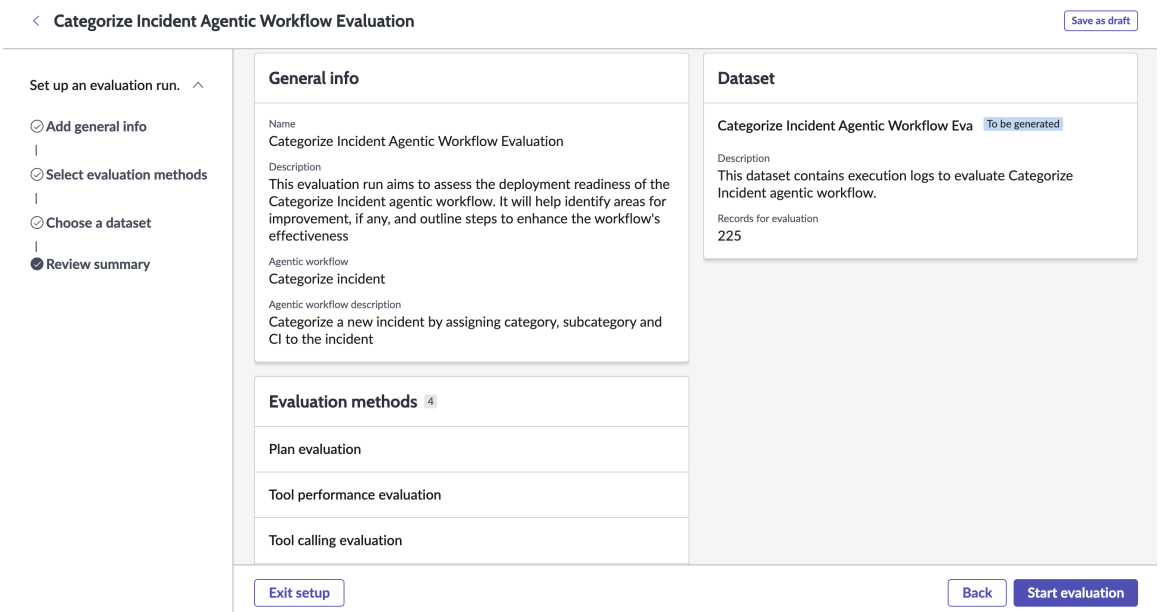
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



c. Selecione **Visualização** para ver uma lista de registros com base nas condições especificadas. Você pode restringir ainda mais os registros selecionando apenas alguns dos registros na lista de visualização. Registros não selecionados não serão incluídos no conjunto de dados.

7. Revise os detalhes da avaliação do agente na última etapa da configuração assistida.

Se você notar qualquer lugar onde deseja fazer mudanças, selecione **Voltar** para ir para uma etapa anterior ou selecione a etapa na barra lateral.



8. Selecione **Iniciar avaliação** .

Resultado

Sua execução de avaliação é executada. O tempo que leva para a conclusão de uma execução de avaliação varia, mas depois de concluída, você pode selecionar a avaliação na página Avaliações do agente para exibir os resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 as métricas na página Resultados, consulte Resultados da execução da avaliação do agente .

Crie uma métrica personalizada para avaliar fluxos de trabalho do agente

Crie uma métrica personalizada para avaliar fluxos de trabalho do agente para testar as saídas em relação às respostas esperadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As métricas personalizadas permitem que você escolha medir a eficácia do fluxo de trabalho do agente. Você pode criar métricas personalizadas que se aplicam a um ou vários fluxos de trabalho do agente. Uma vez criada, você pode selecionar métricas personalizadas na configuração assistida para avaliações de agentes. Ou métricas personalizadas instaladas com os aplicativos Now Assist. Exemplos de métricas personalizadas incluem:

- Testando se uma determinada frase está na resposta
- Medir o tamanho de uma resposta para testar o detalhamento
- (Outros exemplos)

Ao gravar o script, você tem acesso à saída de uma ferramenta de análise. Esta ferramenta do analisador [etc.].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Avaliações agentivas**.
2. Vá para a guia Métricas de avaliação e selecione **Criar métrica** .
3. Em **Informações gerais** etapa, insira um nome e uma descrição resumida para sua métrica personalizada.

   Você pode navegar entre as etapas na configuração assistida com **Continuar** e. **Voltar** botões. Depois de inserir um nome para sua métrica personalizada, você pode pular diretamente para escrever seu script selecionando **Pular para o Editor de scripts** . Você pode preencher os detalhes mais tarde na guia Configurações de métrica no Editor de script.

4. **Opcional:** Em **Detalhes da métrica** adicione informações sobre a métrica de avaliação, como ela funciona e qual é o formato de saída da métrica.

   (Optional) Se você selecionar **Use este conteúdo** , em seguida, os detalhes fornecidos são exibidos junto com a opção na configuração assistida para uma execução de avaliação agencial.

   Você não precisa preencher os detalhes, mas tem a opção de fornecer informações úteis e contexto para ajudar no processo de desenvolvimento de métrica personalizada. Você também pode adicionar detalhes de métrica do **Configurações de métrica** Do Editor de scripts.

5. Depois de revisar suas informações de métrica no **Resumo** etapa da configuração assistida, selecione **Concluir a configuração** Para ser redirecionado para o Editor de scripts.
6. **Opcional:** Adicione entradas de métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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) Por padrão, o sys_id do registro do plano de execução é incluído como uma entrada de métrica.

A ferramenta analisador permite que você acesse o conteúdo do log do plano de execução sem precisar analisar o conteúdo XML ou JSON por conta própria. Você pode acessar as saídas da ferramenta analisador com `tool.output` .

a. Na seção Entradas de métrica, selecione o ícone de adição para abrir o modal Adicionar entrada de métrica.

b. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Tipo de dados de entrada	Seletor suspenso para escolher qual tipo de dados e formato é a entrada
Nome	Nome curto e amigável para a entrada
Descrição	Descrição da entrada. Você pode exibir a descrição de qualquer entrada selecionando-a na seção Entradas de métrica do Editor de script.
Valores de teste	Valores de entrada padrão usados para testar seu script no Editor de scripts
Obrigatório(a)	Determina se o fornecimento da entrada é necessário para a execução da avaliação

c. Selecione **Adicionar**.

7. Escreva sua métrica baseada em script.

O bloco de código padrão no Editor de scripts contém código comentado que pode orientar você pelo processo de escrita de script.

Você pode selecionar a qualquer momento **Modelo de saída de métrica** Para ver o código necessário para que a saída seja exibida corretamente ao observar os resultados da execução de avaliação no Kit de habilidades. Este conteúdo também está incluído no bloco de código padrão quando você abre o Editor de script pela primeira vez. Se necessário, você pode copiar o modelo e colá-lo no script. Certifique-se de mudar os valores para os resultados da sua métrica personalizada.

Você pode revisar os detalhes da métrica personalizada na configuração assistida na guia Configurações de métrica.

Depois de fazer mudanças, você pode selecionar **Salvar** botão para salvar suas mudanças.

Importante:
Mesmo se você salvar, a métrica não estará disponível para uso em execuções de avaliação do agente até que você a publique.

8. Selecione **Executar teste** Para abrir o modal Executar teste, insira as entradas de teste de métrica e execute o teste.

Depois de executar pelo menos um teste, você pode revisar a resposta e a solicitação da execução geral e da ferramenta de análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 executar pelo menos um teste, você pode selecionar **Executar teste** botão suspenso e selecione **Executar histórico de testes** para abrir uma nova barra lateral com resultados de testes anteriores. Você pode filtrar execuções de teste pelo usuário que executou o teste.

9. Selecione **Publicar métrica** para salvar seu script e ativar a métrica.

   Antes de publicar, certifique-se de que sua saída corresponda ao modelo de saída de métrica. Caso contrário, sua métrica pode não funcionar conforme o esperado ou ser exibida corretamente na página de resultados da execução da avaliação.

Resultado
Você tem uma nova métrica personalizada que pode ser usada para avaliar fluxos de trabalho do agente.

O que Fazer Depois
Execute uma execução de avaliação e selecione sua métrica personalizada na configuração assistida. Consulte Avaliar um fluxo de trabalho do agente para obter mais informações sobre como executar uma execução de avaliação.

Se você não vir sua métrica personalizada na configuração assistida para uma execução de avaliação, certifique-se de publicá-la.

Ferramenta do analisador de avaliação do agente

Use as saídas da ferramenta do analisador de avaliação do agente em seus scripts para métricas personalizadas para personalizar os critérios para fluxos de trabalho do agente eficazes.

Visão geral da ferramenta do analisador

A ferramenta de análise de avaliação do agentic extrai dados de execução estruturados dos logs de execução de um fluxo de trabalho ou agente do agentic. Você pode usar as informações coletadas pela ferramenta para criar métricas personalizadas que usam scripts para avaliar fluxos de trabalho do agente.

A ferramenta analisador retorna dados de execução do fluxo de trabalho agentic estruturado em `output.payload`objeto, que contém o seguinte:

- `executionInputs`Um objeto JSON que contém informações de configuração do fluxo de trabalho inicial, como nomes e instruções de agentes e ferramentas e o enunciado inicial do usuário
- `executionOutputs`: Um objeto JSON com ações do agente de IA e resultados de execução da ferramenta
- `executionMessages`: Uma matriz de objetos JSON de fluxo de conversa voltado para o usuário e respostas do sistema
- `executionPlanDetails`Um objeto JSON de metadados de execução, como status, sys_ids e valores de configuração

```
{
    "output": {
     "payload": {
      "executionInputs": { ... },
      "executionOutputs": { ... },
      "executionMessages": [ ... ],
```

Tradução automática

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

```
    "executionPlanDetails": { ... }
   }
  }
 }
```

Acessando a saída da ferramenta de análise

Para exibir a saída completa da ferramenta do analisador para teste e desenvolvimento, execute as etapas a seguir.

- Navegue até a exibição do Editor de scripts na configuração assistida de métrica personalizada.
- Selecione **Run Test** (Executar teste).
- Aguarde a conclusão do teste.
- Exiba a saída JSON completa na seção Ferramentas dos resultados do teste.

Revisar a saída da ferramenta de análise antes de projetar sua métrica personalizada permite que você inspecione a estrutura de dados antes de implementar qualquer lógica específica.

Estrutura de dados ExecutitionInputs

O atributo executionInputs contém um objeto JSON com a seguinte estrutura:

```
"executionInputs": {
 "agenticWorkflow": "(name of agentic workflow)",
 "description": "(descriptions for agentic workflow)",
 "instructions": "(list of steps for agentic workflow)",
 "utterance": "(initial user utterance)",
 "agents": [
  {
   "name": "(AI agent name)",
   "instructions": "(list of steps for AI agent)",
   "tools": [
    {
     "name": "(tool name)",
     "description": "(tool description)",
     "executionMode": "(execution mode, either Autonomous or Supervised)",
     "inputs": { ... }
    },
    { ... }, ...
   ]
  },
  { ... }, ...
 ]
}
```

Estrutura de dados ExecutitionOutputs

O atributo executonOutputs contém um objeto JSON com a seguinte estrutura:

```
"executionOutputs": {
 "agents": [
  {
   "name": "(AI agent name)",
   "subTask": { ... },
```

Tradução automática

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

```
  "tools": [
   {
    "name": "(tool name)",
    "inputs": { ... },
    "output": { ... }
   }
  ]
 },
 { ... }, ...
]
}
```

Estrutura de dados ExecutitionMessages

O atributo executitionOutputs contém uma matriz de objetos JSON com a seguinte estrutura:

```
"executionMessages": [
 {
  "role": "(Message sender, either 'agent' or 'user')",
   "message": "(Content of message)",
   "order": "(Sequence number indicating order of message in the conversation)"
 },
 { ... }, ...
]
```

Estrutura de dados ExecutitionPlanDetails

O atributo executonPlanDetails contém um objeto JSON com a seguinte estrutura:

```
"executionPlanDetails": {
   "state": "(Current execution status)",
   "runType": "(Type of execution)",
   "conversationId": "(sys_id of conversation)",
   "relatedTask": "(sys_id of the associated task or record)",
   "relatedTaskTable": "(Table name where the related task is stored)",
   "context": { ... } (May be null)
   "builtInTools": [ { ... } ]
   }
```

Esta seção fornece metadados de execução para rastrear o desempenho do fluxo de trabalho, depurar problemas e correlacionar execuções com tarefas ou conversas específicas.

As possibilidades do runType incluem o seguinte:

- API
- Bate-papo
- Avaliação
- Teste
- Gatilho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a saída da ferramenta analisador em scripts de métrica

Os dados da ferramenta do analisador estão disponíveis no script de métrica por meio do *context*parâmetro. Acesse os dados estruturados usando o seguinte código:

```
// Access the parser tool output from context
var parserToolOutput = context['AgenticExecutionParserTool.output'];
if (typeof parserToolOutput == "string") {
 parserToolOutput = JSON.parse(parserToolOutput);
}
var parserToolPayload = parserToolOutput.payload;
var parserToolStatus = parserToolOutput.status;

// Extract individual sections from payload
var inputs = parserToolPayload.executionInputs;
var outputs = parserToolPayload.executionOutputs;
var messages = parserToolPayload.executionMessages;
var planDetails = parserToolPayload.executionPlanDetails;
```

Diretrizes gerais para execuções de avaliação de fluxo de trabalho do agente

Saiba mais sobre execuções de avaliação agencial e diferentes recomendações para avaliar seus fluxos de trabalho do agente em relação a conjuntos de dados para verificar a conclusão, o desempenho e a execução da ferramenta.

Visão geral das execuções de avaliação do agente

As execuções de avaliação para fluxos de trabalho do agente avaliam as execuções do fluxo de trabalho do agente para diferentes métricas, como conclusão da tarefa, desempenho e execução da ferramenta. Você pode criar conjuntos de dados usando logs para fluxos de trabalho do agente.

Quando executar avaliações de agentes

Execute depois de coletar dados suficientes.

As execuções de avaliação são medidas em relação aos logs de atividade de fluxo de trabalho do agente em sua instância.

Execute avaliações agenciais ao fazer mudanças significativas.

Depois de fazer atualizações no fluxo de trabalho do agente, você pode executar uma execução de avaliação do agente para rastrear a eficácia da nova versão.

Escolha de um método de avaliação

Revise as opções do método de avaliação.

A avaliação agentic Configuração assistida fornece informações sobre cada método de avaliação, incluindo o que eles estão medindo e como funcionam. Você também pode revisar as perguntas comuns na barra lateral para obter respostas sobre as métricas disponíveis.

Use vários métodos de avaliação por vez.

Escolher vários métodos de avaliação pode fornecer uma imagem geral melhor do desempenho do fluxo de trabalho do agente.

Criando um conjunto de dados

Use filtros para direcionar os dados corretos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 filtros aos logs de execução para controlar exatamente o que você está medindo seu fluxo de trabalho do agentic. Filtre diferentes períodos de tempo para verificar se você está medindo a versão mais recente de um fluxo de trabalho. Você pode selecionar **Visualização** para ver uma lista de registros. Você também pode usar as caixas de seleção para selecionar registros individuais para medir.

Exemplos de uso de agentes de IA

Revise as diferentes maneiras de aproveitar o. Now Assist Aplicação de agentes de IA em fluxos de trabalho do agente em toda a plataforma.

Resolva um incidente

Ajude seus atendentes a resolver um incidente mais rapidamente com Now Assist Agentes de IA usando Now Assist painel.

https://player.vimeo.com/video/1098087911?h=d89ede16f9&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **incidentes** > **Atribuídos(as) a você** e abra um incidente que você deseja resolver.
   Ao abrir um incidente, o Now Assist A aplicação verifica se um plano está disponível usando agentes de IA e exibe O Now Assist tem um plano para resolver INCXXXXXXX. Abra o Painel do Now Assist para exibir o plano. mensagem em uma faixa.

   Nota:
   Você pode selecionar a faixa e ir diretamente para a conversa no Now Assist painel para concluir a tarefa.

2. Abra o. Now Assist usando Now Assist ícone.
   Now Assist fornece as etapas de resolução do incidente.
3. Em Now Assist painel, insira Sim .
   Quando o atendente entra Sim eles podem prosseguir com o plano de execução proposto pelo Now Assist Agentes de IA. O atendente verifica a conversa e adiciona mais entradas, se necessário, para resolver o incidente.

Revise e atualize tíquetes com o agente de IA de status do tíquete

Revise o status de seus tíquetes e execute ações padrão de tíquete, como adicionar comentários, usando o agente de IA de status de tíquete em Now Assist em Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: Por padrão, qualquer usuário autenticado com acesso ao portal para o qual o agente de IA de status de tíquete está habilitado pode acessar o agente de IA. Dependendo da configuração do administrador, pode haver funções adicionais necessárias.

Procedimento

1. Navegue até o Portal de serviços e abra o Virtual Agent para iniciar uma nova conversa.

   Dependendo da configuração, você também pode acessar este agente de IA no Now Assist painel ou Microsoft Teams Com o myBot.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Insira um dos seguintes enunciados:
   - Você pode listar todos os tíquetes em aberto que criei?
   - Qual é o status atual do meu incidente INC001?
   - Adicionar comentário a INC001 "Preciso de sua ajuda para corrigir esta solicitação o mais rápido possível. Priorize isso."
   - Você pode verificar o andamento mais recente da minha solicitação mais recente?
3. Responda a todas as perguntas de acompanhamento.

Resultado
O agente de IA de status do tíquete usou várias ferramentas para verificar e atualizar seus tíquetes.

Now Assist Referência de agentes de IA

Encontre mais informações sobre funções do usuário, tabelas e as diferentes propriedades instaladas em Now Assist Agentes de IA.

Now Assist Funções de agentes de IA

As funções a seguir são instaladas com Now Assist Agentes de IA com um compatível Now Assist aplicação.

Funções necessárias para configurar ou monitorar agentes de IA

Função	Descrição
Administrador do agente de IA [sn_aia_admin]	Administrador da aplicação. Um usuário com a função sn_aia_admin pode criar, ler, atualizar e excluir registros.
Visualizador do agente com IA [sn_aia_viewer]	Acesso somente leitura à aplicação. Um usuário com a função sn_aia_viewer tem acesso de leitura e relatório em todas as tabelas.

Now Assist Propriedades do sistema de agentes de IA

As propriedades do sistema a seguir definem valores e comportamento padrão.

Propriedades do sistema a serem usadas para configurar agentes de IA

Propriedade	Descrição
sn_aia.agent_llm_provider	Define o provedor de serviço LLM (modelo de linguagem grande) para agentes de IA. Valor padrão: **azure_openai** .
sn_aia.agent_tool_supported_data_types	Define uma lista separada por vírgulas de tipos de dados compatíveis com ferramentas usadas por agentes para o spoke do IntegrationHub. Cada valor corresponde ao campo de nome dos registros na tabela Classes de campo [sys_glide_object].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a serem usadas para configurar agentes de IA

Propriedade	Descrição
sn_aia.analytics_dashboard_sysid	Fornece o sys_id para o painel Análise de agentes de IA. read_roles: sn_aia.admin e sn_aia.viewer
sn_aia.continuous_communicator_output_limit	Define o número máximo de saídas contínuas que o orquestrador do agente de IA pode acionar para mostrar aos usuários. Valor padrão: **3**
sn_aia.continuous_tool_execution_limit	Define o número máximo consecutivo de usos para a mesma ferramenta. Valor padrão: **7**
sn_aia.enable_usecase_tool_execution_mode_override	Permite a execução de fluxos de trabalho do agente de forma totalmente autônoma, substituindo todas as ferramentas não automatizadas no fluxo de trabalho do agente. Valor padrão: **falso**
sn_aia.ltm.category.auto_create	Habilita categorias geradas por IA se não houver categorias correspondentes. Valor padrão: **falso**
sn_aia.ltm.enable_long_term_memory	Habilita a memória de longo prazo para agentes de IA. Todas as interações anteriores do usuário são usadas como contexto para o LLM. Valor padrão: **falso**
sn_aia.maximum_agent_tools	Define o número máximo de ferramentas que podem ser atribuídas a um agente de IA. Valor padrão: **20**
sn_aia.max_scheduled_trigger_query	Define quantos registros são processados quando um gatilho programado é detectado. Valor padrão: **10** Write_role: administrador
sn_aia.mid_skill_switch_enabled	Habilita a alternância de habilidades MID. Valor padrão: **falso**
sn_aia.react_failure_retry_max_limit	Define o número máximo de novas tentativas em caso de falha de execução. Valor padrão: **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.

Propriedades do sistema a serem usadas para configurar agentes de IA

Propriedade	Descrição
sn_nowassist_va.router_redirect_va_agentic	Determina a descoberta do agente com IA no Virtual Agent. Se definido como *NEVER*, O Virtual Agent continua as perguntas e Respostas sem qualquer IA agencial. Padrão: *ROUTER_DECISION*
com.glide.cs.dynamic.capability.timeout	Define o tempo limite do descritor de proficiência do AIA. Valor padrão: **180** . Write_role: administrador.
sn_aia.enable_follow_up	Permite que os usuários continuem a conversa com acompanhamentos após a conclusão da execução do fluxo de trabalho do agente. Valor padrão: **verdadeiro** .
sn_aia.follow_up_message	Define uma mensagem de acompanhamento enviada após a conclusão da execução. Valor padrão: **De que outra forma posso ajudá-lo?**
sn_aia.allow_context_sharing	Habilita o compartilhamento da memória de curto prazo, permitindo que o contexto persista na execução na mesma conversa. Valor padrão: **verdadeiro**
sn_aia.agent_strategy_choice_enabled	Permite mostrar a estratégia de raciocínio do LLM na tela de configuração do agente. Valor padrão: **falso**
sn_aia.context_sharing_strategy	Esta propriedade define a estratégia a ser usada para armazenar memória de curto prazo para uma execução. Valor padrão: **resumir**
sn_aia.enable_agent_tool_input_value_overrides	Permite substituir o valor de entrada da ferramenta do agente. Valor padrão: **verdadeiro** .
sn_aia.follow_up_qna_failure_limit	Define o limite para sair da execução se o número de perguntas e respostas consecutivas não estiver disponível no acompanhamento. Valor padrão: **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.

Propriedades do sistema a serem usadas para configurar agentes de IA

Propriedade	Descrição
sn_aia.ltm.use_memory_for_ai_agent	Habilita a memória de longo prazo para interações do agente de IA. Quando habilitadas, as memórias do usuário armazenadas são utilizadas nas interações do agente de IA. Valor padrão: **verdadeiro.**
sn_aia.quick_mode_failure_retry_max_limit	Define o limite máximo para novas tentativas em caso de falha na execução do Modo rápido. Valor padrão: **3** .
sn_aia.user_context_data	Define uma lista separada por vírgulas de dados de contexto do usuário a serem usados com agentes de IA. A lista é usada para escolher os dados disponíveis na API de gráfico de conhecimento: GetUserContext. Lista de informações do usuário disponíveis: • perfil • gerente • reportados • ativos As informações do usuário também podem ser personalizadas substituindo o método `GetUserContext` por `UserContextUtil` . Se personalizada, a propriedade deve definir a lista separada por vírgulas de chaves geradas pelo personalizado `GetUserContext` método. Valor padrão: **perfil** .

Now Assist Tabelas de agentes de IA instaladas

As tabelas a seguir são instaladas assim Now Assist Os agentes de IA funcionam conforme o esperado:

Tabelas usadas para configurar agentes de IA

Tabela	Descrição
Fluxos de trabalho do Agentic [sn_aia_usecase]	Lista de fluxos de trabalho do agentic configurados.
Agentes de IA [sn_aia_agent]	Lista de agentes de IA configurados.
Ferramentas [sn_aia_tool]	Lista de ferramentas usadas por um agente de 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.

Tabelas usadas para configurar agentes de IA

Tabela	Descrição
Estratégias [sn_aia_strategy]	Lista de estratégias usadas por um agente de IA.
Equipes [sn_aia_team]	Equipe que é um grupo de agentes listados.
Membros da equipe [sn_aia_team_member]	Lista de equipes mapeadas para um agente.
Ferramentas do agente [sn_aia_agent_tool_m2m]	Lista de ferramentas mapeadas para um agente de IA.
Configurações do gatilho AIA [sn_aia_trigger_configuration]	Lista de gatilhos criados para um fluxo de trabalho do agente.
Tarefas de execução [sn_aia_execution_task]	Lista de tarefas por ID do plano de execução.
Mensagens [/sn_aia_message]	Lista de mensagens registradas em conversas do agente de IA de e para os usuários humanos.
Execuções de ferramentas [sn_aia_tools_execution]	Lista de ferramentas executadas pelo ID do plano. **Nota:** Os registros na tabela Execuções de ferramentas expiram e ficam indisponíveis após um período de 13 meses.
Planos de execução [sn_aia_execution_plan]	Lista de execuções de planos por ID de conversa.
Ferramentas do agente [sn_aia_agent_tool_m2m]	Lista de ferramentas e execuções automáticas máximas.
Configurações do agente de IA [sn_aia_agent_config]	Lista de agentes de IA ativos configurados para a proficiência em que serão usados.
Propriedades do agente [sn_aia_property]	Lista de registros criados para ocultar citações específicas para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente.
M2M de metadados da IA generativa [sn_aia_gen_ai_m2m]	Lista de metadados da IA generativa e o máximo de execuções automáticas.Mantém o mapeamento entre os metadados de log sn_aia_execution_task e da IA generativa. Se duas chamadas de modelo de linguagem grande (LLM) forem feitas para sn_aia_execution_task, a tabela sn_aia_gen_ai_m2m terá dois registros.
Métricas de relatório [sn_aia_report_metric]	Lista de métricas do relatório.

Painel de Análise do agente de IA

Rastreie o uso do agente de IA e o ganho de eficiência em sua instância por meio do painel Análise do agente de IA. O painel pode revelar tendências em como os agentes de IA são usados para melhorar o tempo de resolução e o número de tarefas encerradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 necessárias de ServiceNow AI Platform

Para usar o painel Análise do agente com IA, você deve ter a função sn_aia.viewer ou sn_aia.admin.

Se você quiser mudar o painel, deverá duplicá-lo e aplicar mudanças à cópia. Você pode redirecionar a página Análise no AI Agent Studio para o novo painel substituindo o sys_id do painel na propriedade do sistema *sn_aia.analytics_dashboard_sysid*.

Acessando o. Análise de agente com IA painel

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel no Estúdio de agentes de IA página visão geral. Vá para a seção de atividade Fluxos de trabalho do agente e agentes de IA recentes e selecione **Exibir análise** link.

Indicadores

A maioria dos indicadores é atualizada diariamente. Os indicadores de latência são atualizados a cada 15 minutos.

Depois de ter instalado Now Assist Agentes de IA, você pode coletar dados iniciais executando [Now Assist Trabalho de coleta de dados históricos. Os outros trabalhos de coleta de dados, [Now Assist Coleta diária de dados e [Now Assist Coleta periódica de dados, atualize os indicadores.

Indicadores automatizados para agentes de IA

Nome	Descrição
Latência do fluxo de trabalho agentivo	Tempo necessário para que um fluxo de trabalho do agente seja concluído.
Latência do plano de execução do agente de IA P90	Tempo necessário para que 90% dos planos de execução do agente de IA em um sistema sejam processados.
Latência do plano de execução do agente de IA P95	Tempo necessário para que 95% dos planos de execuções de agentes de IA em um sistema sejam processados.
Latência P99 do plano de execução do agente de IA	Tempo necessário para que 99% dos planos de execução do agente de IA em um sistema sejam processados.
Latência do agente de IA	Tempo necessário para que um agente de IA em um sistema seja processado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 automatizados para agentes de IA

Nome	Descrição
Todos os fluxos de trabalho do agente	Número total de fluxos de trabalho do agente criados antes de hoje.
Todos os agentes de IA	Número total de agentes de IA criados antes de hoje.
Todas as ferramentas	Número total de ferramentas criadas antes de hoje.
Latência do LLM P90	Tempo necessário para que 90% das solicitações de LLM em um sistema sejam processadas.
LLM P95 latência	Tempo necessário para que 95% das solicitações de LLM em um sistema sejam processadas.
Latência do LLM P99	Tempo necessário para que 95% das solicitações de LLM em um sistema sejam processadas.
Número de tarefas encerradas	Número total de tarefas encerradas.
Número de tarefas encerradas com assistência do agente com IA	Número total de tarefas encerradas hoje que foram encerradas com fluxos de trabalho do agente ou agentes de IA.
Soma da duração das tarefas encerradas	Tempo total necessário para fechar tarefas.
Soma da duração das tarefas encerradas com assistência do agente com IA	Tempo total necessário para fechar tarefas hoje que foram encerradas com fluxos de trabalho do agente ou agentes de IA.
Execução da ferramenta latência P90	Tempo necessário para que 90% das execuções de ferramentas em um sistema sejam processadas.
Latência de P95 de execução da ferramenta	Tempo necessário para que 95% das execuções de ferramentas em um sistema sejam processadas.
Latência de P99 de execução da ferramenta	Tempo necessário para que 99% das execuções de ferramentas em um sistema sejam processadas.
Latência da ferramenta	Tempo necessário para que uma ferramenta em um sistema seja processada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 automatizados para agentes de IA

Nome	Descrição
Número total de conversas de CS	Número total de conversas no painel do Now Assist ou no Virtual Agent.
Número total de planos de execução	Número total de planos de execução criados por fluxos de trabalho do agente e agentes de IA hoje.
Número total de tarefas de execução	Número total de tarefas executadas por fluxos de trabalho do agente e agentes de IA hoje.
Número total de execuções de ferramentas	Número total de execuções de ferramentas em fluxos de trabalho do agente e agentes de IA hoje.
Latência do plano de execução de caso de uso P90	Tempo necessário para que 90% dos fluxos de trabalho do agente em um sistema sejam processados.
Latência P95 do plano de execução de caso de uso	Tempo necessário para que 95% dos fluxos de trabalho do agente em um sistema sejam processados.
Latência P99 do plano de execução de caso de uso	Tempo necessário para que 99% dos fluxos de trabalho do agente em um sistema sejam processados.

Indicadores de fórmula para agentes de IA

Nome	Descrição
Percentual de conversas com um agente de IA ou fluxo de trabalho do agente definido	Número de conversas no painel do Now Assist ou no Virtual Agent com um fluxo de trabalho do agente ou do agente de IA definido dividido pelo número total de conversas.
Tempo médio para fechar uma tarefa	Tempo médio necessário para uma tarefa ir da criação ao fechamento.
Tempo médio para fechar uma tarefa com a assistência do agente com IA	Tempo médio necessário para uma tarefa ir da criação ao fechamento com um fluxo de trabalho de agente ou agente de IA envolvido.
Ganho de eficiência	Percentual de ganho de eficiência comparando o tempo médio necessário para encerrar uma tarefa com a assistência 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.

Indicadores de fórmula para agentes de IA

Nome	Descrição
	agente com IA em relação a uma tarefa encerrada sem a assistência do agente com IA.
Percentual de tarefas encerradas usando agentes de IA	Número de tarefas encerradas usando agentes de IA e fluxos de trabalho do agente dividido pelo número total de tarefas.

Detalhamentos

Detalhamentos diferentes permitem dividir os dados de forma diferente para rastrear aspectos específicos do uso do agente de IA. Nem todos os detalhamentos estão disponíveis para todos os indicadores.

- Fluxo de trabalho de agente
- Agente de IA
- Status da execução do agente de IA
- Métrica de latência
- Ferramenta
- Métrica de latência da ferramenta

Filtros

Você pode filtrar dados para revisar um subconjunto de tendências. A tabela a seguir lista os filtros disponíveis no painel Análise do agente de IA.

Filtros nas páginas do painel Análise do agente de IA

Página	Filtros disponíveis
Status	Hora da criação
Informações	• Hora da criação • Fluxo de trabalho de agente • Agente de IA • Tipo de agente de IA
Auxiliar consumo	• Hora da criação • Fluxo de trabalho de agente • Agente de IA • Tipo de agente de 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.

Filtros nas páginas do painel Análise do agente de IA

Página	Filtros disponíveis
Desempenho	• Hora da criação • Fluxo de trabalho de agente • Agente de IA • Tipo de agente de IA • Ferramenta
Solução de problemas	Hora da criação

Visualizações de dados

Visualizações são elementos gráficos que podem ser usados para ver tendências de dados, porcentagens e pontuações. O painel Análise do agente de IA inclui as seguintes visualizações.

Visualizações de dados na página de visão geral do painel Análise do agente de IA

Título	Tipo	Descrição
Média de CSAT inferida para agentes de IA nos últimos 7 dias	Cartão de pontuação	Pontuação gerada por IA que estima como um cliente classificaria a resposta da IA. sendo 1 o usuário está extremamente insatisfeito e 5 sendo o usuário está extremamente satisfeito com a interação.
Tarefas de execução nos últimos 7 dias	Gráfico de pizza	Tarefas de execução divididas por status (sucesso, em andamento, cancelado, em fila).
Erros do agente de IA nos últimos 90 dias	Gráfico de linhas	Número de erros vistos por agentes de IA nos últimos 90 dias, detalhados por semana.
Tipo de ferramenta de agente de IA	Gráfico de pizza	Ferramentas divididas por tipo. Exemplo: Script, ação de fluxo, subfluxo e assim por diante.
Modo de execução da ferramenta do agente de IA	Gráfico de pizza	Ferramentas divididas pelo modo de execução autônomo ou supervisionado.

Tradução automática

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

Visualizações de dados na página de visão geral do painel Análise do agente de IA

Título	Tipo	Descrição
Planos de execução nos últimos 7 dias	Gráfico de pizza	Planos de execução divididos por status (Concluído, Encerrado, Encerrado ou Em andamento)
Execuções de agente de IA	Lista	Lista de execuções de agentes de IA. A lista é dividida por agente de IA e status de execução do agente de IA. As colunas se estendem por várias semanas e há porcentagens de mudança e linhas de tendência comparando a atual com a semana anterior.
Número de fluxos de trabalho agentivos	Linha de tendência	Número total de fluxos de trabalho do agente. Os fluxos de trabalho do agente criados no último dia e uma linha de tendência são mostrados.
Número de agentes de IA	Linha de tendência	Número total de agentes de IA. Os agentes de IA criados no último dia e uma linha de tendência são mostrados.
Número de ferramentas	Linha de tendência	Número total de ferramentas. As ferramentas criadas no último dia e uma linha de tendência são mostradas.
Planos de execução de agente de IA	Lista	Lista de planos de execução do agente de IA. A lista é dividida por fluxo de trabalho do agente. As colunas se estendem por várias semanas e há porcentagens de mudança e linhas de tendência comparando a atual com a semana anterior.

Visualizações de dados na página de status do painel Análise do agente de IA

Título	Tipo	Descrição
Planos de execução de agente de IA	Cartões de pontuação	Quatro cartões de pontuação, um para cada status do plano de execução (Pronto, Em andamento agora, Concluído e Encerrado).
Execuções de agente de IA	Cartões de pontuação	Quatro cartões de pontuação, um para cada status do plano de execução (Em andamento no momento, Concluído, Bem-sucedido e Erros/Cancelado).
Execuções de agente/ ferramenta de IA	Lista	Lista de execuções de agentes e ferramentas de IA. A lista é dividida por agente de IA e ferramenta, e há colunas para cada status (Cancelado, Em andamento, Em fila e 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.

Visualizações de dados na página de valor do painel Análise do agente de IA

Título	Tipo	Descrição
Tarefas encerradas usando agentes de IA	Linha de tendência	Percentual de tarefas encerradas usando agentes de IA. A linha de tendência é mostrada.
Ganho de eficiência com fechamento de tarefa usando agentes de IA	Linha de tendência	Percentual de eficiência obtida com fluxos de trabalho do agente e agentes de IA. A linha de tendência é mostrada.
Tempo médio de encerramento assistido por agentes de IA	Linha de tendência	Tempo médio necessário para uma tarefa ir da criação ao fechamento com o envolvimento de um agente de IA ou fluxo de trabalho do agente de IA. A linha de tendência é mostrada.
CSAT inferido de agentes de IA	Cartão de pontuação	Pontuação de CSAT estimada calculada usando IA com base na qualidade subjetiva das respostas dos agentes de IA. sendo 1 o usuário está extremamente insatisfeito e 5 sendo o usuário está extremamente satisfeito com a interação.
CSAT da sessão inferida	Cartão de pontuação	Pontuação de CSAT estimada calculada usando IA com base nas interações gerais da sessão de um usuário. sendo 1 o usuário está extremamente insatisfeito e 5 sendo o usuário está extremamente satisfeito com a interação.
Transferências e escalações usando agentes de IA	Gráfico de barras	Uma pontuação estimada usando IA que indica se o usuário solicitou uma escalação ou se houve uma transferência para outro agente de IA ou humano.
Esforço do usuário necessário com agentes de IA	Gráfico de barras	Contagens de pontuações geradas por IA que medem o tempo e a energia que os usuários tiveram que gastar durante a interação com um agente de IA. Os valores estão em uma escala de 3 pontos de baixo, médio e alto.
Próximas etapas recomendadas pelo agente de IA	Gráfico de barras	Contagens de pontuações geradas por IA que indicam se o agente de IA revisou o resultado e forneceu instruções claras ou orientação sobre o que o cliente deve fazer em seguida, se aplicável. Os valores estão em uma escala de 3 pontos de baixo, médio e 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.

Visualizações de dados na página de valor do painel Análise do agente de IA

Título	Tipo	Descrição
O agente de IA resolveu a solicitação dos usuários	Cartão de pontuação	Uma pontuação gerada por IA que indica se o agente de IA resolveu a solicitação do usuário. Os valores podem ser sim, não ou desconhecido.
Frustração do usuário com agentes de IA	Gráfico de barras	Uma pontuação gerada por IA que indica se o usuário expressou frustração em qualquer momento da conversa.
Empatia do agente de IA	Cartão de pontuação	Uma pontuação gerada por IA que indica se o agente de IA era empático e amigável. Os valores estão em uma escala de 3 pontos de baixo, médio e alto.
Confusão do usuário ou do agente de IA	Gráfico de barras	Contagens de uma pontuação gerada por IA que indica se o usuário ou agente de IA está confuso em qualquer ponto da conversa.
10 principais fluxos de trabalho agentivos com CSAT de sessão mais alta	Gráfico de barras	10 principais fluxos de trabalho do agente por pontuação de CSAT mais alta.
10 últimos fluxos de trabalho agentivos com CSAT de sessão mais alta	Gráfico de barras	10 fluxos de trabalho do agente inferiores por pontuação de CSAT.
Os 10 principais agentes de IA com o CSAT de sessão mais alto	Gráfico de barras	10 principais agentes de IA por pontuação de CSAT mais alta.
Os 10 últimos agentes de IA com o CSAT de sessão mais alto	Gráfico de barras	10 agentes de IA inferiores por pontuação de CSAT.

Tradução automática

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

Visualizações de dados na página de valor do painel Análise do agente de IA

Título	Tipo	Descrição
Conversas do agente de IA diariamente	Linha de tendência	Número total de conversas do agente com IA no painel do Now Assist ou no Virtual Agent. A linha de tendência é mostrada.
% De conversas usando agentes de IA	Linha de tendência	Percentual de conversas do agente de IA no painel do Now Assist ou no Virtual Agent que usaram fluxos de trabalho do agente ou agentes de IA. A linha de tendência é mostrada.
Indicadores de suporte do ganho de eficiência	Lista	Lista de indicadores. A lista é dividida por indicador. As colunas se estendem por um período de tempo.

As visualizações de dados na página de consumo do painel Análise do agente de IA ajudam

Título	Tipo	Descrição
Soma das assistências do agente com IA	Cartão de pontuação	Número total de assistências usadas na instância para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente.
Soma de assistências do agente de IA por nível	Gráfico de pizza	Totais e porcentagens de assistências divididos por nível. Uma assistência é marcada como pequena até que o número de execuções de ferramenta exceda 20.
Contagem de execuções de agentes de IA por nível de assistência.	Gráfico de pizza	Contagem de níveis de assistência para agentes de IA e fluxos de trabalho do agente. Uma assistência é marcada como pequena até que o número de execuções de ferramenta exceda 20.
10 principais fluxos de trabalho agentivos consumindo assistências	Gráfico de pizza	Porcentagens de assistências consumidas entre os 10 principais fluxos de trabalho do agente que consomem assistências.
Soma de assistências do agentes de IA	Gráfico de barras	Número total de assistências usadas por agentes de IA detalhados por dia.
Contagem de execuções do agente de IA por nível de assistência	Gráfico de barras	Contagem de assistências usadas por agentes de IA divididas por nível de assistência e dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 visualizações de dados na página de consumo do painel Análise do agente de IA ajudam

Título	Tipo	Descrição
Contagem de execuções de agentes de IA por fluxo de trabalho do agente	Gráfico de barras	Contagem de assistências usadas por agentes de IA divididas por fluxo de trabalho do agente.
Soma de assistências do agente de IA por agente de IA	Gráfico de barras	Número de assistências usadas por agentes de IA detalhados por agente de IA.
Contagem média de execução da ferramenta por fluxo de trabalho agentivo	Lista	Contagem de ferramentas executadas por um fluxo de trabalho do agente dividido por fluxo de trabalho do agente e dia.
Contagem média de execução da ferramenta por nível de assistência	Lista	Contagem de ferramentas executadas por um fluxo de trabalho do agente dividido por nível de assistência e dia.

Visualizações de dados na página de desempenho do painel Análise do agente de IA

Título	Tipo	Descrição
Latência do fluxo de trabalho agentivo P90	Cartão de pontuação	Tempo em segundos de 90% dos fluxos de trabalho do agente em um sistema a serem processados.
Latência do fluxo de trabalho agentivo P95	Cartão de pontuação	Tempo em segundos de 95% dos fluxos de trabalho do agente em um sistema a serem processados.
Latência do fluxo de trabalho agentivo P99	Cartão de pontuação	Tempo em segundos de 99% dos fluxos de trabalho do agente em um sistema a serem processados.

Tradução automática

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

Visualizações de dados na página de desempenho do painel Análise do agente de IA

Título	Tipo	Descrição
Total de fluxos de trabalho agentivos executados por hora	Gráfico de barras	Visualização de qual hora do dia os fluxos de trabalho do agente foram executados por hora.
Total de erros de fluxos de trabalho agentivos por hora	Gráfico de barras	Visualização de que hora do dia os fluxos de trabalho do agente foram executados e tiveram um erro por hora.
Latência do fluxo de trabalho agentivo	Gráfico de linhas	Latência do fluxo de trabalho do Agentic ao longo do tempo. Usa três indicadores diferentes: P90 rastreia os 90% mais rápidos das execuções, P95 rastreia os 95% mais rápidos das execuções e P99 rastreia os 99% mais rápidos das execuções.
Latência do fluxo de trabalho agentivo (média semanal)	Gráfico de linhas	Latência do fluxo de trabalho do Agentic ao longo do tempo. Usa três indicadores diferentes: P90 rastreia os 90% mais rápidos das execuções, P95 rastreia os 95% mais rápidos das execuções e P99 rastreia os 99% mais rápidos das execuções.
Latência do fluxo de trabalho agentivo (média diária)	Tabela	Latência média do fluxo de trabalho do agente hoje. Cada linha é um fluxo de trabalho do agente e cada coluna é uma métrica de latência diferente. Usa três indicadores diferentes: P90 rastreia os 90% mais rápidos das execuções, P95 rastreia os 95% mais rápidos das execuções e P99 rastreia os 99% mais rápidos das execuções.
Latência do agente de IA P90	Cartão de pontuação	Tempo em segundos de 90% das execuções do agente de IA em um sistema a ser processado.
Latência do agente de IA P95	Cartão de pontuação	Tempo em segundos de 95% das execuções do agente de IA em um sistema a ser processado.
Latência do agente de IA P99	Cartão de pontuação	Tempo em segundos de 99% das execuções do agente de IA em um sistema a ser processado.

Tradução automática

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

Visualizações de dados na página de desempenho do painel Análise do agente de IA

Título	Tipo	Descrição
Total de agentes de IA executados por hora	Gráfico de barras	Visualização de que hora do dia as execuções do agente de IA foram executadas por hora.
Total de erros de agente de IA por hora	Gráfico de barras	Visualização de que hora do dia as execuções do agente de IA foram executadas e tiveram um erro por hora.
Latência do agente de IA	Gráfico de linhas	Latência do agente de IA no filtro de tempo. Usa três indicadores diferentes: P90 rastreia os 90% mais rápidos das execuções, P95 rastreia os 95% mais rápidos das execuções e P99 rastreia os 99% mais rápidos das execuções.
Latência do agente de IA (média semanal)	Gráfico de linhas	Latência do agente de IA ao longo do tempo por semana. Usa três indicadores diferentes: P90 rastreia os 90% mais rápidos das execuções, P95 rastreia os 95% mais rápidos das execuções e P99 rastreia os 99% mais rápidos das execuções.
Latência do agente de IA (média diária)	Tabela	Latência média do agente de IA hoje. Cada linha é um agente de IA e cada coluna é uma métrica de latência diferente. Usa três indicadores diferentes: P90 rastreia os 90% mais rápidos das execuções, P95 rastreia os 95% mais rápidos das execuções e P99 rastreia os 99% mais rápidos das execuções.
Latência da ferramenta P90	Cartão de pontuação	Tempo em segundos de 90% das execuções da ferramenta em um sistema a ser processado.
Latência da ferramenta P95	Cartão de pontuação	Tempo em segundos de 95% das execuções da ferramenta em um sistema a ser processado.
Latência da ferramenta P99	Cartão de pontuação	Tempo em segundos de 99% das execuções da ferramenta em um sistema a ser processado.
Total de ferramentas executadas por hora	Gráfico de barras	Visualização de qual hora do dia as execuções da ferramenta foram executadas por hora.

Tradução automática

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

Visualizações de dados na página de desempenho do painel Análise do agente de IA

Título	Tipo	Descrição
Total de erros de ferramenta por hora	Gráfico de barras	Visualização de qual hora do dia as execuções da ferramenta foram executadas e tiveram um erro por hora.
Latência da ferramenta	Gráfico de linhas	Latência da ferramenta no filtro de tempo. Usa três indicadores diferentes: P90 rastreia os 90% mais rápidos das execuções, P95 rastreia os 95% mais rápidos das execuções e P99 rastreia os 99% mais rápidos das execuções.
Latência da ferramenta (média semanal)	Gráfico de linhas	Latência da ferramenta ao longo do tempo por semana. Usa três indicadores diferentes: P90 rastreia os 90% mais rápidos das execuções, P95 rastreia os 95% mais rápidos das execuções e P99 rastreia os 99% mais rápidos das execuções.
Latência da ferramenta (média diária)	Tabela	Latência média da ferramenta hoje. Cada linha é uma ferramenta e cada coluna é uma métrica de latência diferente. Usa três indicadores diferentes: P90 rastreia os 90% mais rápidos das execuções, P95 rastreia os 95% mais rápidos das execuções e P99 rastreia os 99% mais rápidos das execuções.
Latência do LLM P90	Cartão de pontuação	Tempo em segundos de 90% das solicitações de LLM em um sistema a serem processadas.
Latência do LLM P95	Cartão de pontuação	Tempo em segundos de 95% das solicitações de LLM em um sistema a serem processadas.
Latência do LLM P99	Cartão de pontuação	Tempo em segundos de 99% das solicitações de LLM em um sistema a serem processadas.
Latência do LLM	Gráfico de linhas	Latência da ferramenta no filtro de tempo. Usa três indicadores diferentes: P90 rastreia os 90% mais rápidos das execuções, P95 rastreia os 95% mais rápidos das execuções e P99 rastreia os 99% mais rápidos das execuções.
Latência do LLM (média semanal)	Gráfico de linhas	Latência da ferramenta ao longo do tempo por semana. Usa três indicadores diferentes: P90 rastreia os 90% mais rápidos das execuções, P95 rastreia os 95% mais rápidos das execuções e P99 rastreia os 99% mais rápidos das execuções.
Chamadas LLM por hora	Gráfico de barras	Visualização de que horas do dia as chamadas de LLM foram feitas por hora.

Tradução automática

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

Visualizações de dados na página de desempenho do painel Análise do agente de IA

Título	Tipo	Descrição
Erros de LLM por hora	Gráfico de barras	Visualização de que horas do dia as chamadas de LLM foram feitas e tiveram um erro por hora.

Visualizações de dados na página de solução de problemas do painel Análise do agente de IA

Nome	Tipo	Descrição
Erros de fluxos de trabalho agentivos	Lista	Lista de erros de fluxo de trabalho do agente.

Resultados da execução da avaliação do agente

Saiba mais sobre execuções de avaliação agencial e o significado por trás das diferentes pontuações de avaliação na página de resultados da avaliação agencial.

Visão geral das avaliações do agente

As avaliações do agente medem o quão bem os fluxos de trabalho do agente estão atingindo seus objetivos. Um modelo de serviço Now LLM avalia o fluxo de trabalho do agente com base nos logs de execução desse fluxo de trabalho do agente. A página Resultados de uma execução de avaliação mostra várias métricas e pontuações que medem a completude da tarefa e o uso da ferramenta.

Se você executar uma avaliação de conclusão de tarefa geral, a página Resultados mostrará as ações recomendadas para o fluxo de trabalho. As ações recomendadas fornecem sugestões de implantação ou melhoria para ajudar a garantir que os fluxos de trabalho do agente implantados estejam funcionando de acordo com seus padrões.

Para obter mais informações sobre o uso do agente de IA e outras análises, você pode revisar Painel de Análise do agente de IA em Estúdio de agentes de IA.

Visão geral dos resultados da avaliação

Para cada método de avaliação executado, a página Resultados exibe uma pontuação geral do fluxo de trabalho do agente com uma porcentagem de avaliações de registro bem-sucedidas e um rótulo Excelente, Bom, Moderado ou Ruim. Você pode mudar os limites de métrica para cada rótulo selecionando **Personalizar limites de métrica** .

Tradução automática

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

Resultados gerais da execução da avaliação de completude da tarefa

Rótulo	Descrição	Ação recomendada	Limite padrão
Excelente	As tarefas eram executadas consistentemente em um alto padrão. O fluxo de trabalho do agentic está funcionando bem.	Prossiga com confiança	90%–100%
Bom	A maioria das tarefas foi realizada com sucesso, mas algumas inconsistências de desempenho sugerem áreas para melhoria.	Implante com cuidado	70%–89%
Moderado	Um número significativo de tarefas não foi totalmente concluído. O desempenho está abaixo do nível desejado.	Investigue as causas raiz da conclusão ruim da tarefa	50%–69%
Ruim	O fluxo de trabalho do agentic não consegue concluir tarefas adequadamente. Problemas importantes estão presentes.	Não implante	0%–49%

Pontuações de métrica de registro individual

As avaliações são executadas nas tabelas de log de execuções de fluxo de trabalho do agente. Cada registro é pontuado individualmente para cada plano de avaliação que você executa. As avaliações de registros individuais são pontuadas de acordo com as métricas a seguir.

Pontuações gerais da métrica de registro de completude da tarefa

A métrica de completude da tarefa geral avalia se um agente de IA conclui com sucesso sua tarefa atribuída. Ele avalia os logs de execução do agente, garantindo que todas as etapas necessárias foram executadas e que a tarefa foi lógica e efetivamente concluída.

Número	Pontuação	Descrição
3	Bem-sucedido	A tarefa principal foi totalmente concluída. Todas as subtarefas foram resolvidas e as etapas seguiram uma sequência lógica sem erros críticos.
2	Parcialmente bem-sucedido	A tarefa foi parcialmente concluída. Algumas subtarefas permanecem não resolvidas ou ineficiências afetaram o processo.
1	Sem sucesso	A tarefa não foi concluída. As subtarefas críticas foram abandonadas ou não resolvidas ou a execução falhou totalmente.

Tradução automática

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

Pontuações de métrica de registro de desempenho da ferramenta

A métrica de avaliação de desempenho da ferramenta avalia a capacidade de um agente de IA de selecionar a ferramenta mais apropriada para cada etapa ao concluir uma tarefa.

Número	Pontuação	Descrição
1	Verdadeiro(a)	A ferramenta certa foi escolhida para a ação no plano.
0	Falso(a)	A ferramenta certa não foi escolhida.

Pontuações de métrica de registros de chamada da ferramenta

A métrica de avaliação de chamada da ferramenta avalia se um agente de IA constrói corretamente chamadas de ferramenta validando a precisão, a integridade e a formatação das entradas fornecidas.

Número	Pontuação	Descrição
1	Verdadeiro(a)	Completude da chave de entrada, completude do valor de entrada e completude do formato de entrada foram bem-sucedidas.
0	Falso(a)	Uma ou mais completude da chave de entrada, completude do valor de entrada ou completude do formato de entrada não foi bem-sucedida.

Cliente do Model Context Protocol

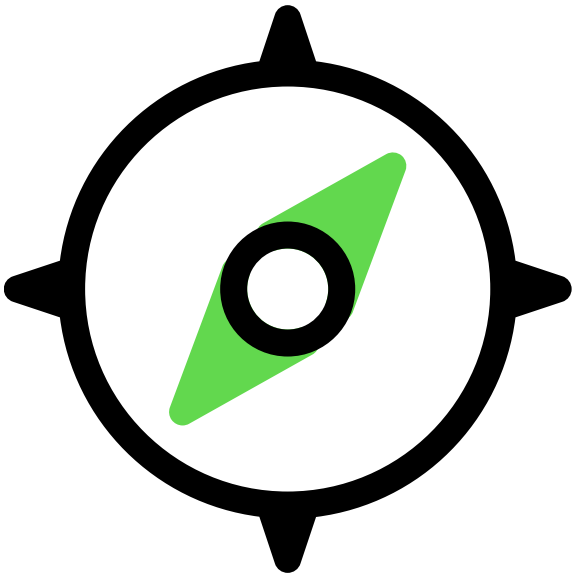
. ServiceNow® Cliente do Model Context Protocol(Cliente MCP) Permite que você acesse as ferramentas do Protocolo de contexto do modelo que são hospedadas externamente e publicadas usando um Servidor MCP no ServiceNow® Estúdio de agentes de IA.

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.

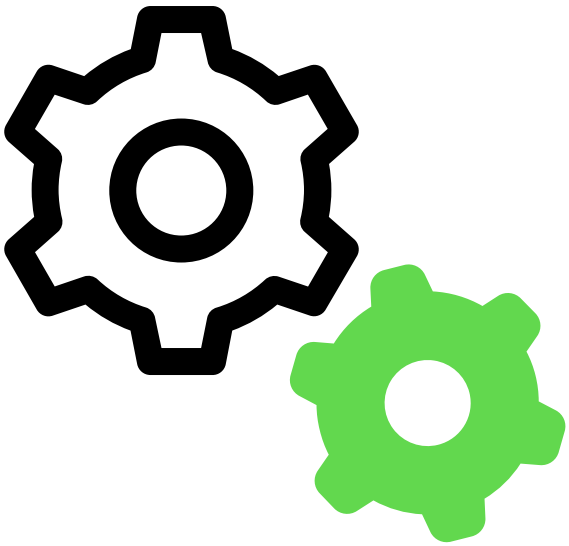
Iniciar

Explorar



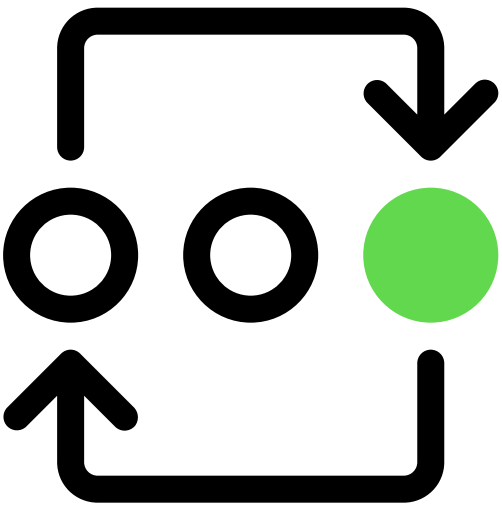
Saiba mais sobre Cliente MCP

Configurar



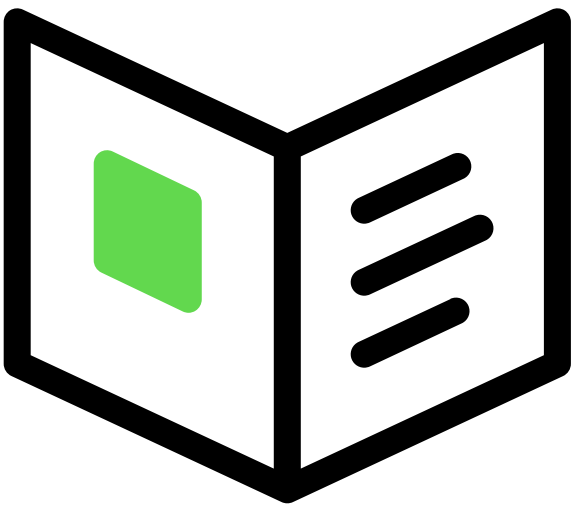
Configure o cliente do protocolo de contexto do modelo em Estúdio de agentes de IA

Adicione o Servidor MCP em Estúdio de agentes de IA



Adicionar servidores MCP em Estúdio de agentes de IA

Referência



Saiba mais sobre as funções, tabelas e propriedades do usuário em Cliente MCP

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta de dados futura a qualquer momento, conforme descrito em Now Assist Página de recusa.

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação.

Explorando Cliente do Model Context Protocol

O Protocolo de contexto do modelo (MCP) é um protocolo cliente-servidor padronizado que permite que as aplicações de IA descubram e interajam perfeitamente com ferramentas, fontes de dados e serviços externos. O MCP facilita a comunicação entre uma aplicação host de IA curtir Estúdio de agentes de IA. Cliente MCP Incorporado ao host e um ou mais servidores MCP que expõem recursos específicos, como ferramentas.

Tradução automática

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

Terminologia Cliente do Model Context Protocol

- **Host do MCP** Ambiente da aplicação de IA em que as tarefas são iniciadas.
- **Cliente MCP** : Gerencia a comunicação entre o host e os servidores MCP, manipulando as solicitações e respostas.

  . Cliente MCP A arquitetura permite que os agentes de IA estendam suas capacidades invocando sistemas externos dinamicamente, que habilita Tarefas como acessar APIs, bancos de dados ou sistemas de arquivos de maneira padronizada.
- **Servidor MCP** : Fornece funcionalidades externas expondo ferramentas para os agentes de IA usarem.
- **Ferramentas do MCP** : As ferramentas externas expostas pelos servidores MCP a serem usadas por agentes de IA.

Por que usar o MCP t ools

As ferramentas do MCP permitem integração perfeita para:

- Conecte seu agente de IA a uma ampla variedade de ferramentas externas com configuração mínima.
- Adicione várias ferramentas de MCP a um agente de IA para executar uma variedade mais ampla de tarefas.
- Revise e edite os parâmetros de entrada da ferramenta conforme necessário antes de salvar.

Configuração da Cliente do Model Context Protocol

Configure o. Cliente MCP Para executar fluxos de trabalho do agente com agentes de IA e ferramentas mapeadas.

Configurando Cliente MCP permite que você:

- Incorporar ferramentas externas em agentes de IA criados em ServiceNow.
- Ferramentas de acesso oferecidas em servidores MCP externos.
- Integrar Cliente MCP com Estúdio de agentes de IA.

Ao configurar servidores MCP, os agentes de IA em seu ambiente podem aproveitar ferramentas externas com eficiência, aprimorando sua capacidade de executar tarefas complexas com informações atualizadas.

Instalar Cliente do Model Context Protocol

Instale o. Cliente MCP aplicação em seu ServiceNow Instância para habilitar o uso das ferramentas do Servidor MCP em agentes de IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_mcp_client.admin

Verifique se 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.

- Instale o. Controlador de IA generativa plug-in [com.sn.generative.ai] para usar o. Cliente MCP.

Nota:
Instalando o. Controlador de IA generativa o plug-in [com.sn.generative.ai] habilitará o. Estúdio de agentes de IA e o. Cliente MCP em sua instância.

- Habilite a experiência da ferramenta MCP em sua instância definindo `sn_aia.enable_mcp_tool` propriedade do sistema para **verdadeiro** .

Nota:
ServiceNow Compatível com o protocolo versão 2025-03-26 dos servidores MCP para cliente MCP.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquisar Cliente do Model Context Protocol plug-in [sn_mcp_client] para encontrá-lo.

Adicionando um Servidor MCP em Estúdio de agentes de IA

Um Servidor MCP hospeda as APIs e as ferramentas necessárias para uma aplicação de IA, permitindo que ela receba e processe chamadas de clientes MCP para controlar o tráfego de entrada e promover o acesso seguro e eficiente às ferramentas. Adicionando um Servidor MCP no Estúdio de agentes de IA Ajuda você a aproveitar o Protocolo de contexto do modelo como uma ferramenta em um agente de IA.

Conectando um Servidor MCP com o. Estúdio de agentes de IA simplifica o processo de integração, facilitando a descoberta e a chamada de serviços. Essa conexão aprimora a segurança e a governança, fornecendo uma experiência de configuração simplificada para os administradores.

Adicionar um Servidor MCP requer que você adicione um Servidor MCP no Estúdio de agentes de IA. Você pode adicionar um Servidor MCP com uma das seguintes opções de autenticação:

1. **OAuth 2,1** : Ajuda a adicionar um Servidor MCP com um código de autenticação. Para obter mais informações, consulte Adicione um Servidor MCP com OAuth 2,1.
2. **Chave de API** : Ajuda a adicionar um servidor MCP com uma chave de API. Para obter mais informações, consulte Adicione um servidor MCP com chave de API.
3. **Outros** : Ajuda a adicionar um Servidor MCP de maneira manual, selecionando um registro de Alias de conexão e credencial. Para obter mais informações, consulte Adicione um Servidor MCP com Alias de Conexão e Credencial.

Nota:
Você deve autenticar os usuários com o Servidor MCP para adicionar a ferramenta MCP a um agente de IA e, sem autenticação prévia, não é possível adicionar os Servidores MCP.

Adicione um Servidor MCP com OAuth 2,1

Adicione um Servidor MCP com OAuth 2,1 no Estúdio de agentes de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mcp_client.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

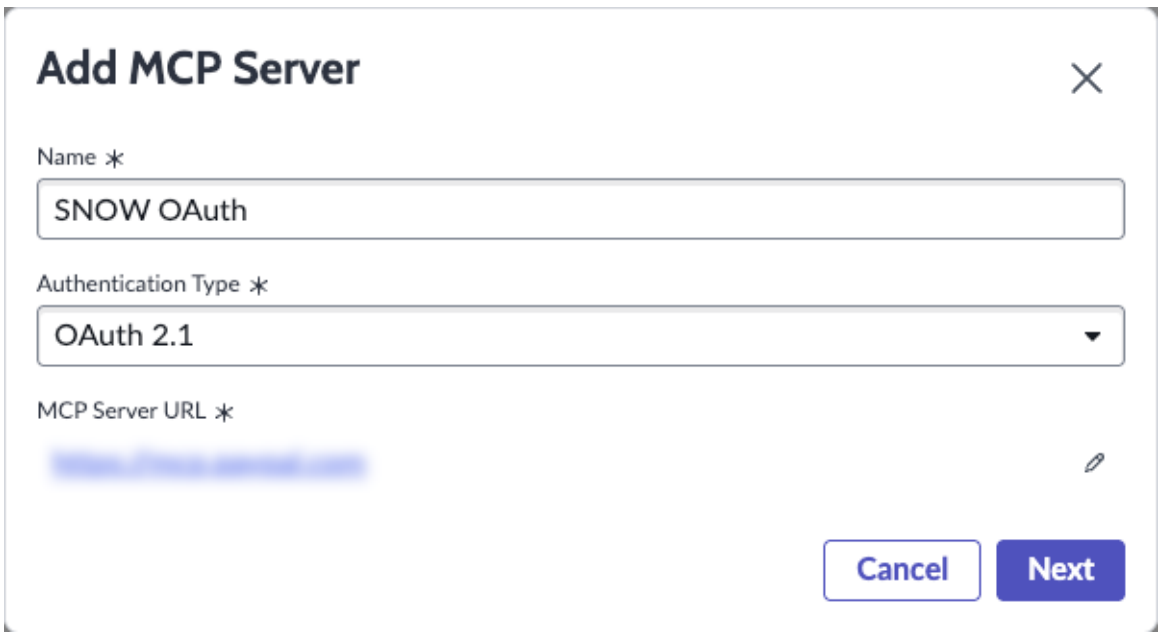
OAuth é o método usual para autenticar os servidores MCP. Se o seu servidor MCP oferecer suporte a ele, escolha OAuth 2,1 no Método de autenticação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Configurações**.
2. Navegue até **Gerenciar servidores MCP** e selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Adicionar servidor MCP

Campo	Descrição
Nome	Nome do servidor MCP.
Tipo de autenticação	O tipo de autenticação com o qual você deseja adicionar o Servidor MCP. Selecione **OAuth 2,1** .
URL do servidor MCP	O endereço da web do seu Servidor MCP.



4. Selecione **Avançar**.
   O formulário se estende com os detalhes do registro.
5. No formulário, preencha os campos:

   O registro dinâmico do cliente preenche automaticamente os dados nos campos de formulário.

Nota:
Se o registro dinâmico for compatível com o Servidor MCP, você será solicitado a confirmar o tipo de concessão e outras entradas. Se o registro dinâmico não for compatível, você poderá continuar com o método Registro manual na Etapa 6.

Tradução automática

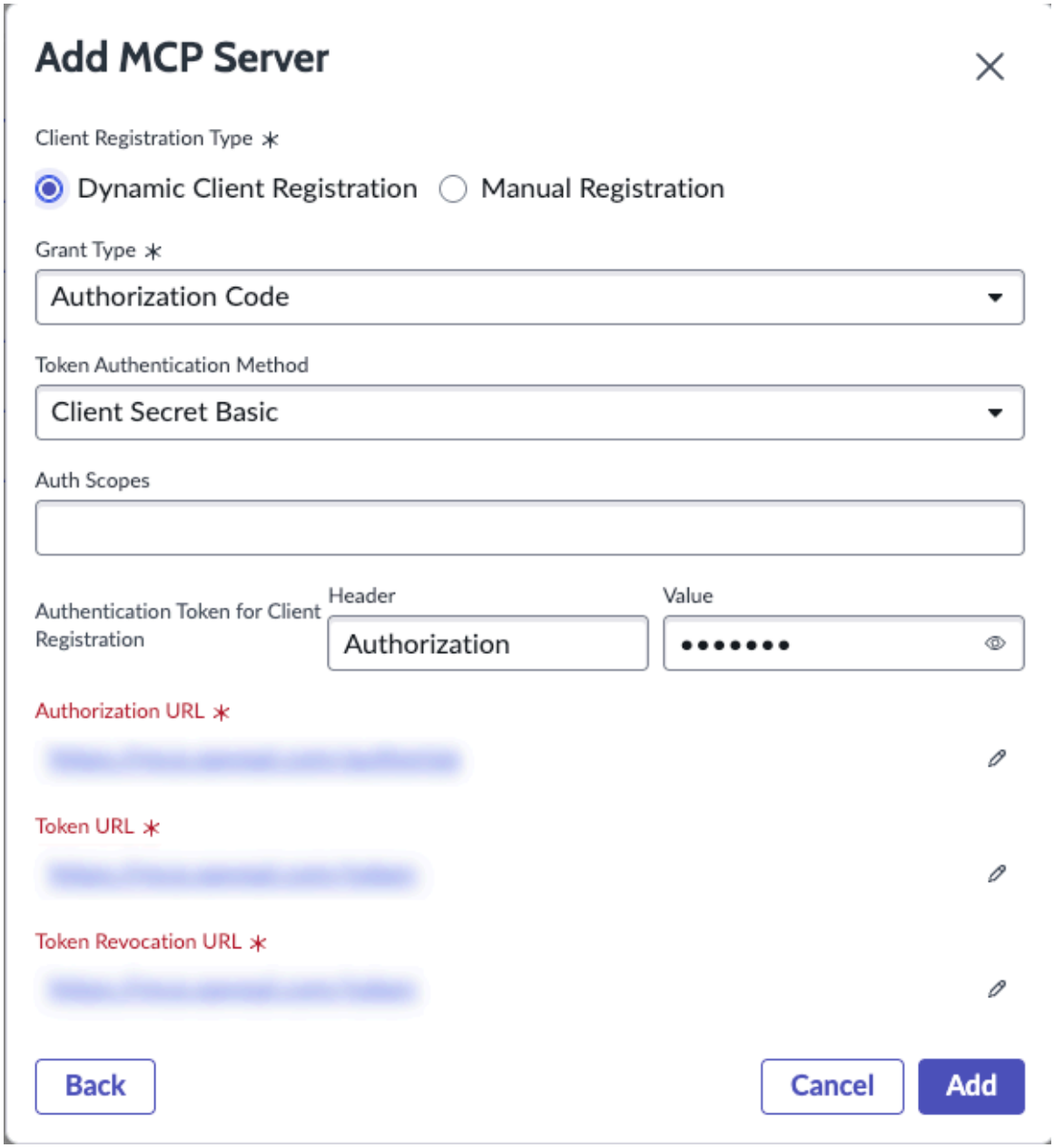
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Registro dinâmico de cliente

Campo	Descrição
Tipo de concessão	A maneira como você deseja obter um token de acesso para acessar recursos protegidos. Uma das duas opções a seguir é usada aqui com dados preenchidos automaticamente. ○ **Código de autorização** Um código gerado pelo sistema que é usado para conceder acesso a uma aplicação ou recurso. ○ **Credenciais do cliente** Token de acesso fornecido pelo administrador para acessar a aplicação diretamente.
Método de autenticação de token	Token exclusivo concedido para acessar recursos. Selecione o valor na lista suspensa.
Escopos de autenticação	Defina as permissões específicas para uma aplicação. **Nota:** Os escopos de autenticação devem ser valores separados por vírgulas.
Token de autenticação para registro de cliente	Token de autenticação usado para verificar a identidade do cliente e conceder permissão para registro com um token de autorização. Forneça os seguintes valores: ○ **Cabeçalho** Cabeçalho de autorização. ○ **Valor** Senha de autenticação.
URL de Autorização	Endereço da web do seu servidor para autorização direta.
URL do token	Endereço da Web que contém o token.
URL de revogação do token	Endereço da Web para revogar o token fornecido 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.



O Servidor MCP com registro dinâmico de cliente é adicionado como um alias simples de conexão e credencial.

6. No formulário, preencha os campos:

Nota:

- Se o servidor MCP não oferecer suporte ao registro dinâmico de cliente, você poderá registrar o cliente OAuth para agentes de IA no servidor MCP manualmente e atualizar esses detalhes do cliente em Estúdio de agentes de IA.
- O registro manual do cliente não preenche automaticamente os dados nos campos de formulário e deve ser fornecido 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.

Registro manual

Campo	Descrição
Tipo de concessão	A maneira como você deseja obter um token de acesso para acessar recursos protegidos. Você pode selecionar uma das duas opções: ○ **Código de autorização** Um código gerado pelo sistema que é usado para acesso rating a uma aplicação ou recurso. ○ **Credenciais do cliente** Token de acesso fornecido pelo administrador para acessar a aplicação diretamente.
Método de autenticação de token	Token exclusivo concedido para acessar recursos. Selecione o valor na lista suspensa.
ID de cliente	ID exclusivo para fins de autenticação e autorização.
Segredo do cliente	Credenciais exclusivas usadas para autenticação.
Escopos de autenticação	Defina as permissões específicas para uma aplicação. **Nota:** Os escopos de autenticação devem ser valores separados por vírgulas.
Token de autenticação para registro de cliente	Token de autenticação usado para verificar a identidade do cliente e conceder permissão para registro com um token de autorização. Forneça os seguintes valores: ○ **Cabeçalho** Cabeçalho de autorização. ○ **Valor** Senha de autenticação.
URL de Autorização	Endereço da web do seu servidor para autorização direta.
URL do token	Endereço da Web que contém o token.
URL de revogação do token	Endereço da Web para revogar o token fornecido 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.



7. Selecione **Adicionar**.
   Selecionar Adicionar leva você para o registro do Servidor MCP, onde você deve autenticá-lo para adicionar uma ferramenta MCP a um agente de IA.
8. Selecione **Autenticar** .

Tradução automática

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

Selecionando **Autenticar** leva você para a página de autorização de terceiros, na qual você deve selecionar um espaço e selecionar **Autorizar** .

Nota:
Quando os tokens de acesso ou atualização do OAuth não estão disponíveis, você deve autenticar a configuração do OAuth no registro do Servidor MCP para adicioná-lo como uma ferramenta a um agente de IA.

Adicione um servidor MCP com chave de API

Adicione um Servidor MCP com uma chave de API no Estúdio de agentes de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mcp_client.admin

Procedimento

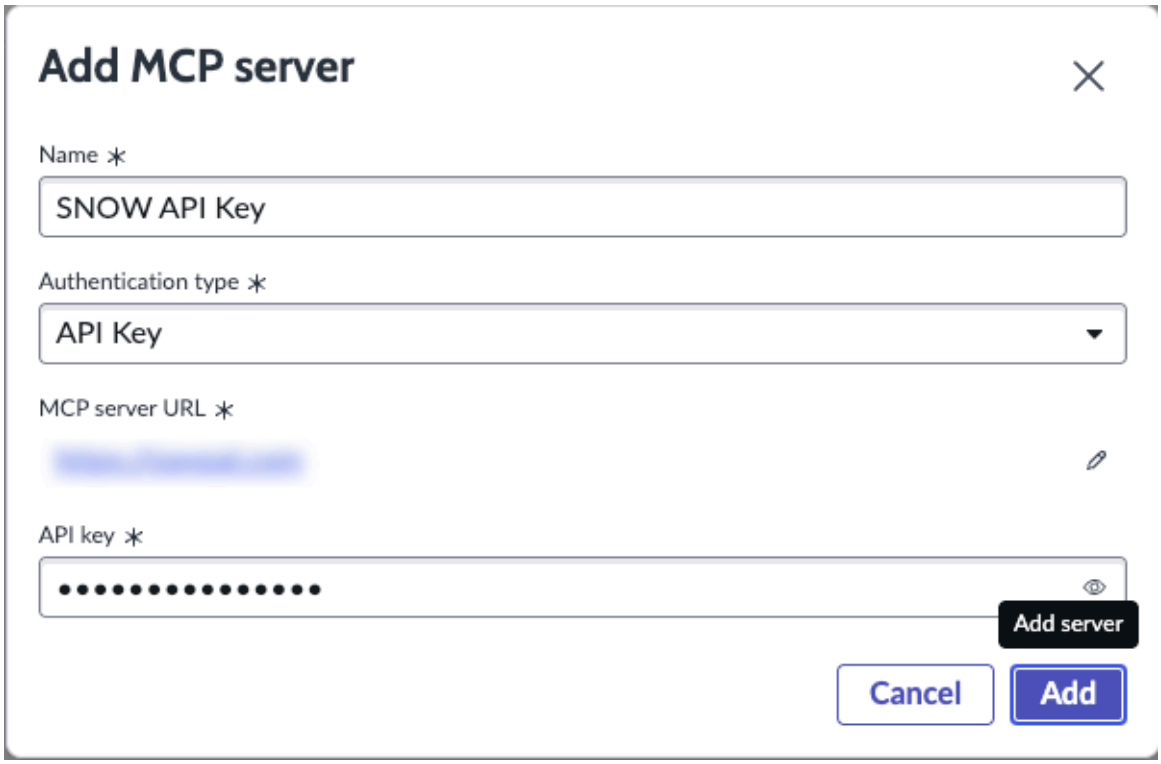
1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Configurações**.
2. Navegue até **Gerenciar servidores MCP** e selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

Adicionar servidor MCP

Campo	Descrição
Nome	Nome do servidor MCP.
Tipo de autenticação	O tipo de autenticação com o qual você deseja adicionar o Servidor MCP. Selecione **Chave de API** .
URL do servidor MCP	O endereço da web do seu Servidor MCP.
Chave de API	Um código ou senha exclusivo para identificar e autenticar o usuário ou a aplicação ao acessar a API. **Nota:** A chave de API adiciona um alias de conexão dinamicamente no tempo de execução e mapeia com o Servidor MCP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Adicionar**.

Resultado
Um Servidor MCP com o nome fornecido aparece na lista de Servidores MCP.

Adicione um Servidor MCP com Alias de Conexão e Credencial

Adicione um Servidor MCP selecionando um registro de Alias de conexão e credencial.

Antes de Iniciar

- Função necessária: sn_mcp_client.admin
- Verifique se você tem um registro de alias de conexão e credencial criado antes de adicionar um Servidor MCP com outros como a opção.

  Para obter mais informações, consulte Create a Connection & Credential alias .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para usar os Métodos de autenticação não compatíveis com o Servidor MCP, você pode usar o método Alias de conexão e credencial para criar o alias manualmente e atualizá-lo no Servidor MCP. Para usar o método de autenticação baseado em OAuth, primeiro crie o perfil de entidade OAuth e, em seguida, crie o alias de conexão e credencial. Para outros métodos de autenticação, como Chave de API, Autenticação básica, Credenciais AWS, Credenciais SSH, crie a conexão e o alias de credencial diretamente.

Procedimento

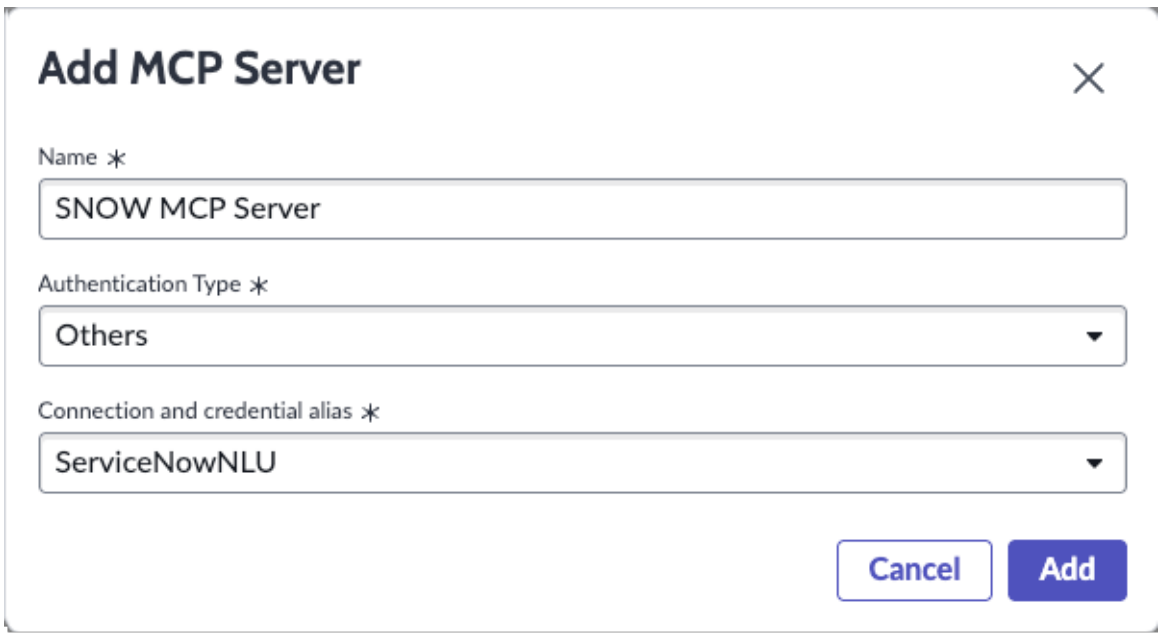
1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Configurações**.
2. Navegue até **Gerenciar servidores MCP** e selecione **Novo** .
3. No formulário, preencha os campos.

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.

Adicionar servidor MCP

Campo	Descrição
Nome	Nome do servidor MCP.
Tipo de autenticação	O tipo de autenticação com o qual você deseja adicionar o Servidor MCP. Selecione **Outros** .
Alias de conexão e credencial	Selecione um registro de alias de conexão e credencial para mapear com seu Servidor MCP.



4. Selecione **Adicionar**.

Nota:
Autentique o Servidor MCP se você vir a mensagem que o requer.

Resultado
Um Servidor MCP com o nome fornecido aparece na lista de Servidores MCP.

Adicione um Protocolo de contexto do modelo a um agente de IA

Adicione uma ferramenta Protocolo de contexto do modelo a um agente de IA no Estúdio de agentes de IA Para que os usuários possam acessar o Servidor MCP.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Agentes de IA**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar uma ferramenta Protocolo de contexto do modelo e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Ferramenta do servidor MCP** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, preencha os campos.

Adicionar uma ferramenta de protocolo de contexto do modelo

Campo	Descrição
Selecionar servidor de protocolo de contexto de modelo	O Servidor de protocolo de contexto do modelo que você deseja adicionar à ferramenta. **Nota:** Verifique se o Servidor MCP está autenticado antes de adicionar a ferramenta MCP a um agente de IA. Se o Servidor MCP não estiver autenticado, você receberá uma mensagem de erro - "A autenticação é necessária para exibir ferramentas. Abra o registro do servidor MCP para autenticar."
Selecionar ferramenta	A ferramenta que você deseja adicionar do Servidor de protocolo de contexto do modelo.
Nome	Nome da ferramenta Protocolo de contexto do modelo.
Ferramenta e Descrição	Descrição do Protocolo de contexto do modelo e o que ele fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o LLM (LLM).
Modo de execução	Modo de execução da ferramenta Protocolo de contexto do modelo selecionada: ○ **Supervisionado** Entradas do atendente são necessárias durante a execução desta ferramenta Protocolo de contexto do modelo enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo** Não requer nenhuma entrada do atendente durante a execução desta ferramenta Protocolo de contexto do modelo enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no Now Assist ou em Virtual Agent: ○ **Sim** ○ **Não**
Processando mensagem	Mensagem a ser exibida aos usuários quando a ferramenta estiver em execução.
Estratégia de transformação de saída	Estilo para o LLM apresentar os resultados. ○ Nenhum(a) ○ Conciso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ Parágrafo ○ Detalhado ○ Personalizado

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma ferramenta Protocolo de contexto do modelo é adicionada à lista Ferramentas de protocolo de contexto do modelo na página Adicionar ferramentas e informações.

Teste um agente de IA

Analise o desempenho de um agente de IA com uma ferramenta Protocolo de contexto de modelo adicionada a ele para verificar se ele funciona da maneira como você o definiu.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar um agente de IA e um Protocolo de contexto de modelo para ele como uma ferramenta, teste-o para ver se ele funciona da maneira como você o definiu. PESQUISE o agente de IA que você deseja testar e selecione a versão no menu suspenso Versão e forneça uma tarefa com um resumo conciso e um número de referência em **Tarefa** Campo para começar a testar o agente de IA.

Procedimento

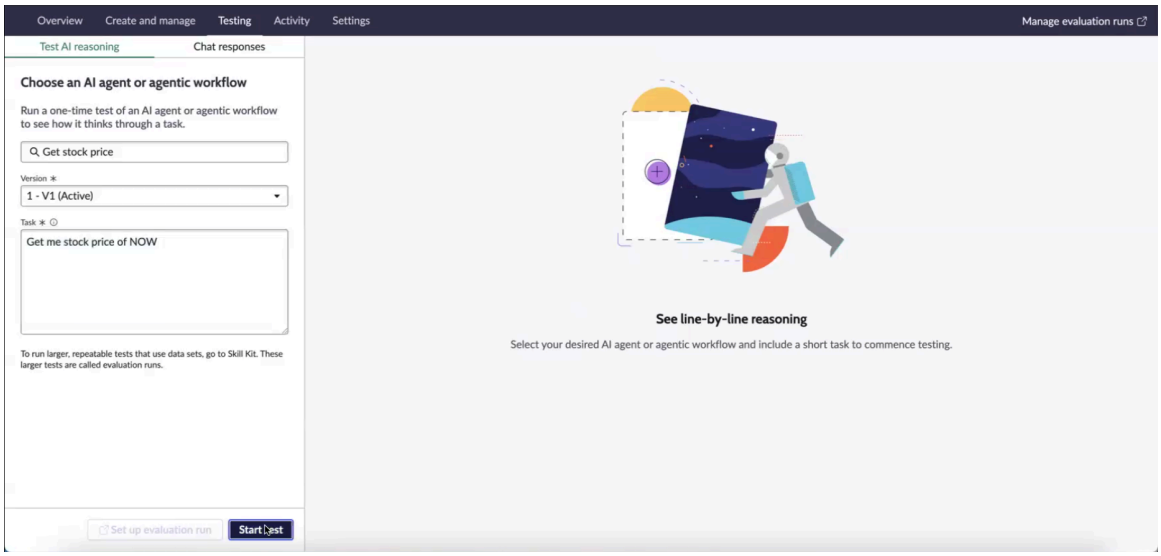
1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Testando**.
2. Em **Teste o raciocínio da IA** Use a barra de pesquisa para pesquisar e selecionar o agente de IA que você deseja testar.
3. Na lista suspensa Versão, selecione a versão do agente com IA.
4. Em **Tarefa** forneça um resumo conciso da tarefa a ser realizada.

   Nota:
   No resumo da tarefa, inclua um número de referência ou registro específico para obter melhores resultados durante o teste.

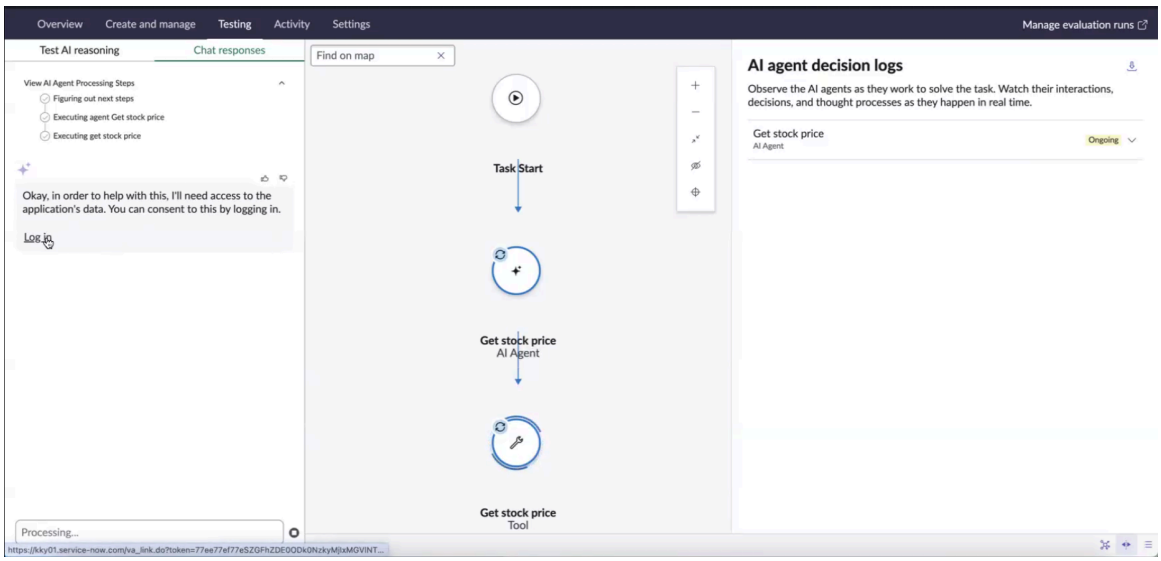
5. Selecione **Iniciar teste** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 será direcionado para **Respostas do bate-papo** , onde você pode ver Now Assist Executando operações para testar o agente de IA.



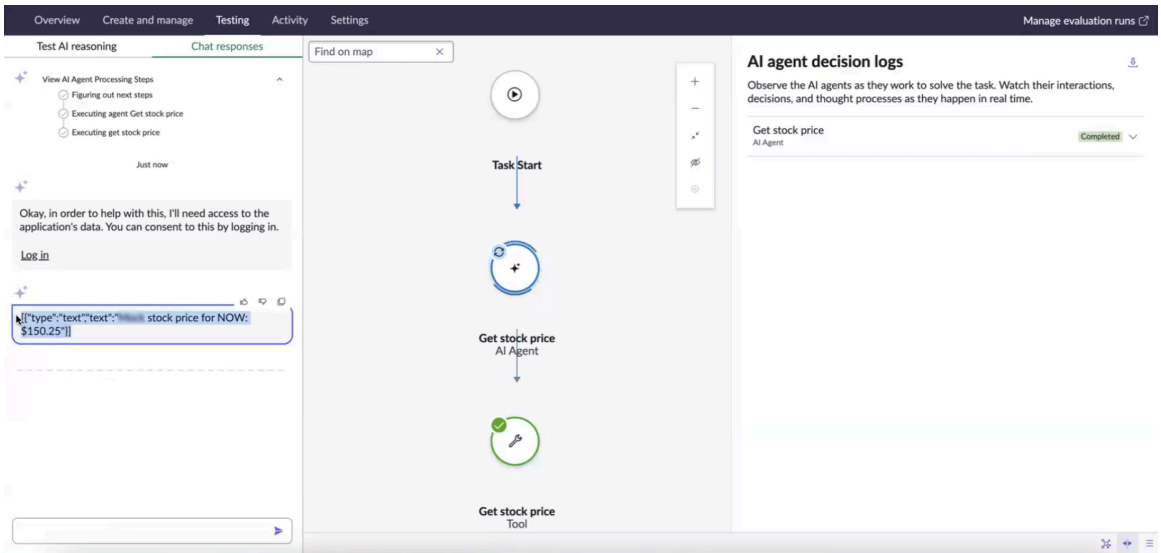
6. Selecione **Faça login** E autenticam o servidor MCP para concluir o teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 login ficará visível somente se o servidor não estiver autenticado.
- Habilitar o acesso ao Servidor MCP atualiza toda a página de teste e retoma o teste na guia Respostas de bate-papo. O token OAuth usado para a autenticação é salvo na tabela Credenciais OAuth [oauth_credential].



Cliente do protocolo de contexto do modelo referência

Encontre mais informações sobre funções de usuário, tabelas e as diferentes propriedades instaladas com o. Cliente do Model Context Protocol aplicação.

Funções de Cliente MCP

As funções a seguir são instaladas com Cliente do Model Context Protocol plug-in [sn_mcp_client].

Funções usadas em Cliente MCP

Função	Descrição
MCP Client Admin [sn_mcp_client.admin]	Administrador da aplicação. Um usuário com a função sn_mcp-client.admin pode criar, ler, atualizar e excluir registros. **Nota:** A função sn_aia.admin contém a função sn_mcp_client.admin, uma herança de função na ativação do plug-in.
MCP Client Viewer [sn_mcp_client.viewer]	Acesso somente leitura à aplicação. Um usuário com a função sn_mcp_client.viewer tem acesso de leitura e relatório em todas as 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.

Funções usadas em Cliente MCP

Função	Descrição
	Nota: A função sn_aia.viewer contém a função sn_mcp_client.viewer, uma herança de função na ativação do plug-in.

Propriedades do sistema Cliente MCP

As propriedades do sistema a seguir são instaladas com Cliente do Model Context Protocol plug-in [sn_mcp_client].

Propriedades do sistema usadas para configurar Cliente MCP

Propriedade do sistema	Descrição
sn_aia.enable_mcp_tool	Habilita o acesso ao Cliente MCP ferramenta em seu ServiceNow instância. Valor padrão: **falso**

Tabelas Cliente MCP

As tabelas a seguir são instaladas por padrão com a instalação do Cliente do Model Context Protocol plug-in [sn_mcp_client].

Tabelas usadas para configuração Cliente MCP

Tabela	Descrição
Logs de execução do MCP [sn_mcp_execution_logs]	Lista a solicitação e a resposta, o método (chamada de ferramenta ou lista de ferramentas) que foi realizada junto com a sessão mapeada. A tabela de logs de execução também ajuda a depurar e mostra se há erros.
Cliente MCP Mapeamentos de Sessão do Servidor[sn_mcp_client_server_session_mapping]	Lista as sessões mapeadas para o servidor com base no suporte aos recursos.
Servidores de protocolo de contexto do modelo [sn_mcp_server]	Lista os servidores MCP.

[store-future: BEGIN review]

Web agents com IA do Now Assist

Now Assist Web Agent com IA é uma interface de bate-papo e navegador que é executada em uma instância da ServiceNow para ajudar você a lidar com tarefas complexas ou repetitivas em ServiceNow AI Platform e outras propriedades de terceiros. "Vê" e "interage" com ServiceNow interface exatamente como você faria - clicar, digitar e rolar - para executar ações em seu 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.

Web Agents visão geral

Now Assist Web agents com IA são um tipo de agente de IA invocado pelo orquestrador. No entanto, ao contrário de outros agentes de IA, Now Assist Web agents com IA permanecem no navegador e não usam APIs, scripts ou outra lógica de back-end pré-configurados. Eles funcionam como assistentes interativos e visíveis que imitam o pensamento crítico humano e a tomada de decisões por meio de ações de IU. Basta dizer a um web agent o que você precisa, desde atualizar funções do usuário até programar a manutenção, e ele lida com o trabalho para você, perfeitamente e em segundo plano. Ele executa tarefas de maneira semelhante às pessoas que interagem com a IU: Compreender visualmente as telas, inspecionar os elementos da IU e, em seguida, raciocínio para determinar as próximas etapas.

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Now Assist Web Agent com IA usuários

Now Assist Web agents com IA são para todos os usuários que precisam executar tarefas em aplicações empresariais e desejam ancorar os fluxos de trabalho e os dados no ServiceNow plataforma. Solicitantes, executantes, criadores de conteúdo e administradores podem aproveitar os casos de uso.

Os usuários devem baixar e instalar um Google Chrome extensão do navegador localmente e configure-a para se conectar a um destino ServiceNow instância. Para obter informações, consulte Instale a extensão do navegador para os web agents com IA do Now Assist. Em ServiceNow, um administrador deve configurar pelo menos um fluxo de trabalho que envolve um agente web. Para obter informações, consulte Configure um fluxo de trabalho para um agente web do Now Assist AI.

Operando o. Now Assist Web Agent com IA

Os usuários podem acessar Now Assist Web agents com IA de Now Assist painel. O Web Agent fornece atualizações sobre seu processo no bate-papo do painel. Como uma opção para o usuário, o agente web também pode fornecer capturas de tela periódicas dos sites externos que ele navega.

Quando um site externo requer um login, o agente web notifica o usuário no bate-papo. O usuário alterna para o site externo na guia separada do navegador, fornece credenciais e retorna para Now Assist painel.

Quando o bate-papo é encerrado, o usuário tem a opção de excluir o log do bate-papo, incluindo capturas de 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.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar Now Assist Web agents com IA , consulte:

- Instale a extensão do navegador para os web agents com IA do Now Assist
- Configurar sites permitidos para agentes da web com IA do Now Assist
- Configure um fluxo de trabalho para um agente web do Now Assist AI
- Teste um Now Assist Web Agent ou fluxo de trabalho com IA
- Usando um web agent do Now Assist AI no painel do Now Assist
- Exclua um Now Assist Log de bate-papo do web agent com IA

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta de dados futura a qualquer momento, conforme descrito em Now Assist Página de recusa.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Instale a extensão do navegador para os web agents com IA do Now Assist

Comece com um Now Assist Web Agent com IA baixando e instalando o. **Automação da web da ServiceNow** extensão do navegador localmente. A extensão do navegador permite que o agente web interaja com sites externos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- O administrador do sistema deve configurar pelo menos um Now Assist Web Agent com IA no ServiceNow® instância à qual você planeja se conectar.
- Confirme o URL (nome do host) do seu ServiceNow instância. Por exemplo: `https://<instance-name>.service-now.com/` . Este URL é necessário para se conectar ao ServiceNow instância e its Now Assist Web Agent com IA.
- Função necessária: nenhuma Você deve ter permissões para baixar e instalar extensões do navegador em seu Google Chrome navegador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usando o. ServiceNow Extensão do navegador Automação da Web, A Now Assist Web Agent com IA abre uma guia do navegador para navegar até sites de terceiros. Cada usuário que deseja invocar um Now Assist Web Agent com IA deve instalar a extensão do navegador localmente, em seus Google Chrome navegador.

Baixe e instale a extensão do Google Chrome webstore com o seguinte procedimento.

Procedimento

1. Baixe a extensão do navegador do Google Chrome webstore navegando até https://chromewebstore.google.com/detail/servicenow-rpa-chrome-ext/bnaofpgjajbimmicdiipemhmheafhgkb em seguida, selecione **Adicionar ao Chrome** .
2. Em seu Google Chrome barra de endereços do navegador, insira `chrome://extensions/` .
3. Em **Extensões** conclua a instalação definindo **Modo de desenvolvedor** alterne o comutador para on e selecione **Carga descompactada** .
   Sair **Modo de desenvolvedor** ativado. Esta configuração é necessária para que o agente web interaja com sites externos.
4. **Opcional:** Fixe o ícone desta extensão na barra de menus do navegador abrindo **Gerenciar extensões** em Google Chrome, localizando *`ServiceNow`* **Automação da Web** e selecionando **Fixar na barra de ferramentas** nos detalhes da extensão.
5. Abra o. *`ServiceNow`***Automação da Web** extensão, usando Now Assist se você o tiver fixado na barra de menus do navegador.
6. Em **Insira o URL da instância** campo da extensão, insira o nome de host do ServiceNow instância à qual você deseja se conectar, no formato `https://<instance-name>.service-now.com/` e salve.
7. Faça login na instância configurada usando o procedimento de login normal.

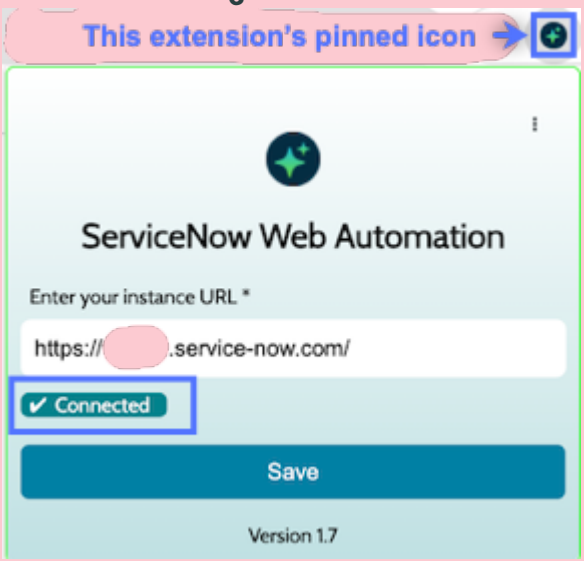
   Nota:
   Se alguma janela do navegador já estiver aberta na instância, talvez seja necessário recarregar as janelas para se conectar com sucesso à extensão do navegador.

8. Certifique-se de que a mensagem de confirmação seja exibida na extensão do navegador: **Conectado** .

Tradução automática

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

Extensão do navegador conectado



9. Selecione **Salvar** Na extensão do navegador para manter a URL da instância.

O que Fazer Depois

Depois de instalar, configurar e conectar a extensão do navegador, você estará pronto para usar um Now Assist Web Agent com IA. Para obter instruções detalhadas, consulte Usando um web agent do Now Assist AI no painel do Now Assist.

Quando você faz logout da instância, a mensagem **Desconectado** aparece na extensão do navegador. Essa mensagem aparece quando qualquer janela do navegador da sua instância está inativa. A extensão deve estar conectada para usar um Now Assist Web Agent com IA.

Para se conectar a um Now Assist Web Agent com IA em uma instância diferente: No *ServiceNow***Automação da Web** atualize o nome do host no campo **Insira o URL da instância** e selecione **Salvar** .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurar sites permitidos para agentes da web com IA do Now Assist

Especifique uma lista de sites que Now Assist Web agents com IA têm permissão para abrir. Somente sites na lista permitidos podem ser acessados por agentes da web.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como Now Assist Web Agent com IA.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist Web agents com IA executam tarefas em sites de terceiros em resposta às solicitações de seus usuários. Você pode controlar os sites que seu agente web pode visitar atualizando uma propriedade do sistema.

Inicialmente, esta propriedade do sistema permite acesso a todos os sites, com um único asterisco (*) como o valor padrão. Quando você insere uma lista de sites permitidos, as ações do agente web são restritas somente aos sites na lista.

Tradução automática

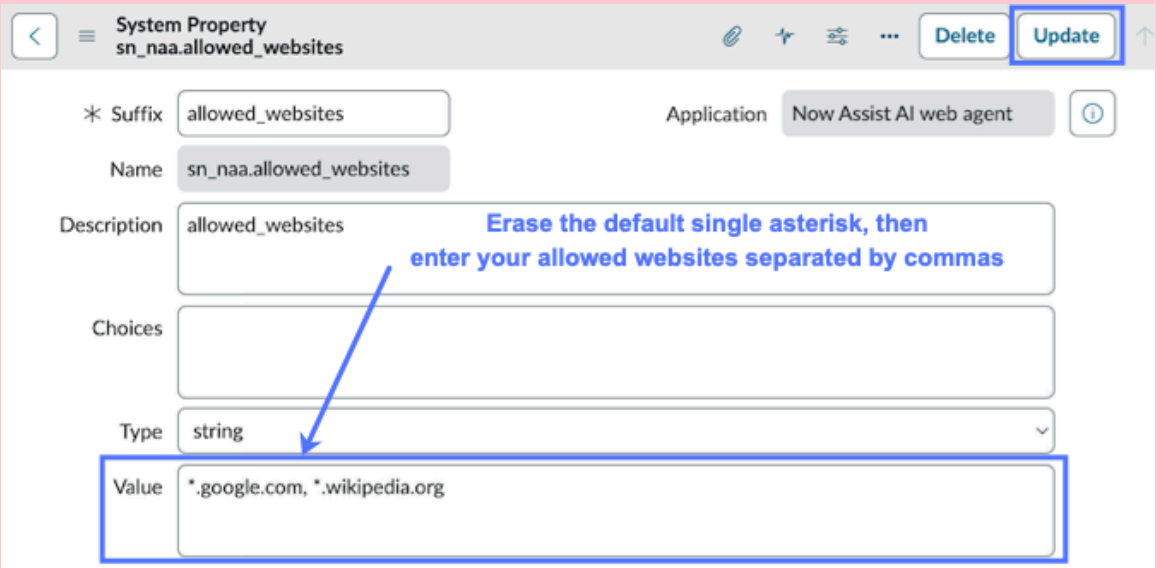
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota:
. Now Assist Web Agent com IA verifica seu acesso à Internet abrindo primeiro Google. Se o Web Agent não tiver permissão para abrir Google não é possível prosseguir com sua tarefa. Incluir `google.com` ou `*.google.com` na lista permitida.

Ao configurar uma lista permitida, inclua os sites da sua organização. Envolva as partes interessadas para determinar quais sites devem ser permitidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades** [sys_properties.list].
2. Em **Nome** , pesquise `sn_naa.allowed_websites` e abra seu registro.
3. No registro **Valor** , apague o asterisco único (*) e insira os sites que você deseja permitir, de acordo com a orientação a seguir.
   - Separe os sites usando vírgulas (lista separada por vírgulas).
   - Insira sites como nomes de host sem protocolos, como `example.com` .
   - Permita todos os subdomínios em um site usando um asterisco. O formato `*.example.com` permite abc.example.com, xyz.example.com e assim por diante.
   - Inclua o acesso a. Google inserindo `google.com` ou `*.google.com` .



4. Selecione **Atualização** para salvar suas mudanças e testar para confirmar.
   Para obter informações sobre testes, consulte Teste um Now Assist Web Agent ou fluxo de trabalho com IA.

Resultado

A lista permitida é implementada imediatamente. . Now Assist Web agents com IA podem acessar somente os sites na lista, e outros sites são restritos.

Se os usuários fizerem uma solicitação para um site que não está na lista permitida, o sistema interromperá a ação e exibirá uma mensagem de erro, como Ocorreu um erro ao processar a solicitação (o texto exato pode variar).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

Configure um fluxo de trabalho para um agente web do Now Assist AI

Faça um Now Assist Web Agent com IA disponível para seus usuários configurando um fluxo de trabalho para ele.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como **Web Agent do Now Assist com IA** .

Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

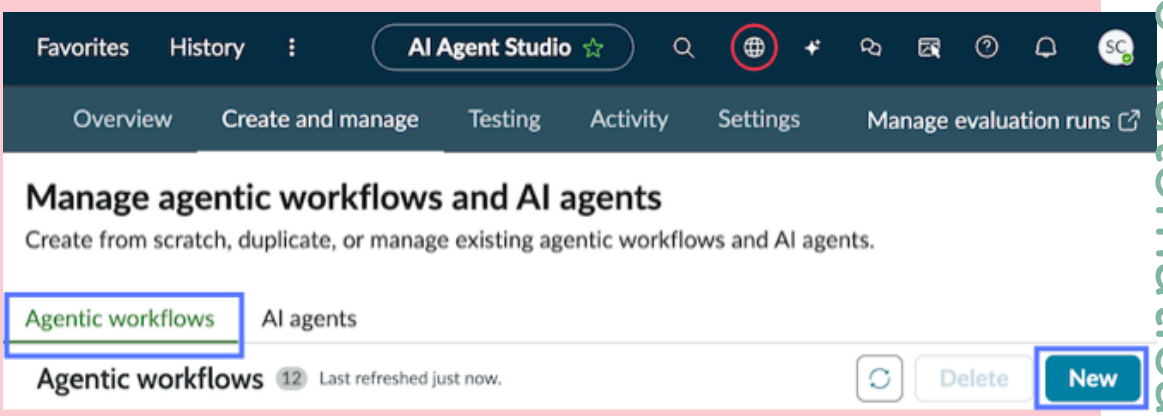
Um agente da web chamado **Web Automation Agent** é fornecido por padrão quando você instala Now Assist Web agents com IA. Crie um fluxo de trabalho que faça referência a este Web Agent para que os usuários possam encontrar e usar o fluxo de trabalho no Now Assist painel.

Certifique-se de que o bate-papo aprimorado esteja disponível em Now Assist painel. . **Exibição da Web** o painel está disponível somente quando o bate-papo aprimorado está habilitado. Para obter mais informações, consulte Bate-papo aprimorado.

Para obter mais informações sobre o AI Agent Studio, consulte Crie um agente de IA.

Procedimento

1. Confirme se você está no escopo da aplicação Web Agent do Now Assist AI e navegue até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione **Fluxos de trabalho do Agentic** guia.

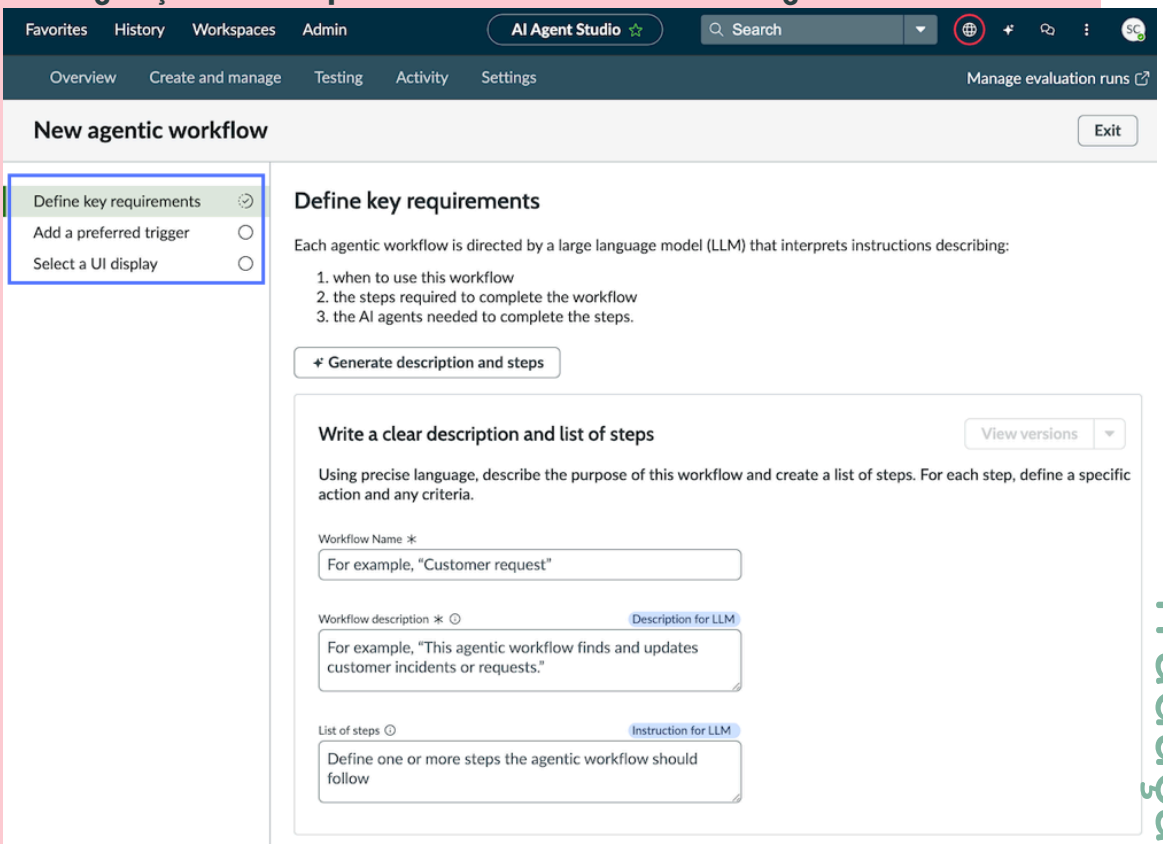


3. Selecione **Novo** para abrir uma configuração assistida com três etapas.

Tradução automática

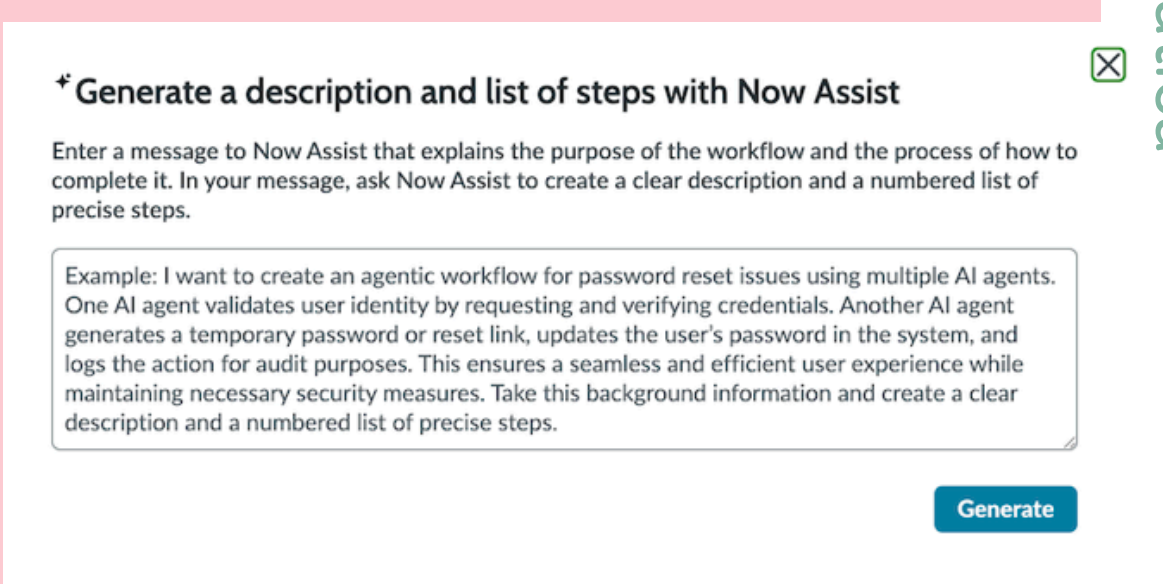
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A configuração assistida para um novo fluxo de trabalho do agentic



4. Em **Defina os principais requisitos** etapa da configuração assistida, preencha os campos e selecione **Salve e continue** .

5. **Opcional:** Na etapa Definir requisitos principais: Selecione **Gerar descrição e etapas** para abrir um modal em que Now Assist Pode ajudar a compor instruções para o LLM, com base no texto inserido.

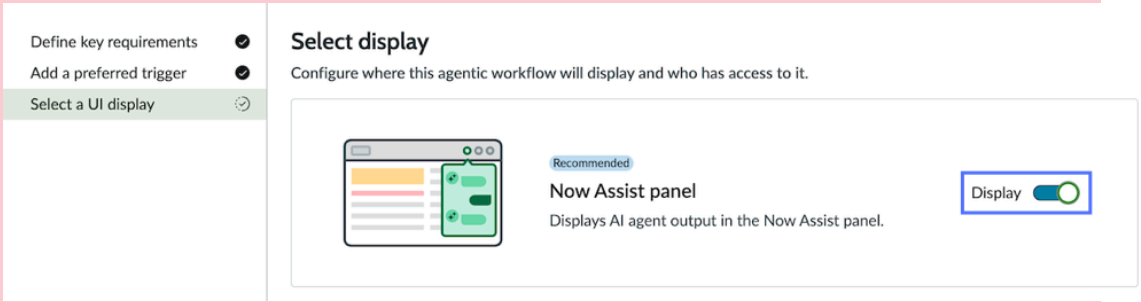


6. Em **Adicione um gatilho preferencial** etapa da configuração assistida, não defina um gatilho (deixe em branco) e selecione **Salve e continue** .

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.

7. Em **Selecione uma exibição de IU** etapa da configuração assistida, alterne Now Assist painel para Exibição e selecione **Salve e teste** .



Resultado
O fluxo de trabalho que você criou se torna disponível no Now Assist painel para os usuários que você designou.

Você será direcionado para **Teste** Do AI Agent Studio. Para obter informações sobre testes, consulte Teste um Now Assist Web Agent ou fluxo de trabalho com IA.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Teste um Now Assist Web Agent ou fluxo de trabalho com IA

Teste um Now Assist Web Agent com IA ou fluxo de trabalho no AI Agent Studio para avaliar seu desempenho.

Antes de Iniciar

- Confirme se *ServiceNow***Automação da Web** a extensão do navegador é exibida no momento **Conectado** para seu ServiceNow® instância. Todas as janelas do navegador para sua instância devem estar ativas e conectadas no momento. Para obter mais informações, consulte Instale a extensão do navegador para os web agents com IA do Now Assist.
- Certifique-se de que o bate-papo aprimorado esteja disponível em Now Assist painel. O painel de exibição da Web está disponível somente quando o bate-papo aprimorado está habilitado. Para obter mais informações, consulte Bate-papo aprimorado.
- . Now Assist Web Agent com IA verifica seu acesso à Internet abrindo primeiro a principal Google site. Se você implementou uma lista de permissões, certifique-se de que google.com seja permitido. Para obter informações, consulte Configurar sites permitidos para agentes da web com IA do Now Assist.
- Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador de agente de IA, você pode executar testes manuais de Now Assist Web agents com IA no AI Agent Studio fornecendo uma tarefa ou solicitação no módulo de teste. O teste inclui a experiência do usuário, conforme visto em Now Assist, além de informações extras para administradores. Essas informações são fornecidas em uma exibição dividida na exibição de nó:

- O Mapa de processos com IA exibe um diagrama da orquestração do agente.
- Os logs de decisão do agente de IA fornecem relatórios sobre o raciocínio do agente da Web conforme ele processa sua 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.

Como a IA generativa não é determinística, tente várias execuções de teste de uma tarefa. As respostas e os resultados do Web Agent podem variar de uma execução de teste para outra. Suas execuções de teste são listadas em **Atividade** Do AI Agent Studio.

Procedimento

1. Confirme se a extensão do navegador é exibida **Conectado** em seguida, em sua instância, navegue até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Testando**.
   O módulo de teste é aberto para **Teste o raciocínio da IA** guia.
2. Em **Teste o raciocínio da IA** preencha os campos.

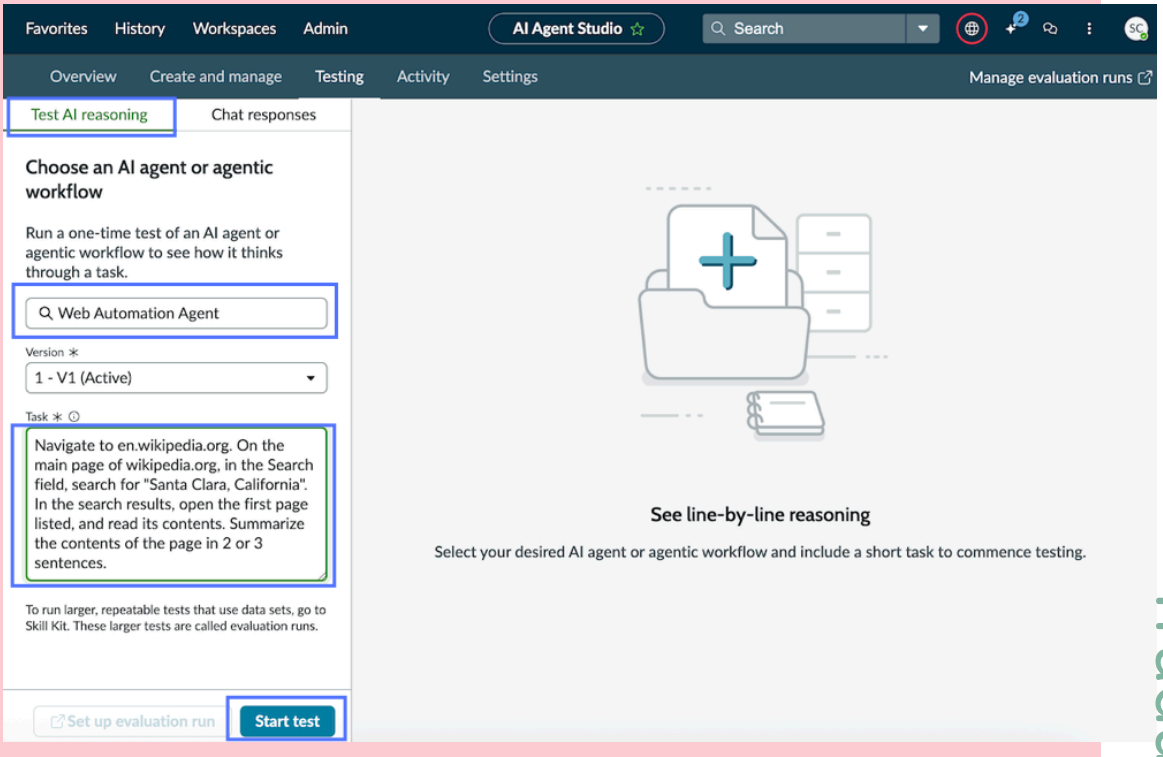
Campos de raciocínio da IA de teste

Campo	Descrição
Pesquisar	Você pode testar um agente ou um fluxo de trabalho. Insira `Web Automation Agent` ou o nome do fluxo de trabalho que você configurou.
Versão	(Opcional) Este campo preenche automaticamente a versão ativa mais recente do item de pesquisa, mas você pode alternar para uma versão ativa diferente na lista suspensa.
Tarefa	Insira uma solicitação típica de seus usuários e de suas necessidades. Tarefas de exemplo: ○ Você pode encontrar a melhor cafeteira em amazon.com? ○ Você pode encontrar a fatura mais recente de invoiceninja.com? ○ Navegue até https://www.accuweather.com/. No campo Pesquisar, insira "CEP 95054" e pesquise. Nos resultados da pesquisa, abra a primeira página. Encontre a temperatura atual em graus Farenheit e diga-me a temperatura. ○ Navegue até en.wikipedia.org. Na página principal do wikipedia.org, no campo Pesquisar, pesquise "Santa Clara, Califórnia". Nos resultados da pesquisa, abra a primeira página listada e leia seu conteúdo. Resuma o conteúdo da página em 2 ou 3 frases.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Testar raciocínio da IA

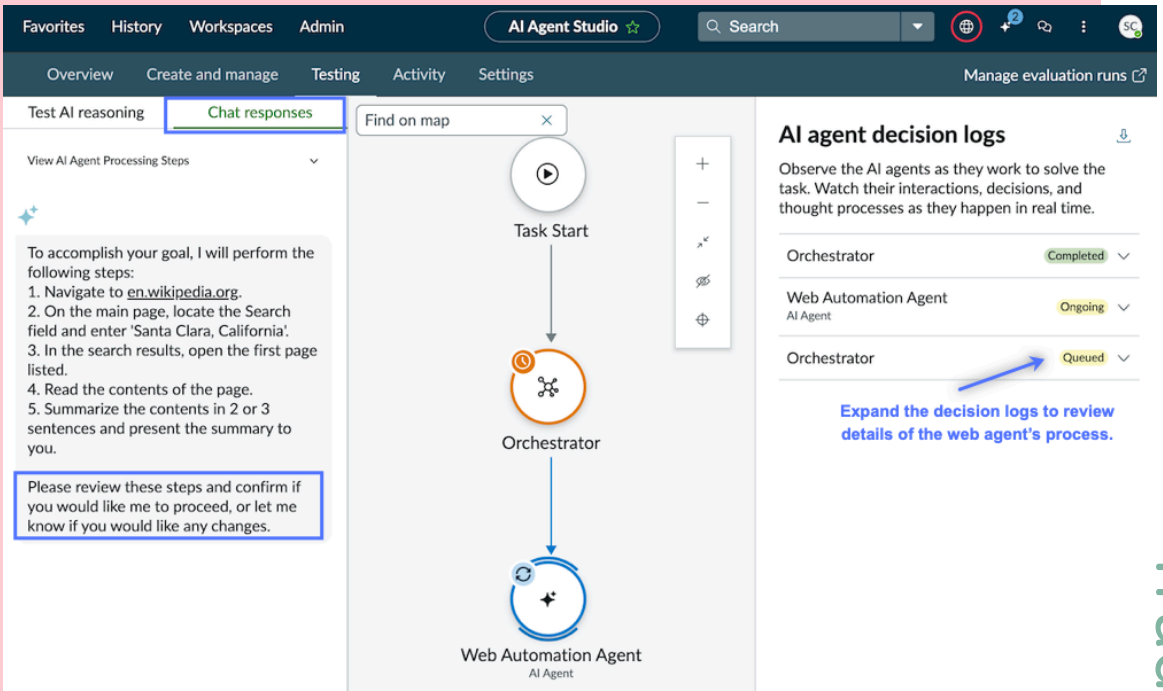


3. Selecione **Iniciar teste** .
   - Você será direcionado para **Respostas do bate-papo** guia. Aqui, você pode interagir com o web agent da mesma forma que um usuário faz no Now Assist painel.
   - Inicialmente, a exibição do Mapa de nós também é exibida **Mapa de processo com IA** (um diagrama da orquestração do agente) e. **Logs de decisão do agente de IA** .
   - Em **Exibir etapas de processamento do agente de IA** , o web agent imprime um plano de execução com etapas numeradas e solicita sua confirmação. Você deve fornecer confirmação para que o agente da web possa 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.

Guia Respostas de bate-papo e exibição de nó com logs de decisão do agente de IA

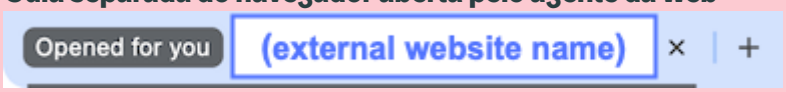


4. Revise o plano proposto no **Respostas do bate-papo** e, em seguida, insira `prosseguir` ou `aprovar` se você estiver satisfeito de que o agente da web entendeu sua solicitação.
5. **Opcional:** Se você não estiver satisfeito com o plano do Web Agent, tente reformular sua solicitação.

Nota:
O sistema pode exibir um erro sobre uma configuração de configuração se ServiceNow A extensão do navegador Automação da Web está desconectada. Certifique-se de que a extensão do navegador seja exibida **Conectado** atualizando todas as janelas do navegador.

6. Monitore o processo do Web Agent no AI Agent Studio enquanto o Web Agent abre uma guia simultânea do navegador para o site de destino, rotulada como "Aberto para você".

Guia separada do navegador aberta pelo agente da web

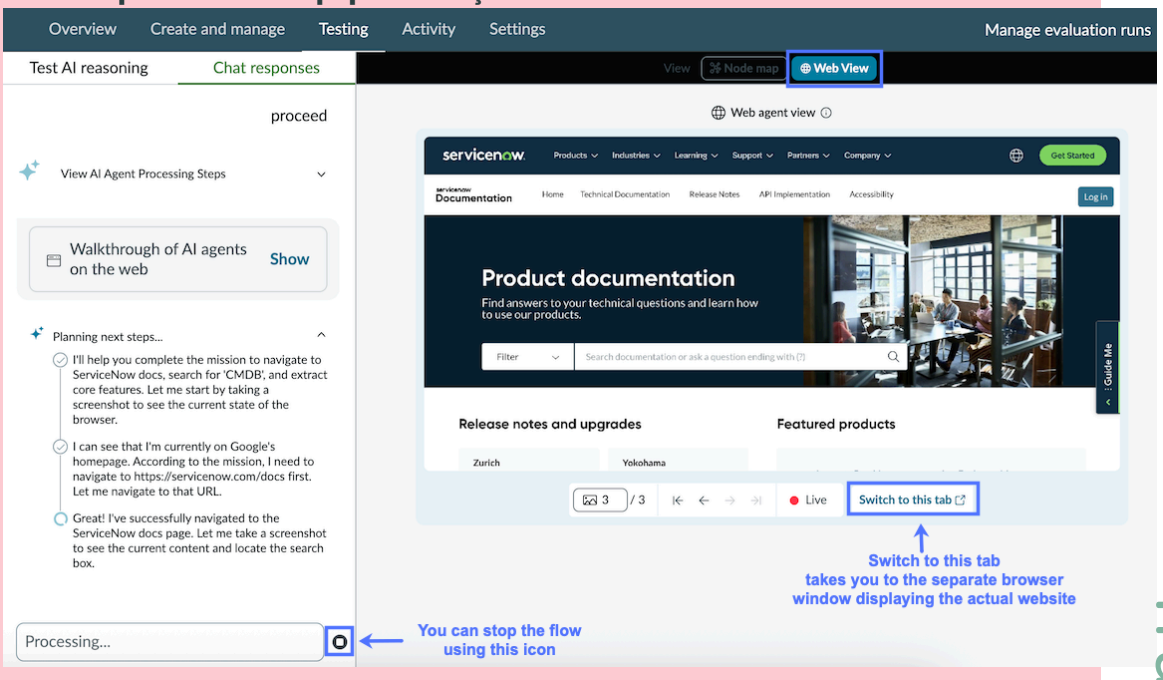


Conforme o Web Agent começa a navegar até o site, **Exibição da Web** abre automaticamente para exibir capturas de tela periódicas. (Seus usuários podem ver a exibição da Web em Now Assist Selecionando Mostrar no **Passo a passo dos agentes de IA na Web**).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Respostas de bate-papo e exibição na Web



7. **Opcional:** Se um site exigir um login, o agente da Web notificará você nas Respostas de bate-papo para inserir suas credenciais: Abra a guia separada do navegador do seu site, faça login conforme necessário e retorne à janela do AI Agent Studio.
   Para abrir a guia separada do navegador, você pode selecionar **Alterne para esta guia** Na exibição da Web, ou você pode selecionar diretamente a guia do navegador rotulada como Aberto para você.

Resultado

Quando o teste estiver concluído:

- O Web Agent exibe um resumo do resultado no **Respostas do bate-papo** painel. Este é o resultado fornecido aos usuários quando eles estão em Now Assist painel.
- O Web Agent fecha a guia separada do navegador para o site externo.
- A exibição da web alterna automaticamente de volta para a exibição de nó, em que uma **Fim** O nó é exibido no Mapa de processo de IA.
- Todos os logs de decisão do agente com IA são exibidos **Concluído** . Você pode revisar relatórios do processo de raciocínio expandindo as seções de log de decisão.

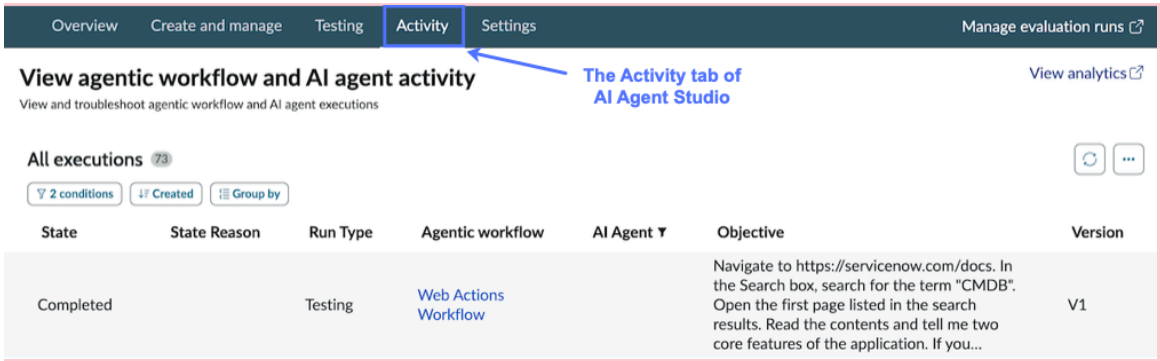
Para testar, você não precisa inserir uma observação de encerramento, como "Obrigado", no bate-papo. (Em uso real em Now Assist uma observação de encerramento ajuda o agente da web a entender a intenção do usuário).

O que Fazer Depois

Exiba informações sobre suas execuções de teste no **Atividade** Do AI Agent Studio. A execução de teste mais recente está localizada 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.



Seus usuários podem acessar seu Now Assist Web Agent com IA usando Now Assist painel. Para obter informações, consulte Usando um web agent do Now Assist AI no painel do Now Assist.

Tópicos relacionados

Teste um fluxo de trabalho do agente

Teste um agente de IA

[End]

[store-future: BEGIN review]

Usando um web agent do Now Assist AI no painel do Now Assist

Acesse um Now Assist Web Agent com IA usando Now Assist painel. Use o Web Agent para executar uma tarefa em segundo plano em um site externo.

Antes de Iniciar

- . Você deve ter *ServiceNow***Automação da Web** extensão do navegador instalada no seu Google Chrome localmente. Para obter informações, consulte Instale a extensão do navegador para os web agents com IA do Now Assist.
- Confirme o nome do fluxo de trabalho que usa Now Assist Web Agent com IA. Pode ser necessário selecionar este fluxo de trabalho por nome em Now Assist painel. . ServiceNow este fluxo de trabalho foi configurado pelo administrador.
- Função necessária: Você deve estar em um grupo de usuários ou função à qual foi concedido acesso Now Assist Web agents com IA. Entre em contato com ServiceNow administrador para solicitar acesso.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

. Now Assist Web Agent com IA pode executar uma tarefa para você em um site de terceiros. O Web Agent abre o site em uma guia separada do navegador em segundo plano e relata suas ações para você no Now Assist painel. Durante o processo, o site pode exigir credenciais para um login ou aceitação de termos. Nesses casos, o Web Agent solicita que você alterne para a janela do navegador do site temporariamente para que você possa inserir as informações necessárias.

Você pode começar a usar um Now Assist Web Agent com IA de Now Assist painel quando seu *ServiceNow***Automação da Web** a extensão do navegador está conectada à sua instância.

Aqui estão dicas para escrever solicitações bem-sucedidas para o LLM:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fornecer o URL para o seu site de destino, usando o formato `https://www.example.com` ou `example.com` .
- Deixe sua solicitação clara. Especifique seu objetivo.
- Liste as etapas para atingir o objetivo, se possível.

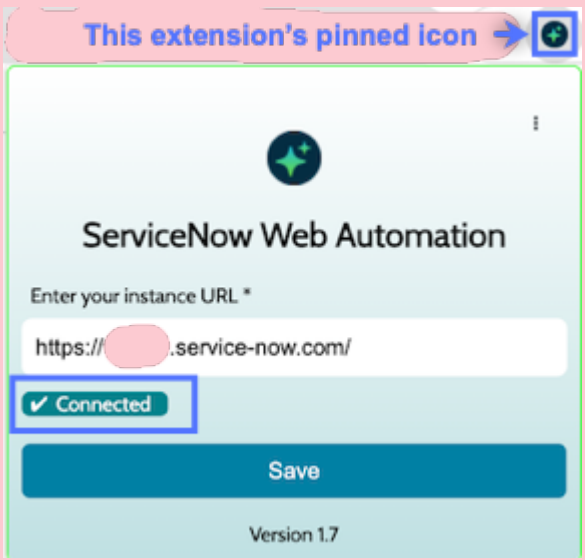
Exemplos de tarefas que você pode solicitar:

- Você pode encontrar a melhor cafeteira em amazon.com?
- Você pode encontrar a fatura mais recente de invoiceninja.com?
- Navegue até https://www.accuweather.com/. No campo Pesquisar, insira "CEP 95054" e pesquise. Nos resultados da pesquisa, abra a primeira página. Encontre a temperatura atual em graus Farenheit e diga-me a temperatura.
- Navegue até en.wikipedia.org. Na página principal do wikipedia.org, no campo Pesquisar, pesquise "Santa Clara, Califórnia". Nos resultados da pesquisa, abra a primeira página listada e leia seu conteúdo. Resuma o conteúdo da página em 2 ou 3 frases.

Em suas conversas com agentes da web, o texto real das perguntas e respostas pode ser diferente dos exemplos a seguir. Para obter mais informações sobre Now Assist painel, consulte Painel do Now Assist.

Procedimento

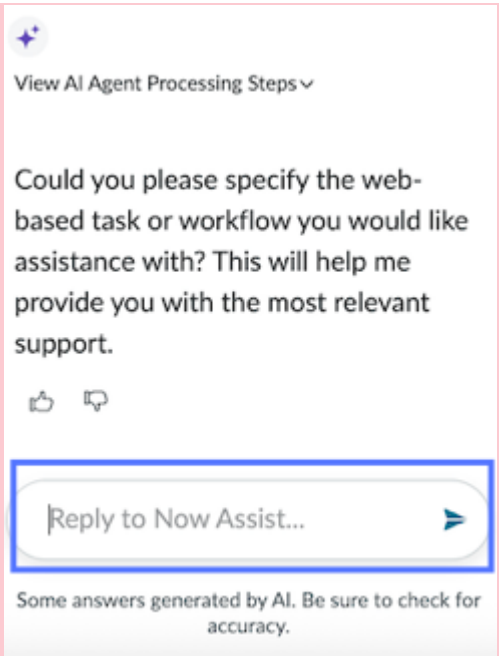
1. Faça login no seu ServiceNow e confirme se todas as janelas abertas para a instância estão ativas.
2. Abra seu *ServiceNow***Automação da Web** extensão do navegador para confirmar que ele é exibido **Conectado** .
   A extensão do navegador pode ser aberta no menu Extensões em Google Chrome ou selecione o ícone da extensão se você a tiver fixado no menu.



3. Na instância configurada na extensão do navegador, abra Now Assist painel usando seu ícone .
   Now Assist o painel cumprimenta você e pergunta como ele pode ajudá-lo.
4. Nas opções disponíveis, selecione o nome do fluxo de trabalho que usa um Now Assist Web Agent com IA.
   Now Assist o painel solicita detalhes sobre sua solicitação.

Tradução automática

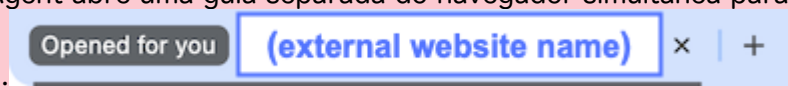
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



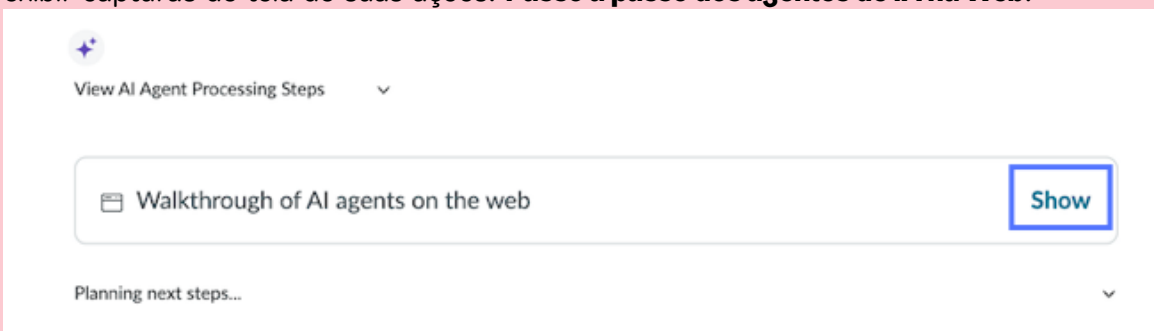
5. Em **Responder a.** *Now Assist* insira os detalhes sobre a tarefa que você deseja que o web agent execute para você.
6. O Web Agent propõe um plano de execução e solicita sua confirmação; insira `prosseguir` ou `aprovar` se o plano parecer correto.
   Depois de indicar a aprovação, o agente web começa a executar seu plano. Ele fornece atualizações sobre seu processo em Now Assist painel.
7. **Opcional:** Se você não estiver satisfeito com o plano do Web Agent, tente reformular sua solicitação.

> **Nota:**
> Se ocorrer um erro de configuração de configuração, verifique *ServiceNow* **Automação da Web** extensão do navegador. Se a extensão do navegador for exibida **Desconectado** tente atualizar todas as janelas do navegador para sua instância para garantir que elas estejam ativas.

8. Monitore as atualizações do Web Agent no Now Assist painel.
   Você pode ver o seguinte:
   - O Web Agent abre uma guia separada do navegador simultânea para o site de terceiros.



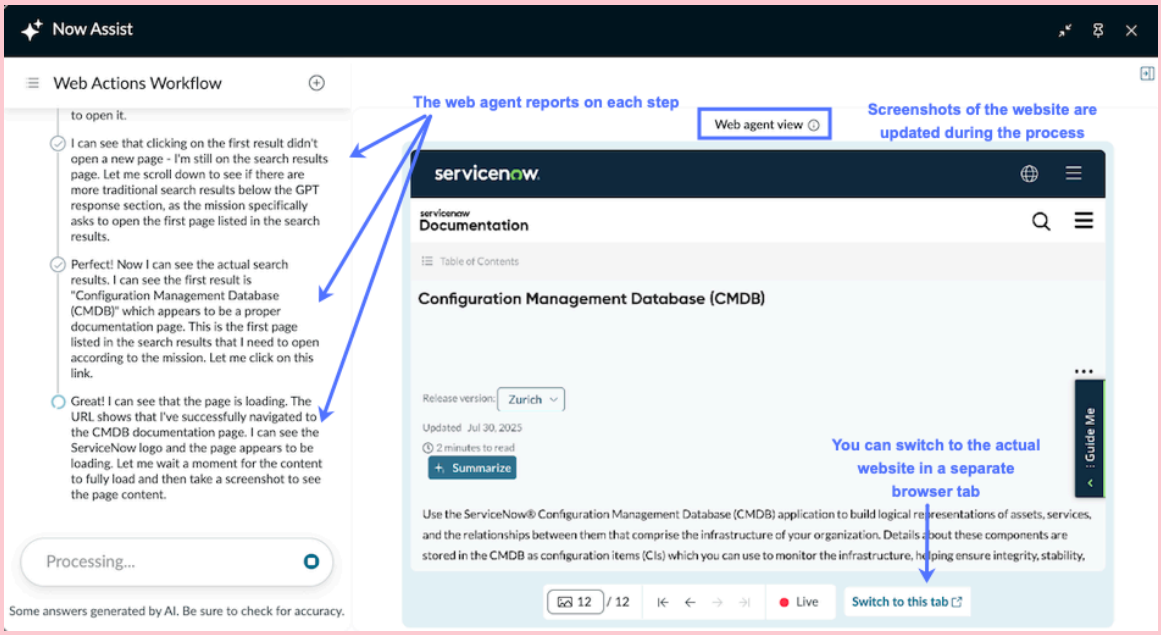
   - Em **Exibir etapas de processamento do agente de IA** , o painel oferece para exibir capturas de tela de suas ações: **Passo a passo dos agentes de IA na Web**.



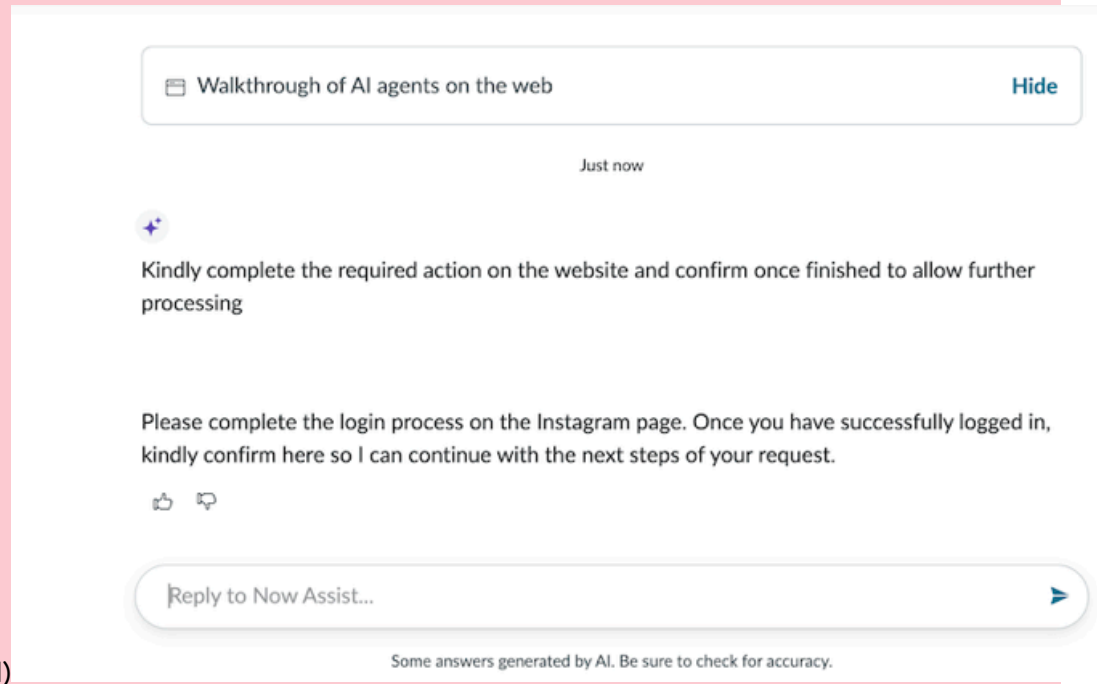
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:** Para exibir capturas de tela do site enquanto o agente web está processando, selecione **Mostrar** Em Passo a passo dos agentes de IA na Web.
. Now Assist o painel se expande e abre um **Exibição da Web** Painel na tela.



10. **Opcional:** Se o Web Agent notificar que o site requer um login ou um acordo de termos, alterne para **Aberto para você** guia do navegador para inserir as informações diretamente.



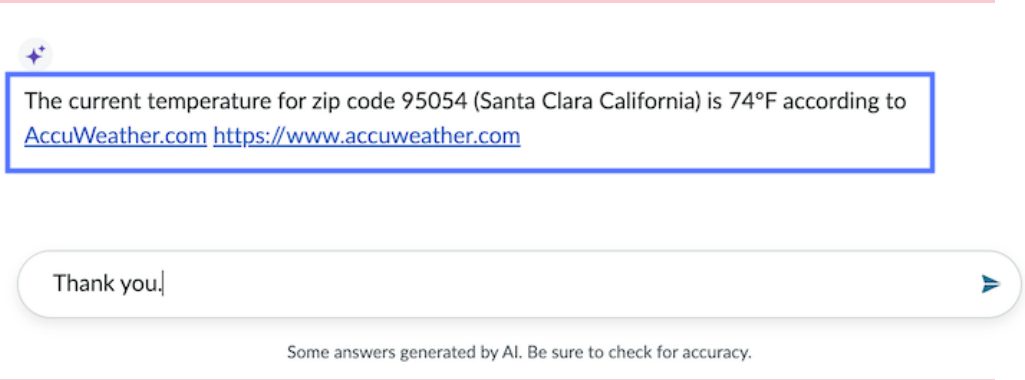
(Optional)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Now Assist em sua instância quando você terminar o login. Em **Responder a.** *Now Assist* confirme se você está pronto para continuar.

11. Quando o Web Agent retorna resultados satisfatórios em Now Assist bate-papo do painel, insira um fechamento como `obrigado` para sinalizar ao agente web que a tarefa foi concluída.



Resultado
O Web Agent fecha a guia separada do navegador para o site externo. Seu bate-papo é movido para a seção Concluído de Now Assist painel.

O que Fazer Depois
Você pode excluir o login do bate-papo Now Assist painel. Para obter instruções detalhadas, consulte Exclua um Now Assist Log de bate-papo do web agent com IA.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Exclua um Now Assist Log de bate-papo do web agent com IA

Depois de fechar uma sessão do Web Agent, você pode excluir seu bate-papo. Excluir seu log de bate-papo apaga permanentemente o histórico de bate-papo dessa sessão, incluindo capturas de tela.

Antes de Iniciar

- Feche pelo menos uma interação com um Now Assist Web Agent com IA. Bate-papos ativos não podem ser excluídos.
- Função necessária: nenhuma Somente o usuário que abriu a sessão do Web Agent pode excluir o bate-papo da sessão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Enquanto você está interagindo com um Now Assist Web Agent com IA, o texto da conversa com o Web Agent é registrado em um log de bate-papo. As capturas de tela feitas durante a sessão também são registradas no bate-papo.

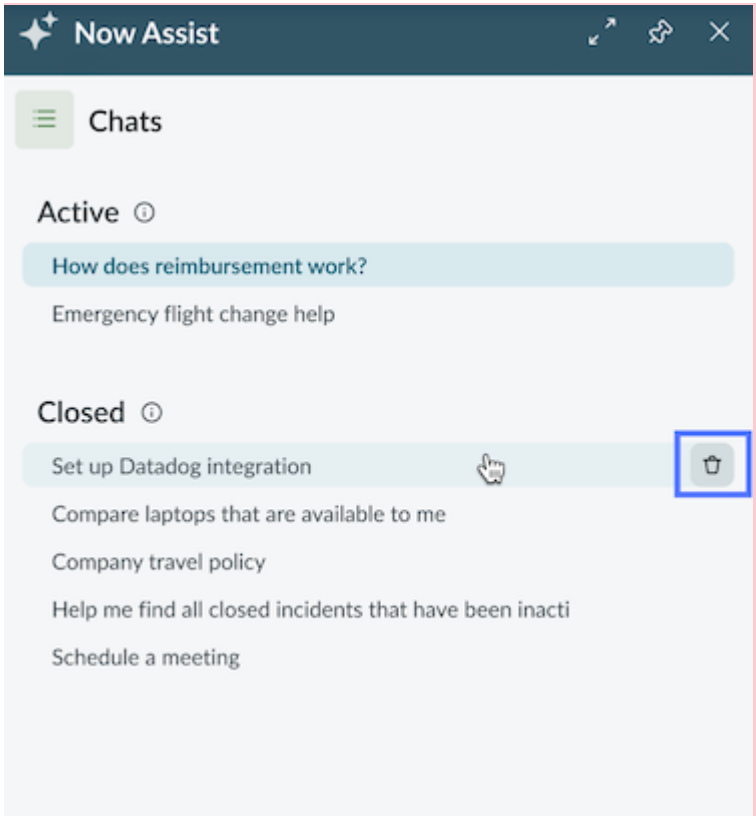
Em execução em Now Assist. **Exibição do Web Agent** o painel exibe o seguinte aviso do ícone de informações do título ⓘ:

As capturas de tela estão sendo capturadas pelo sistema. Você pode excluir o log de bate-papo se alguma informação confidencial tiver sido capturada.

Depois que sua sessão de bate-papo é encerrada, o título dele é listado em seu Now Assist painel abaixo de **Encerrado** seção. Um ícone de exclusão aparece quando você passa o cursor sobre o título do 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.



Revise o log de bate-papo selecionando o título. Use o procedimento a seguir se decidir excluir permanentemente o log de bate-papo do histórico de bate-papo.

Procedimento

1. Em Now Assist painel, navegue até *Now Assist* > **Bate-papos** > **Encerrado**.

   Pode ser necessário selecionar o ícone do menu de contexto em Now Assist painel para exibir a lista de bate-papos encerrados.

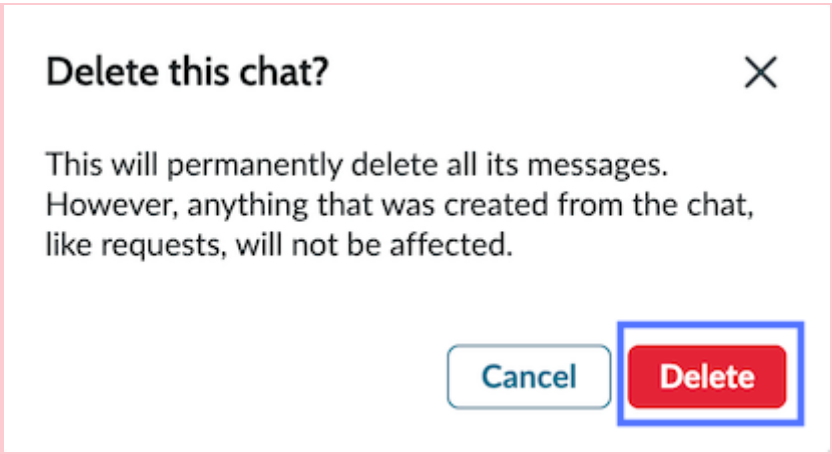
2. Localize o título da sessão do Web Agent e passe o cursor sobre ele.

   Nota:
   O título do bate-papo pode ser padronizado para o nome do fluxo de trabalho usado com Now Assist Web Agent com IA. O título do bate-papo foi exibido como uma faixa enquanto a sessão estava em execução.

3. Selecione o ícone excluir que apareceu quando você passou o cursor sobre o título da sessão.
   Uma caixa de diálogo é exibida com a pergunta **Excluir este 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.



4. Selecione **Excluir** para excluir permanentemente o bate-papo, ou **Cancelar** para preservar o log do bate-papo.

Resultado
O histórico do bate-papo e suas capturas de tela são excluídos do sistema.

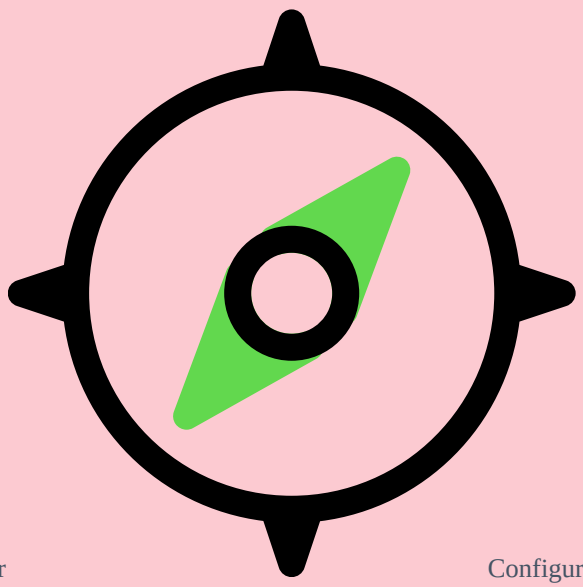
[End]

[store-future: BEGIN review]

Menu de contexto do Now Assist

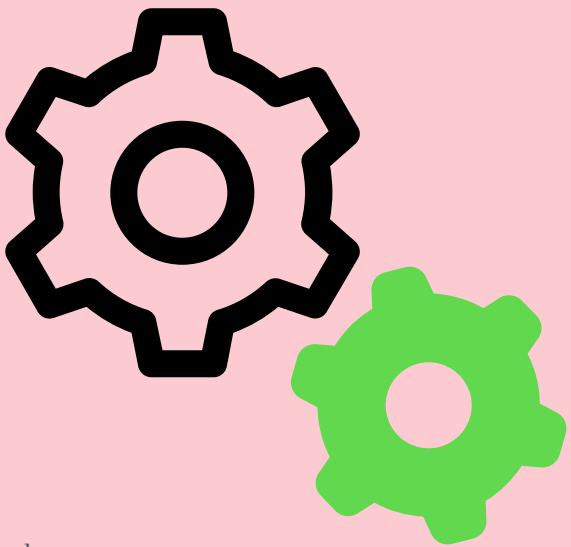
O menu de contexto do Now Assist ajuda os agentes a criar e editar conteúdo escrito e simplifica suas tarefas de escrita.

Iniciar



Explorar o menu de contexto do Now Assist

Configurar

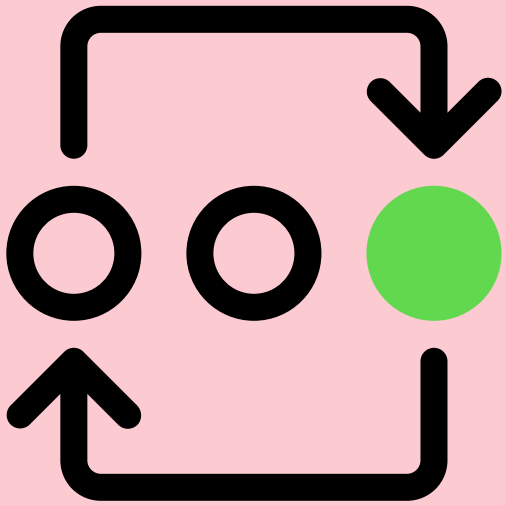


Explorar e configure o menu de contexto do Now Assist.

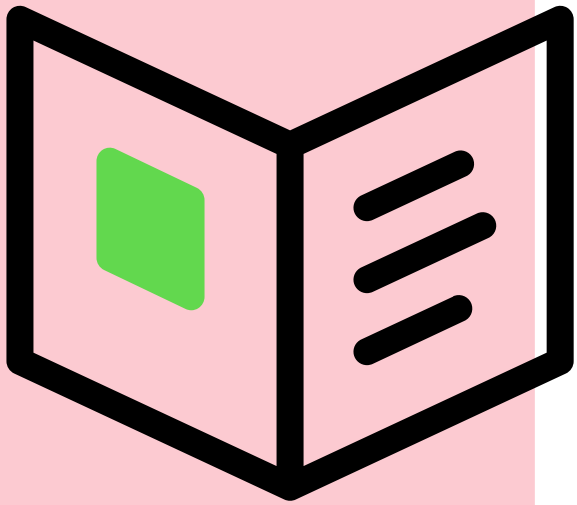
Personalize

Tradução automática

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



Integrar



Referência

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://www.servicenow.com

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.

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

"?>

Vídeo

Observar

[End]

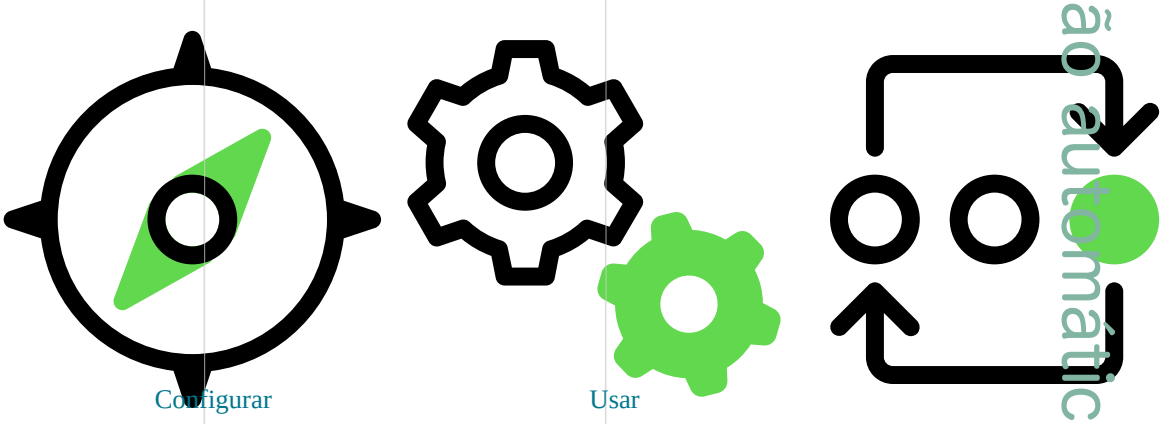
Kit de dados do Now Assist

Usar ServiceNow®Kit de dados do Now Assist para adicionar conjuntos de dados a um catálogo de dados. Os dados selecionados funcionam com ServiceNow SDK Habilitar o desenvolvimento e a avaliação de habilidades de IA.

https://player.vimeo.com/video/1088497625?h=40305c5af0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Iniciar

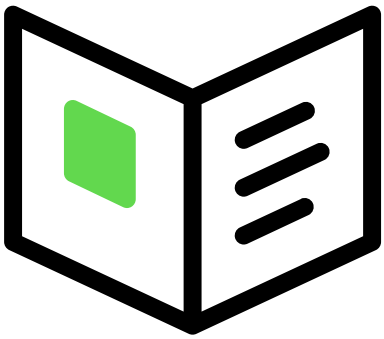
Kit de dados do Now AssistKit de dados do Now Assist



Explorar	Configurar	Usar
Saiba como Kit de dados do Now Assist pode ajudar a criar conjuntos de dados personalizados	Configurar Kit de dados do Now Assist para prompts e habilidades	Usar Kit de dados do Now Assist para criar conjuntos de dados para adicionar às coleções 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.



Referência

Informações de referência para Kit de dados do Now Assist

Tradução automática

Importante:
Alguns produtos/recursos do Now Assist não estão disponíveis atualmente para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, pela IL5 do DOD do NSC ou pelo IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique a existência de atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Importante:
Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Kit de dados do Now Assist em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma

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

região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta de dados futura a qualquer momento, conforme descrito em Now Assist Página de recusa.

Explorando Kit de dados do Now Assist

. Kit de dados do Now Assist plug-in para Now Assist permite adicionar conjuntos de dados a um catálogo de dados e criar coleções para uso em ServiceNow SDK.

Visão geral Kit de dados do Now Assist

Se o sistema de base Now Assist as habilidades não atendem às suas necessidades, você pode usar Kit de dados do Now Assist para criar conjuntos de dados personalizados e coleções de dados que podem ser usados em Kit de habilidades do Now Assist para avaliação.

Kit de dados do Now Assist usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Profissional de IA	Os profissionais de IA gerenciam a criação do conjunto de dados no Kit de dados do Now Assist. Eles desenvolvem e avaliam habilidades e outras soluções técnicas para vários casos de uso.
Analista	Os analistas confirmam a qualidade dos dados para desenvolvimento e avaliação de IA. Eles trabalham com profissionais de IA para seguir as diretrizes de curadoria de dados definidas para casos de uso de IA específicos.

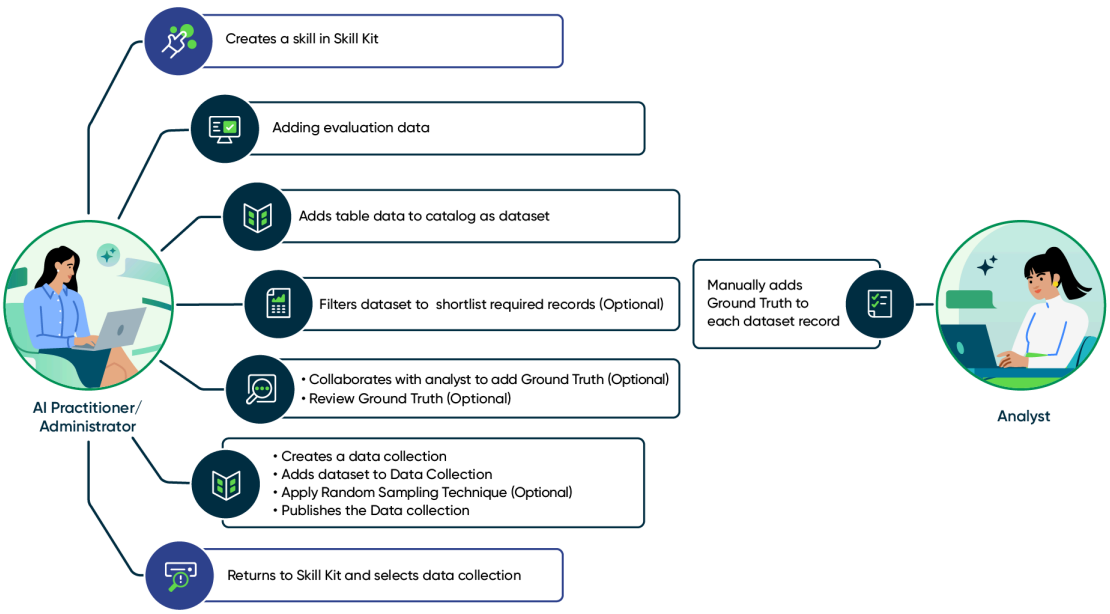
Fluxo de trabalho do Kit de dados do Now Assist

O diagrama a seguir mostra a jornada do usuário para Kit de dados 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.

Jornada do usuário para Kit de dados do Now Assist



1. Crie uma habilidade em Kit de habilidades do Now Assist
2. Crie um conjunto de dados de avaliação em Kit de dados do Now Assist
3. Adicione dados da tabela ao catálogo como um conjunto de dados
4. Crie uma coleta de dados
5. Adicione o conjunto de dados
6. Publique a coleta de dados
7. Retornar para Kit de habilidades do Now Assist e selecione a coleta de dados a ser usada na ferramenta de avaliação
8. Execute a avaliação e revise os resultados para ver se você deve iterar no prompt
9. Publique a habilidade

Benefícios das Kit de dados do Now Assist

Benefícios da Kit de dados do Now Assist

Benefício	Recurso	Usuários
Adição de conjuntos de dados a um catálogo de dados.	Adicione um conjunto de dados	Desenvolvedor de IA
Crie conjuntos de dados menores a partir de conjuntos de dados existentes.	Criar um conjunto de dados derivado	Desenvolvedor de IA
Mescle vários conjuntos de dados e crie uma coleção que possa ser usada por Kit de habilidades do Now Assist.	Ativar uma habilidade	Desenvolvedor de IA

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Kit de habilidades do Now Assist, consulte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da Kit de habilidades do Now Assist
- Como usar o Kit de habilidades do Now Assist

Configurando Kit de dados do Now Assist

Configurar prompts e habilidades para Kit de dados do Now Assist.

Visão geral da configuração

1. Criação de habilidade

   Crie uma habilidade em Kit de habilidades do Now Assist.

2. Defina as configurações de implantação de habilidades

   Defina as configurações de implantação para a habilidade que você cria. As configurações de implantação permitem que você escolha onde o administrador pode encontrar a habilidade no Administração do Now Assist.

Instalar Kit de dados do Now Assist

Instalar Kit de dados do Now Assist para criar conjuntos de dados para uma coleta de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sn_data_kit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Na seção Aplicações da Store, selecione Kit de dados do Now Assist.
3. Selecione **Instalar**.

Como usar o Kit de dados do Now Assist

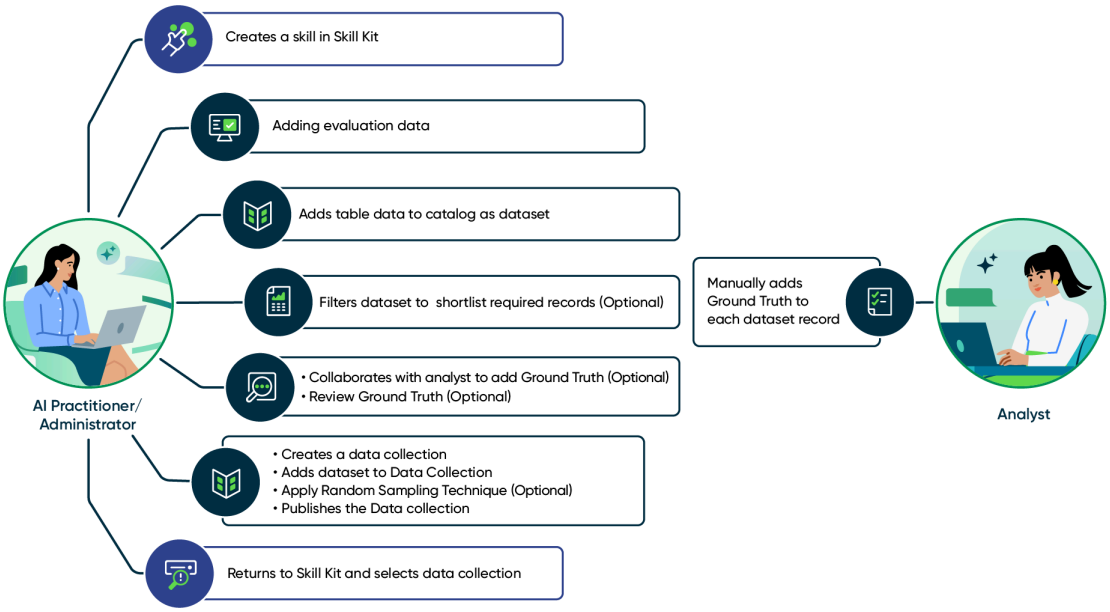
Usar Kit de dados do Now Assist para adicionar conjuntos de dados a um catálogo de dados para criar coleções para uso em ServiceNow SDK.

Tradução automática

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

Visão geral de Kit de dados do Now Assist

Kit de dados do Now Assist fluxo de trabalho



1. Criação de habilidade

   Crie uma habilidade personalizada para Now Assist. Criar uma habilidade personalizada permite que você tenha maior flexibilidade com Now Assist Recursos de IA generativa.

2. Defina as configurações de implantação de habilidades

   Defina as configurações de implantação para a habilidade que você cria. As configurações de implantação permitem que você escolha onde o administrador pode encontrar a habilidade no Administração do Now Assist.

3. Navegue até **Kit de dados do Now Assist** . Adicione um conjunto de dados.

Adicione um conjunto de dados

Adicione os dados de uma tabela a um catálogo de dados como um conjunto de dados por meio da IA generativa usando Kit de dados do Now Assist aplicação. É necessário adicionar um conjunto de dados para criar e publicar uma coleta de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_data_kit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Kit de dados do Now Assist* > **Página inicial**.
2. Navegue até Descobrir conjuntos de dados e selecione **Começar** .
3. Em **Dados conjuntos** , selecione **Novo** .
4. Selecione de onde os dados serão selecionados.
   - Importarei dados da tabela Instância
   - Importarei dados do meu 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.

5. No formulário Escolher dados, selecione a tabela e as colunas.
6. **Opcional:** Selecione **Adicionar coluna por script** se você tiver colunas, como anotações de trabalho ou comentários, que não estão armazenadas na tabela.
   Este é um script de exemplo para adicionar anotações de trabalho.

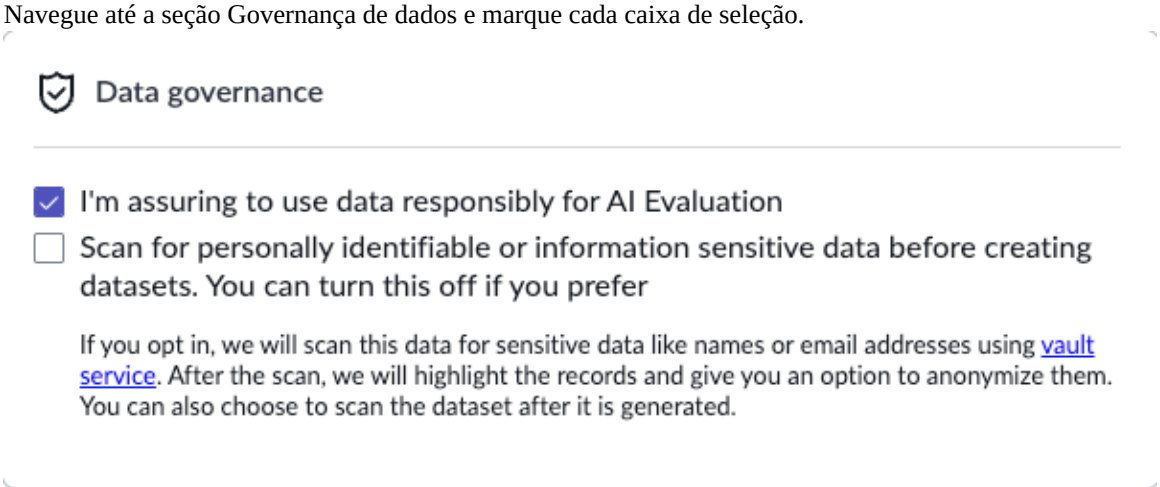
```
(function generate(current) {
   //Current is the Gliderecord object of current record.
   // //Sample script for adding worknotes
   // var gr = new GlideRecord("sys_journal_field");
   // gr.addQuery('name', current.getTableName());
   // gr.addQuery('element_id', current.getUniqueValue());
   // gr.query();
   // var records = [];
   // while (gr.next()) {
   //     var obj = {
   //         "value": gr.getValue("value"),
   //         "type": gr.getValue("element"),
   //         "created": gr.getValue("sys_created_on"),
   //         "created_by": gr.getValue("sys_created_by")
   //     };
   //     records.push(obj);
   // }
   // return records;
})(current);
```

7. Selecione **Edite a condição do filtro** .
8. Revise os registros e selecione **Continuar** .
9. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar informações do conjunto de dados

Campo	Descrição
Nome do conjunto de dados	Nome do conjunto de dados.
Descrição do conjunto de dados	Descrição do conjunto de dados.

10. Adicione marcadores para identificar o conjunto de dados.
11. Navegue até a seção Governança de dados e marque cada caixa de seleção.



Tradução automática

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

- Estou garantindo o uso responsável dos dados para a avaliação de IA
- Verifique se há dados pessoalmente identificáveis ou confidenciais de informações antes de criar conjuntos de dados. Se preferir, você pode desativar isso.

Nota:
Se você aceitar, seus dados serão verificados em busca de dados confidenciais, como nomes ou endereços de e-mail, usando serviço do vault . Após a verificação, os registros serão realçados e darão a você uma opção para anonimizá-los. Você também pode optar por verificar o conjunto de dados depois que ele for gerado.

12. Selecione **Gerar conjunto de dados** .
O conjunto de dados é adicionado aos ativos de dados.

O que Fazer Depois
Depois que o conjunto de dados é adicionado ao catálogo de dados, você pode optar por criar um conjunto de dados menor criando um conjunto de dados derivado ou adicionando uma verdade básica ao seu conjunto de dados existente. Para mais informações, confira Criar um conjunto de dados derivado ou Adicione uma verdade básica a cada registro de conjunto de dados.

Criar um conjunto de dados derivado

Crie um conjunto de dados menor a partir de um conjunto de dados existente por meio da IA generativa usando Kit de dados do Now Assist aplicação. Um conjunto de dados derivado permite que você escolha um conjunto de dados menor.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_data_kit.admin

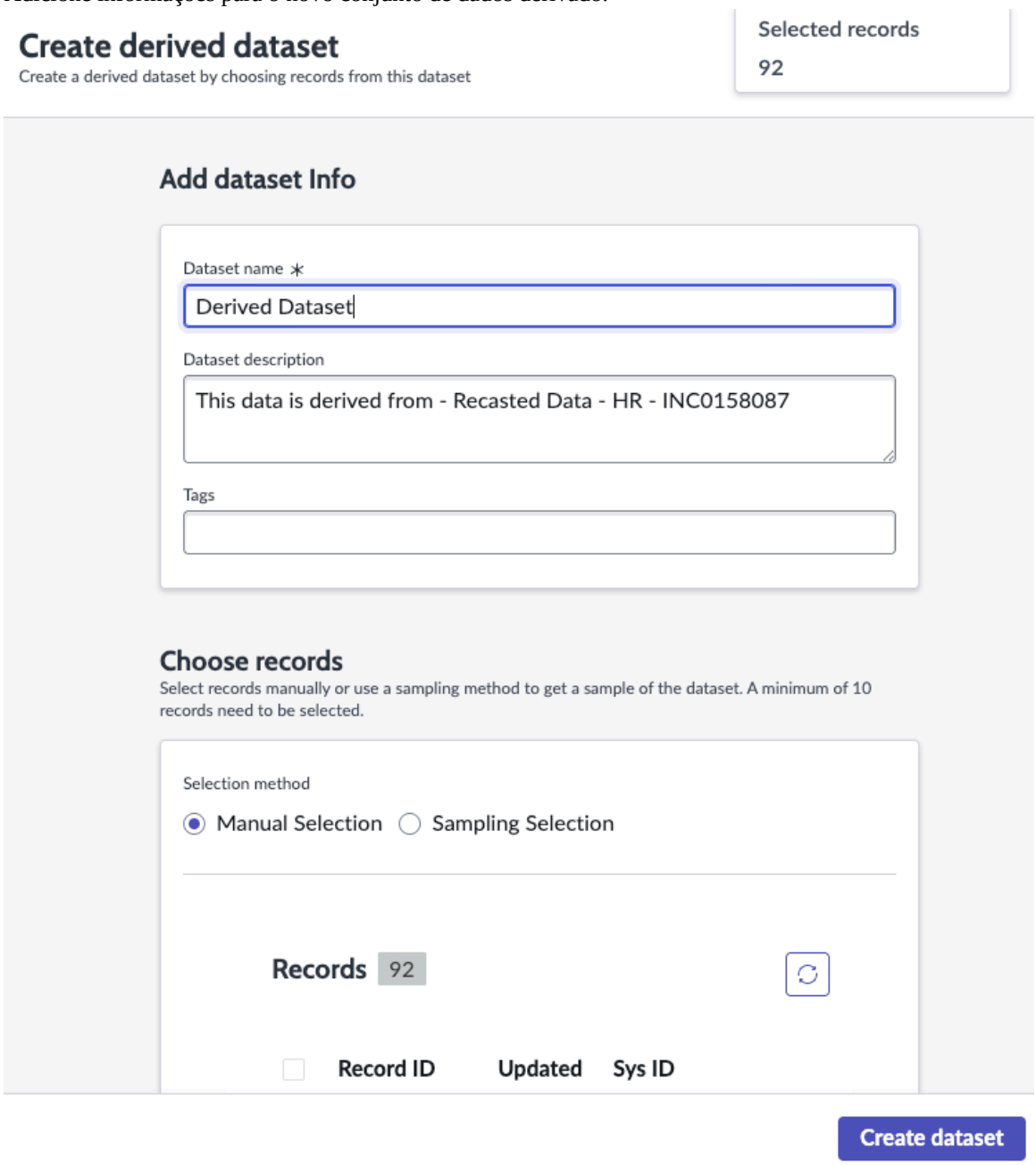
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de adicionar um conjunto de dados ao catálogo de dados, você pode criar um conjunto de dados menor ou um conjunto de dados derivado na página Criar conjunto de dados derivado.

Procedimento
1. Selecione o conjunto de dados no qual você deseja criar um conjunto de dados derivado.
2. . escolha **Criar conjunto de dados derivado** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Adicione informações para o novo conjunto de dados derivado.



Novo formulário de informações do conjunto de dados derivado

Campo	Descrição
Nome do conjunto de dados	Nome do conjunto de dados.
Descrição do conjunto de dados	Descrição do conjunto de dados.
Marcadores	Marcadores para identificar o conjunto de dados.

4. Navegue até a seção Escolher registros e selecione um método de seleção de dados para o usuário.
   Você pode selecionar registros manualmente ou usar um método de amostragem para escolher os dados. Se você selecionar uma seleção de amostragem, use o menu suspenso e insira um número na caixa Tamanho da amostra.
5. Selecione **Executar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Visualize os resultados do registro e selecione **Criar conjunto de dados** .
   O conjunto de dados derivado é adicionado ao catálogo de dados como um conjunto de dados separado.

O que Fazer Depois

Depois que o conjunto de dados derivado for concluído, você poderá adicionar a verdade básica.

Gerar dados sintéticos

Crie dados sintéticos com um conjunto de dados de amostra e um prompt por meio da IA generativa usando Kit de dados do Now Assist aplicação. Você pode usar dados sintéticos para criar treinamento para um modelo de teste ou um conjunto de dados de avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_data_kit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de dados do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione **Conjuntos de dados sintéticos** guia.
3. Selecione **Gerar conjunto de dados** .
4. Escolha como você deseja gerar dados.

Forma de gerar dados sintéticos

Método	Descrição
Use um gerador padrão	O Gerador de dados padrão cria registros simples com base em um esquema fixo com arquivos como nome, descrição e descrição resumida. Ao fornecer alguns exemplos, o modelo aprende a estrutura e gera dados consistentes e realistas, tornando-o adequado para casos de uso típicos. Essas configurações também podem ser salvas como modelos para facilitar a reutilização.
Use um gerador personalizado	O Gerador de dados personalizados permite que você defina seus campos ganhos ou adicione novos a um conjunto de dados existente. Ao descrever o que cada coluna representa e dar alguns exemplos, o modelo pode gerar dados avançados e específicos do domínio adaptados às suas necessidades, cobrindo uma ampla variedade de casos de uso. **Nota:** Para usar um gerador personalizado, consulte Crie e use um gerador de dados personalizado.

5. Na página Adicionar informações do trabalho, preencha os campos.

Formulário Adicionar informações do trabalho

Campo	Descrição
Nome do trabalho	Nome dos dados gerados.

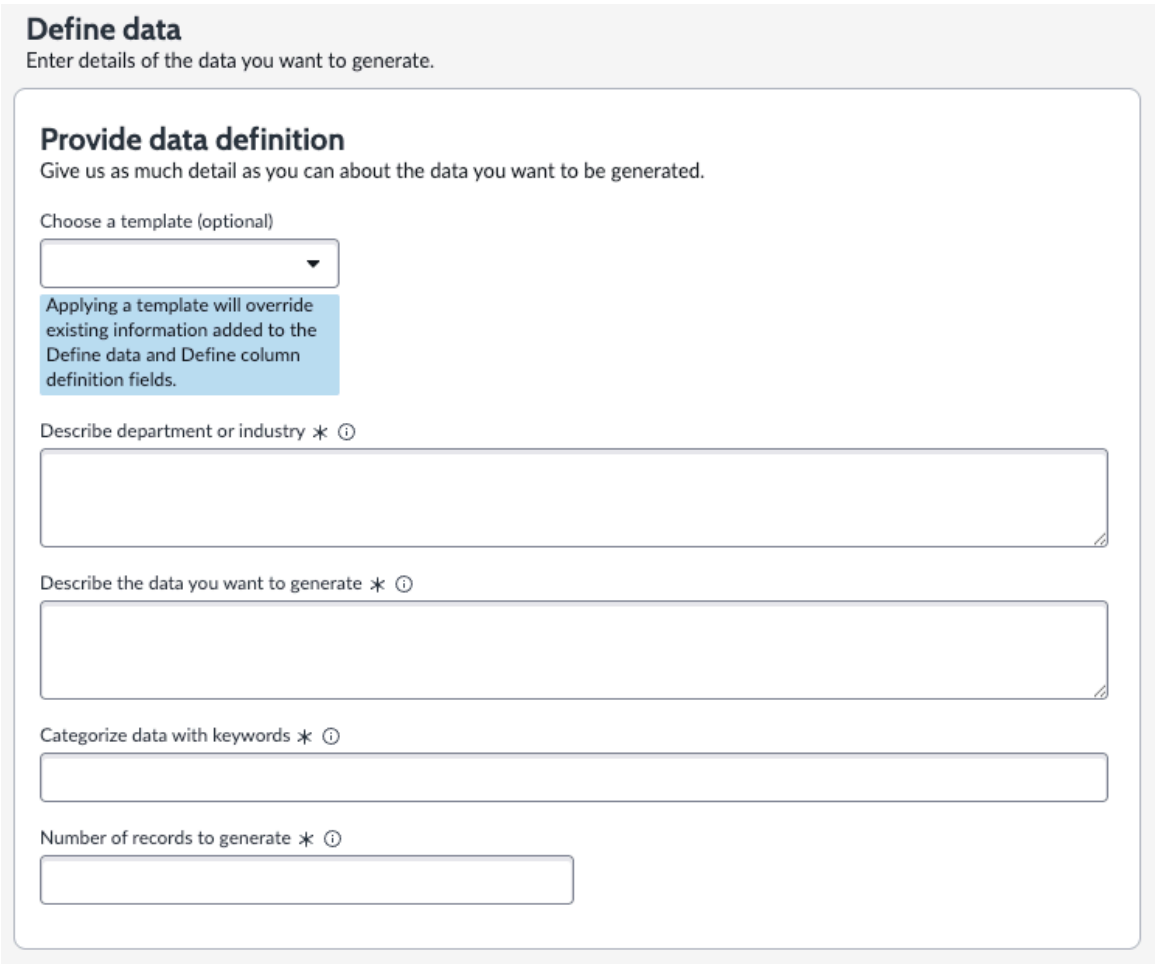
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Navegue até **Definir dados** .
7. **Opcional:** Selecione um modelo.

Modelos de dados sintéticos

Modelo	Descrição
Item do catálogo	O Catálogo de serviços é uma interface amigável que permite que os usuários finais pesquisem, solicitem e gerenciem serviços e produtos oferecidos pela organização, simplificando o autoatendimento e melhorando a eficiência operacional.
Dados do incidente	A Gestão de serviços de tecnologia da informação é uma função de negócios que envolve o gerenciamento de serviços e processos DE TI para atender às necessidades de negócios de forma eficaz.



8. [store-future: BEGIN review] Selecione o idioma para a geração de dados. [End]
9. No formulário, preencha o restante dos campos.

Definir formulário de dados

Campo	Descrição
Nome	Departamento ou setor ao qual os dados pertencem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Dados que você deseja gerar.
Categoria	Dados que foram categorizados com palavras-chave.
Contagem	Número de registros a serem gerados.

Nota:
Se você tiver dados de amostra disponíveis, poderá navegar até Selecione os dados de amostra melhorar a precisão dos dados gerados. Se você não tiver dados de amostra, consulte a ajuda no produto para obter orientação.

10. Selecione **Continuar**.
11. Adicione seus dados de amostra navegando até Defina colunas para gerar dados.
    As colunas são preenchidas quando você adiciona os dados de amostra. Se não houver dados de amostra disponíveis, preencha manualmente as colunas com dados.
12. Selecione **Continuar**.
13. **Opcional:** Adicione regras adicionais para melhorar os dados gerados.
14. Selecione o número de registros a serem gerados para teste.
15. Selecione **Iniciar geração** .

[store-future: BEGIN review]

Crie e use um gerador de dados personalizado

O gerador de dados personalizados permite que você defina seus campos ganhos ou adicione novos a um conjunto de dados existente. Ao descrever o que cada coluna representa e dar alguns exemplos, o modelo pode gerar dados avançados e específicos do domínio adaptados às suas necessidades, cobrindo uma ampla variedade de casos de uso.

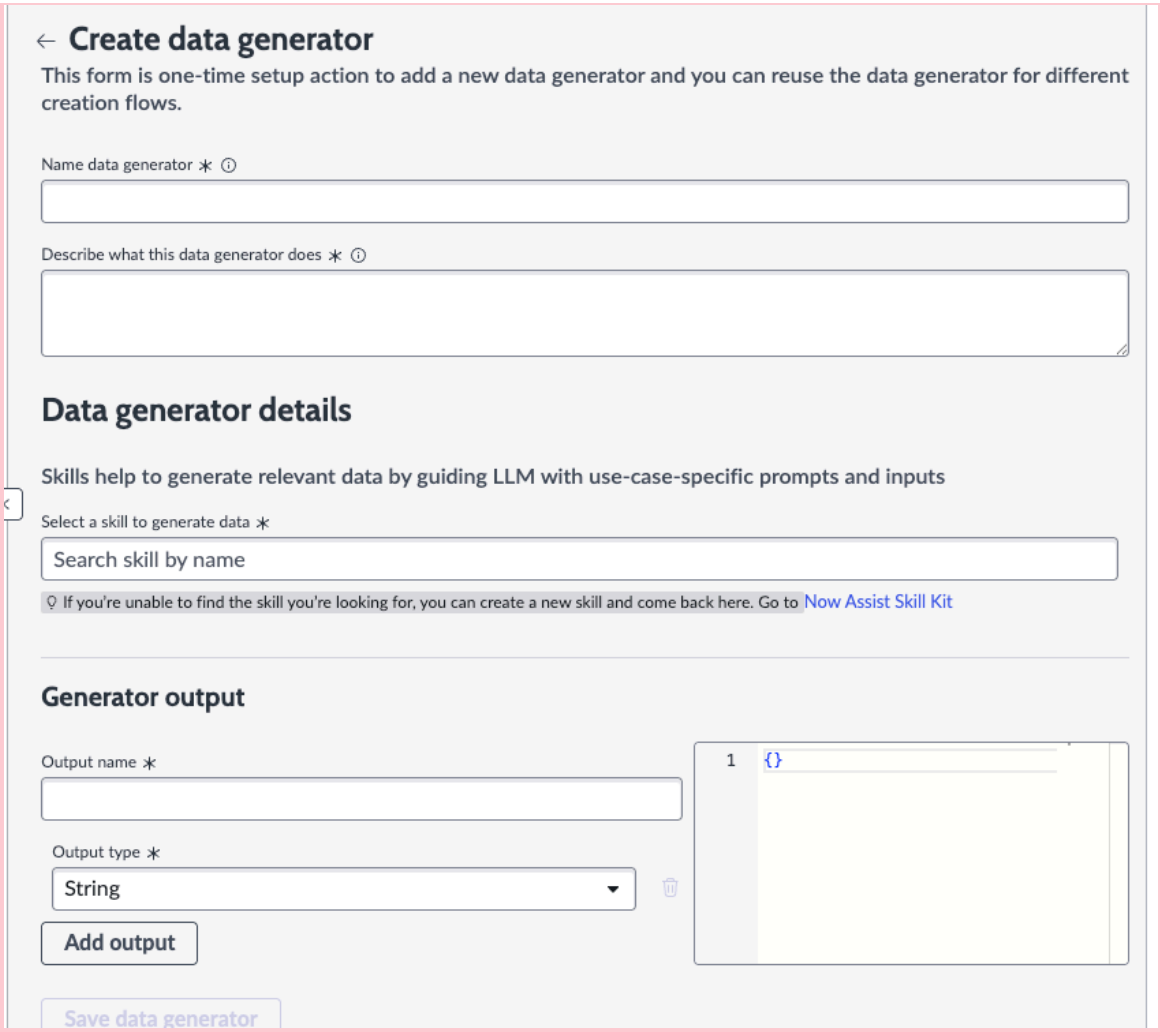
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_data_kit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de dados do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione **Conjuntos de dados sintéticos** guia.
3. Selecione **Gerar conjunto de dados** .
4. Selecione **Use um gerador personalizado** .
5. Nomeie seu conjunto de dados.
6. Selecione um gerador personalizado que você já criou ou selecione **Criar gerador personalizado** .
7. 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 Criar gerador de dados

Campo	Descrição
Nomear gerador de dados	O nome do gerador de dados.
Descreva o que este gerador de dados faz	Uma descrição do que o gerador de dados fará.
Selecione uma habilidade para gerar dados	Uma habilidade de Kit de habilidades do Now Assist que usará o gerador de dados.
Nome da saída	O nome da saída do gerador de dados.
Tipo de saída	○ Cadeia de caracteres ○ Booliano ○ Número

8. Selecione **Gerador de dados salvo** e selecione **Próximo** .
9. Selecione o gerador de dados personalizados que você criou.
10. Selecione **Avançar**.
11. Selecione um conjunto de dados ao qual adicionar 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.

12. Mapeie as entradas da habilidade para colunas do conjunto de dados selecionado escolhendo um valor de conjunto de dados para cada entrada.
13. Selecione **Avançar**.
14. Gerar uma visualização.
    O gerador escolherá aleatoriamente cinco registros do conjunto de dados e gerará uma visualização.
15. Selecione **Revisar Resumo** .
16. Selecione **Iniciar geração** .

[End]

Selecione os dados de amostra

Adicione os dados de amostra disponíveis para aprimorar a precisão e a relevância dos dados gerados no Kit de dados do Now Assist aplicação. Os dados de amostra podem ser selecionados, adicionados à coleta de dados ou publicados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_data_kit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Selecionar dados de amostra**.
2. Na janela pop-up Selecionar tabela e colunas, selecione um conjunto de dados existente no campo Coleta de dados.
3. Navegar até **Continuar** para selecionar até três registros.
   Os dados são preenchidos em diferentes colunas.
4. Insira as descrições de cada coluna para a qual você deseja gerar os dados.
   Descreva as colunas para o modelo de linguagem grande (LLM) gerar valores de acordo.
5. Defina o comutador de alternância da coluna principal em uma coluna.
   A coluna de chave é necessária e usada como linha de base para criar os dados nas outras colunas.
6. Navegar até **Geração de teste** para visualizar um pequeno número de registros antes de gerar um conjunto de dados completo.
   Ao visualizar um pequeno número de registros, você pode fazer ajustes antes de gerar um conjunto de dados completo.
7. Selecione os registros a serem gerados para teste.
8. Selecione **Iniciar o teste** .
   Você vê a página de resultados de dados de geração de visualização. Se você quiser resultados mais refinados, selecione **Definir dados** ou **Selecione Dados de amostra** para atualizar os critérios.
9. Se você estiver satisfeito com os resultados da visualização, selecione **Iniciar geração** para todos os dados.
   Os dados gerados estão concluídos.

Defina colunas para gerar dados

Forneça definições detalhadas para visualizar um teste para cada coluna para a qual você deseja que os dados gerem os resultados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_data_kit.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter dados de melhor qualidade, use menos de 20 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.

Procedimento

1. Insira uma descrição para cada coluna para a qual você deseja gerar dados.
   Descreva as colunas para o modelo de linguagem grande (LLM) gerar valores de acordo. Esta descrição pode incluir um intervalo e quaisquer regras ou limitações a serem consideradas.
2. Habilite uma coluna como a coluna de chave.
   A coluna de chave é necessária e usada como linha de base para criar dados em outras colunas.
3. Selecione **Continuar**.
   A página de geração de teste é aberta.
4. Navegue até **Geração de testes** para visualizar um pequeno número de registros antes de gerar um conjunto de dados completo.
5. Selecione os registros a serem gerados para teste.
6. Selecione **Iniciar o teste** .
   Você vê a página de resultados de dados de geração de visualização. Se você quiser resultados mais refinados, navegue até **Definir dados** ou **Selecione Dados de amostra** para atualizar os critérios.
7. Selecione **Iniciar geração** .
   Os dados gerados estão concluídos.

Adicione uma verdade básica a cada registro de conjunto de dados

Adicione uma verdade básica, que são os dados do mundo real usados para treinar e testar modelos de IA para cada registro de conjunto de dados. Você pode executar esta tarefa usando Kit de dados do Now Assist aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_data_kit.admin, sn_data_kit.analyst

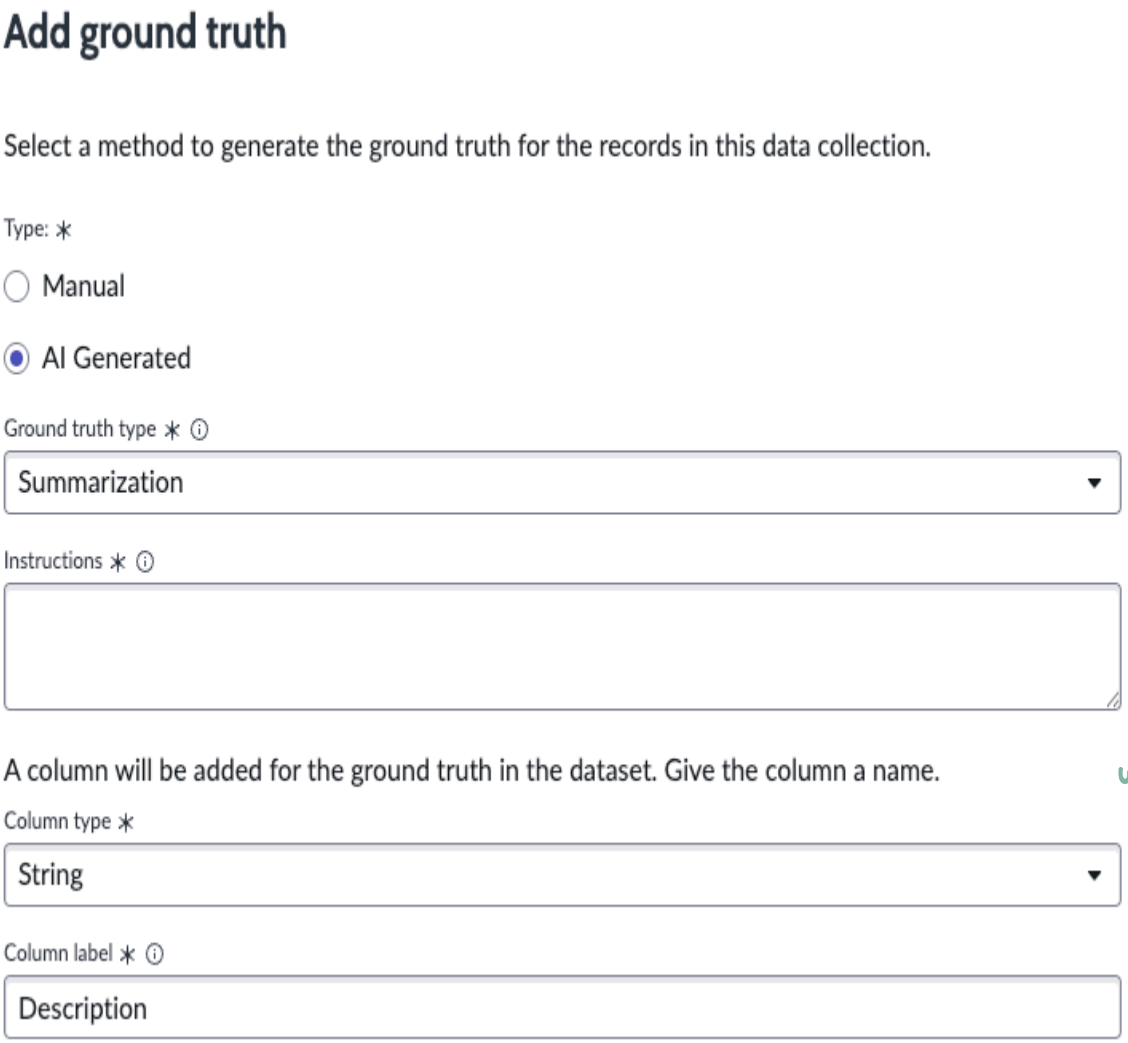
Procedimento

1. Depois de criar um conjunto de dados, selecione **Criar diretrizes de verdade básica** .
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.

[store-future: BEGIN



review] [End]

Formulário Adicionar informações de verdade básica

Campo	Descrição
Tipo	○ Manual ○ [store-future: BEGIN review]IA gerada[End]
Tipo de dados de referência	○ Resumo ○ Geração de conteúdo ○ Outro
Instruções	Diretrizes para rotuladores e linguistas que adicionam manualmente a verdade básica. [store-future: BEGIN review]Se você selecionar Gerado por IA, as informações do formulário serão passadas para o LLM para gerar a verdade básica.[End]
Tipo de coluna	Se você escolheu Verdade básica gerada por IA, selecione o tipo de 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.

Campo	Descrição
	○ Cadeia de caracteres ○ Número ○ JSON
Rótulo da coluna	O nome da coluna adicionada para a verdade básica no conjunto de dados.

3. Selecione **Confirmar** .
   Uma nova página Detalhes do registro é aberta.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de informações detalhadas do registro

Campo	Descrição
Rótulo do formulário	Número do registro do incidente.
Estado	Hora da criação do registro.
Resumo	Entrada manual da verdade do terreno.

Você pode inserir manualmente a verdade do terreno e classificar a verdade do terreno. Essas opções aparecem em uma coluna separada no registro do conjunto de dados.

5. Selecione **Salvar e avançar**
   A coluna Verdade básica é adicionada em uma coluna separada no conjunto de dados. Use a janela pop-up Adicionar à coleta de dados para combinar registros semelhantes de diferentes conjuntos de dados.
6. Adicione o conjunto de dados a uma coleção existente selecionando **Adicionar à coleta de dados** .
   a. Insira o nome da coleta de dados, a descrição, a categoria da coleta de dados e os marcadores relevantes.
   b. Para criar uma nova coleta de dados, deslize a barra de alternância.
7. Selecione **Avançar**.
   Uma nova página de coleta de dados é preenchida.
8. Selecione o formulário Escolher colunas e selecione as colunas que você deseja adicionar à coleta de dados.
9. Selecione o formulário Escolher registros e selecione como você deseja obter uma amostra do conjunto de dados novamente (manualmente ou método de amostragem).
   Para obter uma amostra aleatória, selecione **Executar** para visualizar o registro. Escolha um método de amostragem e selecione **Executar** para visualizar o registro.
   Os registros selecionados são adicionados à coleta de dados.
10. Selecione a coleta de dados para visualizar os registros.
11. Selecione **Publicar** para disponibilizar os dados para validação.
    Quando você publica uma coleção, os dados congelam a curadoria e disponibiliza o conjunto de dados para uso por meio de ServiceNow SDK.
12. Selecione **Confirmar** para disponibilizar sua coleção.
    A coleta de dados é publicada e está disponível em Mobile SDK para avaliação.

Exibir informações de dados

Você pode exibir informações de dados para ver a integridade e a distribuição dos dados gerados.

Tradução automática

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

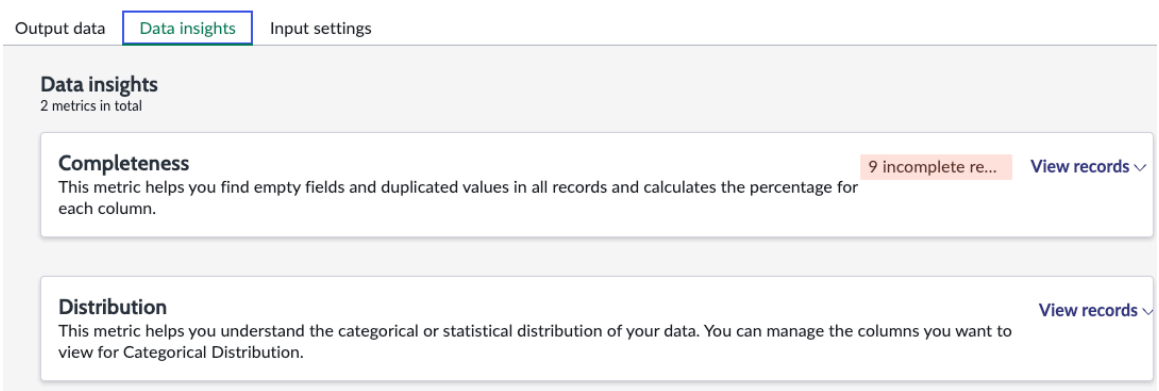
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_data_kit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de dados do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Na seção Gerar dados, selecione **Comece agora** .
3. Selecione o trabalho de dados gerado para o qual você deseja ver as informações de dados.
4. Selecione **Informações de dados** guia.
5. Selecione **Exibir registros** para ver os registros associados a cada métrica.

Métricas de informações de dados

Métrica	Descrição
Completude	Esta métrica ajuda a encontrar campos vazios e valores duplicados em todos os registros e calcula a porcentagem de cada coluna.
Distribuição	Esta métrica ajuda você a entender a distribuição categórica ou estatística de seus dados. Você pode gerenciar as colunas que deseja exibir para Distribuição categórica.



Encontre e limpe dados confidenciais

Você pode verificar seus conjuntos de dados em busca de dados confidenciais, como informações de identificação pessoal (PII). Se você encontrar dados confidenciais, poderá limpá-los dos seus conjuntos de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Plug-ins necessários: sn_data_discovery, sn_dp_store_app, com.glide.data_privacy.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de dados do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Na seção Descobrir conjuntos de dados, selecione **Começar** .
3. Selecione o conjunto de dados que você deseja verificar em busca de dados confidenciais.
4. Selecione **Dados de verificação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se houver dados confidenciais em seu conjunto de dados, selecione **Limpar dados** para removê-lo. Você também pode ver os registros que contêm dados confidenciais exibindo a guia Informações de dados. Para saber mais, consulte Exibir informações de dados.

Kit de dados do Now Assist referência

Tópicos de referência para Kit de dados do Now Assist.

Kit de dados do Now Assist funções (sn_data_kit.analista)

Este usuário pode editar e salvar a verdade básica em Kit de dados do Now Assist. Esta função tem acesso somente leitura em Kit de dados do Now Assist.

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.

Kit de dados do Now Assist funções (sn_data_kit.admin)

Este usuário pode criar, atualizar e publicar conjuntos de dados em Kit de dados do Now Assist. Esta função é obrigatória para uso Kit de dados do Now Assist.

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.

[store-future: BEGIN review]

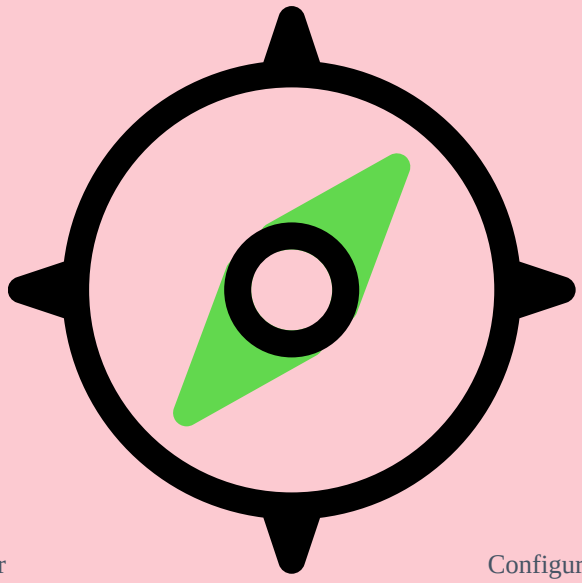
Menu de contexto do Now Assist

O menu de contexto do Now Assist ajuda os agentes a criar e editar conteúdo escrito e simplifica suas tarefas de escrita.

Tradução automática

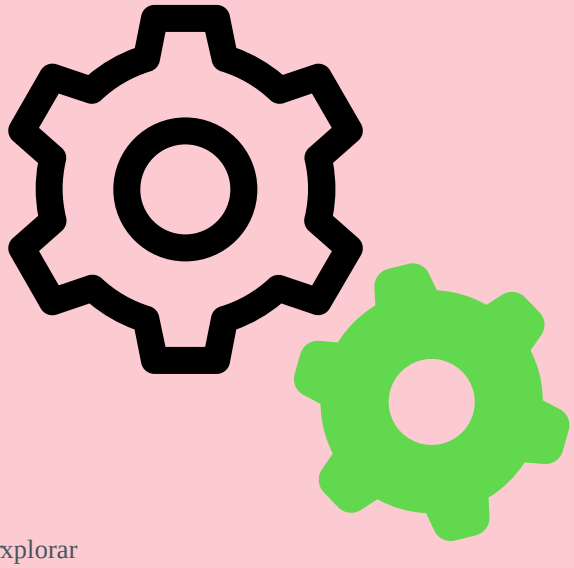
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Iniciar



Explorar

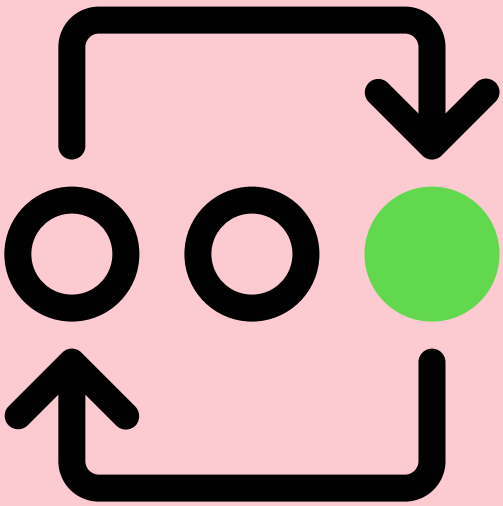
o menu de contexto do Now Assist



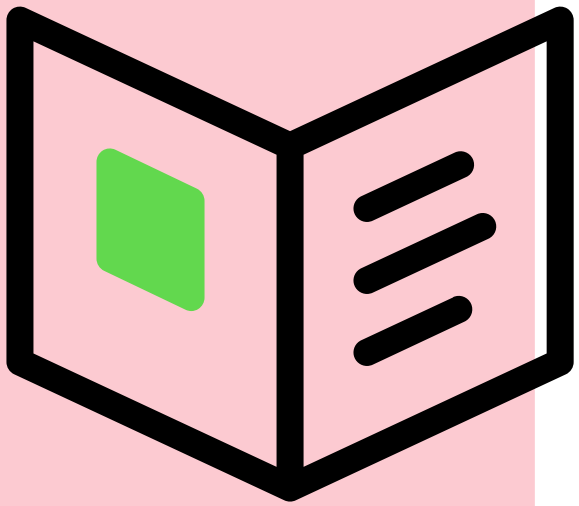
Configurar

Explorar e configure o menu de contexto do Now Assist.

Personalize



Integrar



Referência

Recursos úteis

Alguns ServiceNow os recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.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.

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

https://www.servicenow.com/partners.html

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://www.servicenow.com

Suporte

- https://support.servicenow.com/now
- Portal de erros conhecidos

"?>

Vídeo

Observar

[End]

Kit de habilidades do Now Assist

Usar ServiceNow® Kit de habilidades do Now Assist para criar e publicar prompts personalizados e habilidades para Now Assist. Criar habilidades e prompts personalizados permite que você tenha maior flexibilidade com Now Assist Recursos de IA generativa de .

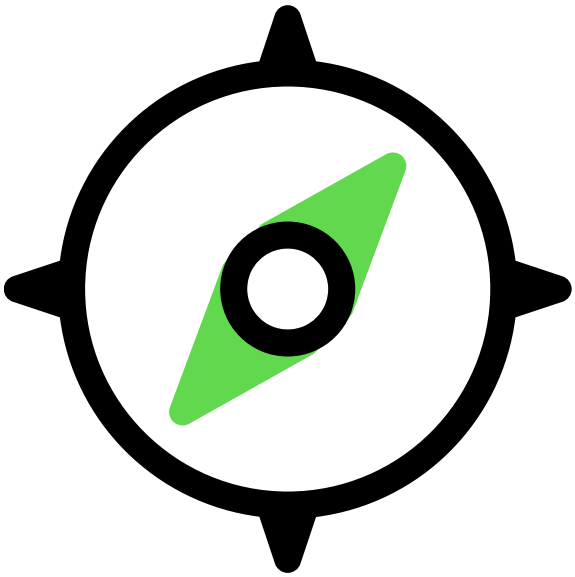
https://player.vimeo.com/video/985874233?h=2ccc18794b&badge=0&autopause=0&app_id=58479

Tradução automática

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

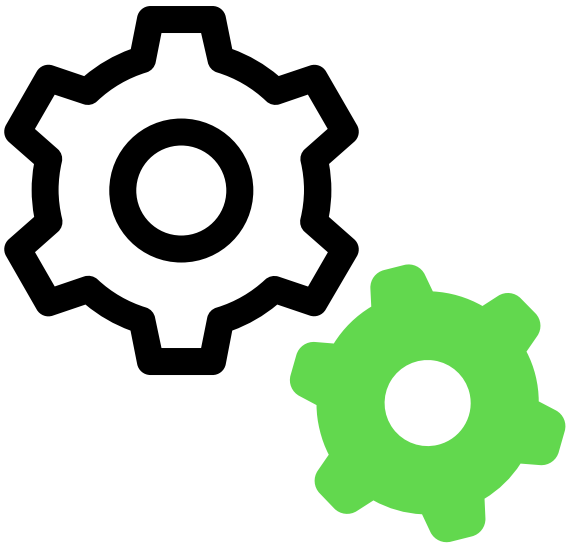
Iniciar

Explorar



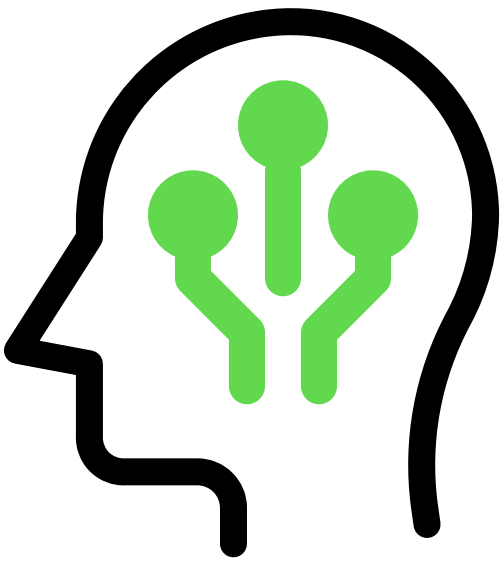
Saiba mais sobre Kit de habilidades do Now Assist e criar prompts eficazes.

Configurar



Configurar Kit de habilidades do Now Assist configurações de prompt e implantação.

Uso



Usar Kit de habilidades do Now Assist para criar habilidades personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Kit de habilidades do Now Assist em Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta de dados futura a qualquer momento, conforme descrito em Now Assist Página de recusa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Kit de habilidades do Now Assist

. Kit de habilidades do Now Assist plug-in para Now Assist permite que você crie e ative prompts e habilidades personalizadas para Now Assist.

Visão geral Kit de habilidades do Now Assist

Se o sistema de base Now Assist as habilidades não atendem às suas necessidades, você pode usar Kit de habilidades do Now Assist para criar habilidades personalizadas. Essas habilidades personalizadas permitem que você tenha maior flexibilidade com Now Assist Recursos de IA generativa de .

Obter Kit de habilidades do Now Assist

Para usar Kit de habilidades do Now Assist você deve atualizar seu Now Assist plug-ins no Gerenciador de aplicações . Por exemplo, atualize seu Now Assist para ITSM plug-in para Xanadu versão.

Você também deve atribuir a função sn_skill_builder.admin a qualquer pessoa que use Kit de habilidades do Now Assist.

Kit de habilidades do Now Assist usuários

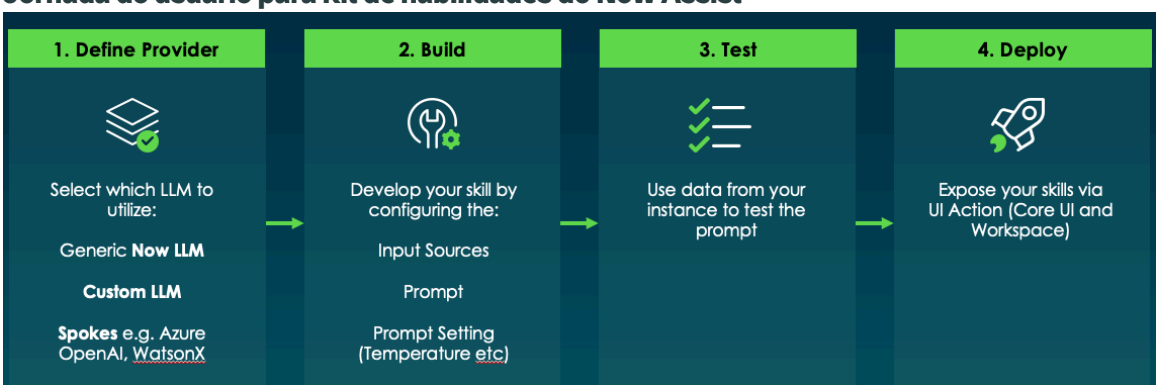
Kit de habilidades do Now Assist Usuários

Usuário	Descrição
Desenvolvedor de IA	Os desenvolvedores de IA gerenciam o desenvolvimento de habilidades no Kit de habilidades do Now Assist. Eles criam novas habilidades, escrevem os prompts e definem as configurações de habilidade.
Administrador da Now Assist	Now Assist os administradores ativam habilidades publicadas.

Fluxo de trabalho do Kit de habilidades do Now Assist

O diagrama a seguir mostra a jornada do usuário para Kit de habilidades do Now Assist.

Jornada do usuário para Kit de habilidades do Now Assist



1. Defina o provedor

   Você deve entender os benefícios e possíveis desvantagens de cada modelo de linguagem grande (LLM) que você está considerando usar.

2. Crie o 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.

Você deve ter uma compreensão da arquitetura do seu Now Assist e ser capaz de definir de onde os dados de entrada devem vir. Você também deve ter uma compreensão dos fundamentos do LLM para criar um prompt eficaz.

3. Teste o prompt

   Kit de habilidades do Now Assist permite que você teste seu prompt no editor.

4. Implante a habilidade

   Kit de habilidades do Now Assist Permite implantar sua habilidade no painel do Now Assist, no Menu de contexto do Now Assist, no Virtual Agent, na Ação de fluxo ou em uma Ação de IU.

Benefícios do Kit de habilidades do Now Assist

Kit de habilidades do Now Assist Permite que você projete sua própria funcionalidade de IA generativa personalizada que é facilmente implantada na plataforma da ServiceNow. Habilidades personalizadas podem ser usadas para aumentar os fluxos de trabalho com IA generativa, permitindo maior eficácia e eficiência.

Benefícios do Kit de habilidades do Now Assist

Benefício	Recurso	Usuários
Crie soluções personalizadas criando uma habilidade ou fluxo de trabalho personalizado.	Criação de habilidade	Desenvolvedor de IA
Crie e edite prompts para habilidades e configure de onde você deseja trazer dados para aumentar seu prompt.	Criar um prompt	Desenvolvedor de IA
Teste e itere sua habilidade antes de ativá-la.	Teste um prompt	Desenvolvedor de IA

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Kit de habilidades do Now Assist, consulte:

- Configuração da Kit de habilidades do Now Assist
- Como usar o Kit de habilidades do Now Assist

Diretrizes gerais para Kit de habilidades do Now Assist

Diretrizes gerais estão disponíveis para uso Kit de habilidades do Now Assist.

Kit de habilidades do Now Assist visão geral das diretrizes

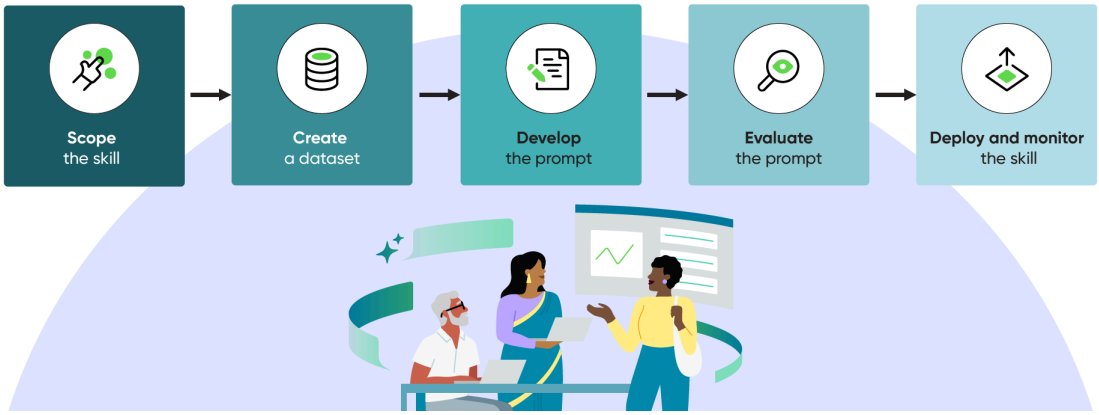
Pense no processo de criação de uma habilidade personalizada como tendo as seguintes fases:

1. Escopo da habilidade
2. Coleta de dados e criação de um conjunto de dados
3. Desenvolvendo o prompt
4. Conduzir uma avaliação de desempenho
5. Implantar e monitorar a habilidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fases de criação de uma habilidade personalizada



Você deve adotar uma mentalidade orientada por dados ao desenvolver uma habilidade. Uma mentalidade orientada por dados significa enfatizar decisões baseadas em evidências e minimizar a especulação sobre como um modelo de linguagem grande (LLM) pode interpretar o texto específico de um prompt.

Kit de habilidades do Now Assist precisa de habilidades intermediárias em engenharia de prompt. Se você não é um desenvolvedor, você deve se equipar com o conhecimento relevante antes de trabalhar com esta ferramenta.

Há informações e dicas de ferramentas úteis em muitos lugares em todo o produto. Use essas informações para entender como usar a ferramenta de forma mais eficaz.

Para garantir que haja uma segregação adequada de deveres, um desenvolvedor ou profissional de IA generativa cria a habilidade e a publica. Depois que a habilidade é publicada, um Administração do Now Assist ativará a habilidade, para que ela apareça nos pontos de contato configurados e esteja disponível para uso.

Escopo da habilidade

Definir o escopo da habilidade antes de criá-la ajuda a determinar os requisitos necessários para a habilidade e os resultados esperados.

Antes de começar

Antes de começar a criar uma habilidade personalizada com Kit de habilidades do Now Assist primeiro, revise as habilidades do sistema de base que estão disponíveis no Administração do Now Assist console. Use essas habilidades pré-existentes sempre que possível.

Pré-requisitos do usuário

Kit de habilidades do Now Assist Deve ser usado por um desenvolvedor ou alguém com experiência em usar IA generativa. Como você deve escrever o modelo de prompt inicial, você deve:

1. Ter conhecimento sobre engenharia de prompt, incluindo:
   - Ter familiaridade com o desenvolvimento e teste de sistemas de aprendizado de máquina.
   - Ter expectativas informadas sobre o comportamento e as capacidades de um modelo de linguagem grande solicitado (LLM). Você deve entender:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 natureza fundamentalmente probabilística dos LLMs.
    - Esse desempenho pode variar muito entre diferentes LLMs e diferentes tarefas de destino.
  - Ter experiência ou treinamento com escrever e avaliar prompts para LLMs.
2. Tenha uma compreensão profunda do caso de uso que eles estão tentando resolver e da persona para a qual eles estão construindo a habilidade.

Design

Antes de começar a criar uma habilidade personalizada, você deve pensar no design geral e documentar os requisitos. Considere o seguinte:

1. Exatamente o que você quer que a habilidade faça?
   - Quais serão as entradas para o modelo?
   - Quais devem ser as saídas do modelo? (Conteúdo e formato)
   - Quem usará a habilidade?
   - Como você pode caracterizar o sucesso?
2. O que você não deseja que o modelo faça?
   - É útil pensar nos possíveis riscos e desvantagens do uso de saídas de IA generativa para que você possa tentar se proteger contra eles durante o desenvolvimento e os testes.
   - Listar todos os comportamentos de modelo específicos (saídas de LLM) que seriam prejudiciais ou prejudiciais em seu caso de uso específico.

Criando um conjunto de dados usando Kit de habilidades do Now Assist

Use essas diretrizes para criar um conjunto de dados eficaz. Ter um conjunto de dados eficaz fornece melhores resultados para o prompt.

Kit de habilidades do Now Assist visão geral da criação do conjunto de dados

Uma abordagem orientada por dados para o desenvolvimento de habilidades depende da coleta de um conjunto de dados de alta qualidade para desenvolver e testar a habilidade. Quando você usa Kit de habilidades do Now Assist você também pode aproveitar os recursos existentes do ServiceNow AI Platform para criar um conjunto de dados de alta qualidade.

Ao coletar dados para essa finalidade, você deve ter como objetivo criar conjuntos de dados que sejam:

1. Representante do ambiente de implantação pretendido da habilidade. Os dados devem:
   - Procure refletir a distribuição esperada de entradas no ambiente de implantação.
   - Capture a variação ao longo de vários eixos identificados, por exemplo, comprimento de entrada, urgência.
   - Inclua todos os exemplos de entradas conhecidas como importantes para o caso de uso.
   - Considere casos de borda (que podem ser raros), mas que são suspeitos de causar problemas, por exemplo, exemplos longos.
2. Dimensionado adequadamente para o apetite de risco da equipe.

Tradução automática

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

- É possível desenvolver e implantar uma habilidade com poucos dados. No entanto, a falta de dados cria mais incerteza sobre o desempenho da habilidade na implantação.
- Você deve pensar como estatísticos e produzir intervalos de confiança para todas as pontuações de desempenho associadas e comparações de prompt.

3. Isolado dos dados usados para desenvolver e gravar os prompts.
   - Você deve dividir os dados coletados em conjuntos de desenvolvimento e teste. Ao dividir os dados, você está protegendo alguns dados exclusivamente para fins de avaliação.
   - Se você usar todos os dados durante o processo de desenvolvimento do prompt, sua avaliação final da habilidade será tendenciosa, o que significa que ela relata excessivamente o desempenho. Esse viés é devido a um fenômeno conhecido como sobreposição de prompt.

Desenvolvendo o prompt

Use as diretrizes para ajudar a criar um prompt para sua habilidade. Um prompt contextual específico, claro fornece melhores resultados.

Visão geral do desenvolvimento do prompt

Como engenheiro de prompt, você deve tomar decisões de desenvolvimento observando as saídas do modelo que são geradas em resposta a um prompt aplicado a muitas entradas diferentes. No entanto, ainda existem certas diretrizes que podem ajudar os usuários a começar a usar o design de prompt.

1. Seja específico

   Defina o resultado desejado com clareza. Seja específico sobre a tarefa que você deseja que o modelo cumpra. Identifique claramente as entradas que você está fornecendo ao modelo e especifique a saída esperada do modelo (incluindo formatação).

2. Inclua o contexto correto

   Forneça informações básicas e contexto relevantes para a execução da tarefa. Essas informações podem gerar uma resposta mais focada.

3. Use linguagem clara

   Use linguagem precisa e inequívoca ao escrever o prompt.

4. Incluir demonstrações

   Se possível, experimente fornecer exemplos completos ou demonstrações no prompt após as instruções para ilustrar o que você deseja que o modelo produza. Demonstrações são uma maneira poderosa de aumentar a probabilidade de gerar uma saída desejável. No entanto, o desempenho muda dependendo das demonstrações selecionadas.

5. Começar simples e testar variações

   Divida tarefas complexas em instruções menores e mais claras. Tenha uma abordagem controlada e iterativa. Experimente diferentes estruturas.

Tradução automática

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

Outras considerações

- Diferenças subtis na redação podem levar a diferenças substanciais no desempenho. Tentar argumentar sobre como um modelo de linguagem grande (LLM) pode "interpretar" as instruções em um prompt só leva você a um ponto. Qual opção específica de redação rápida funciona melhor depende do modelo subjacente e deve ser escolhida com base em evidências (ou seja, analisar muitas saídas).
- Em configurações com restrição de dados, você deve desenvolver iterativamente vários prompts de candidato usando os dados de desenvolvimento e, em seguida, medir o desempenho de cada prompt de candidato no conjunto de testes, escolhendo o melhor.

Avaliando o prompt

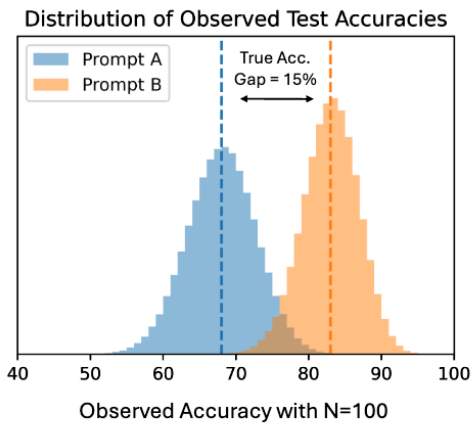
Avaliar o prompt é um processo contínuo que ocorre durante e após o desenvolvimento e a conclusão do prompt.

Visão geral da avaliação do prompt

Para determinar a eficácia do prompt, você deve avaliar lotes de dados de teste. Você deve copiar as respostas geradas pelo modelo e executar avaliações fora de Kit de habilidades do Now Assist.

Durante o desenvolvimento de prompt

A avaliação contínua e improvisada deve ocorrer juntamente com o desenvolvimento do prompt. Esta avaliação contínua permite que você adapte o prompt com base nas saídas do modelo observado. Pode ser tentador testar uma mudança em um prompt em apenas um ou dois exemplos, no entanto, para evitar reagir a ruídos, você deve olhar para lotes maiores e considerar a significância estatística das diferenças de desempenho observadas.



Chance of Seeing Better Performance from the Worse of Two Prompts

Data used in evaluation	"True" Underlying Accuracy Gap 5%	10%	15%	20%
N=10	30%	21%	14%	9%
N=25	28%	16%	8%	3%
N=50	24%	10%	3%	0.6%
N=100	18%	4%	0.5%	0.02%
N=250	9%	0.4%	<0.01%	<0.001%
N=500	3%	0.01%	<0.001%	<0.0001%

The approximate probability of observing better performance from the less accurate prompt among two (2) candidates, tabulated as a function of the evaluation dataset size (N) and the "true" underlying accuracy gap between the prompts (as measured on "infinite" data).

Avaliação de desempenho final

Antes de implantar uma habilidade, você deve testar o prompt em um lote representativo de dados que foi isolado do processo de desenvolvimento, ou seja, dados de "teste". Você deseja usar dados de teste isolados devido a um fenômeno conhecido como sobreposição de prompt. Editar iterativamente um prompt com base nas saídas do modelo geradas nos mesmos dados usados para testes pode levar a estimativas significativas de desempenho. Esse resultado ocorre porque o prompt pode se tornar superespecializado para os exemplos específicos usados no desenvolvimento. Embora o efeito seja normalmente

Tradução automática

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

menos dramático do que o que ocorre ao ajustar parâmetros do modelo de aprendizado de máquina a um conjunto de dados de teste, ele está enraizado nos mesmos princípios subjacentes e deve ser evitado.

Métricas de avaliação

Selecionar as métricas certas para avaliação é uma consideração importante. A lista a seguir fornece algumas abordagens, cada uma das quais pode ser mais ou menos apropriada, dependendo do caso de uso.

- Avaliação baseada em classificação de gerações curtas

  Esta abordagem requer registros rotulados e funciona melhor quando os rótulos são "respostas corretas" curtas e bem definidas, por exemplo, verdadeiro ou falso, seleção de múltipla escolha ou de categoria. Nesses casos, as saídas do modelo geralmente podem ser analisadas e formatadas, em seguida, métricas como precisão, recall, pontuações F1 e assim por diante podem ser calculadas diretamente.

- Avaliação de gerações mais longas

  Muitos dos casos de uso da IA generativa mais interessantes exigem gerações de modelos mais longas, e há muitas "respostas certas" possíveis. Nesses casos, a saída pode ser pontuada (por avaliadores humanos) ao longo de vários eixos diferentes, por exemplo:

  - Fidelidade

    O texto gerado é fiel ao contexto fornecido no prompt de habilidade? (O oposto de fidelidade é alucinação, o que significa dizer que o modelo injeta informações fora do contexto.)

  - Exatidão

    O texto gerado está correto em relação à instrução de habilidade?

  - Utilidade

    O texto gerado é útil em relação à tarefa que a habilidade deseja realizar? (A utilidade é subjetiva, mas é importante tentar medir. Fazer isso corretamente requer uma compreensão sólida das necessidades das pessoas que, em última análise, usarão a habilidade.)

  - Fluência

    O texto gerado está gramaticalmente correto? Há erros de digitação, problemas de coerência e assim por diante?

Nota:
Pontuar essas propriedades em uma escala, como 1-5, em vez de sim ou não

Implantar e monitorar a habilidade

Depois de avaliar o prompt, você pode implantar a habilidade personalizada e monitorar sua eficácia.

Tradução automática

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

Kit de habilidades do Now Assist visão geral da implantação e monitoramento

Você deve criar e avaliar a habilidade em uma instância de subprodução. Quando estiver satisfeito com a avaliação de desempenho final em um lote de dados de teste na subprodução, você pode começar a mover uma habilidade para a implantação.

1. Identifique os pontos de contato em que as habilidades podem ser apresentadas para que estejam disponíveis para o usuário final. Defina as configurações de implantação de acordo.
2. Execute testes de usuário de ponta a ponta em subprodução por um tempo e com diferentes usuários e entradas.
3. Depois que os resultados forem aceitáveis, implante a habilidade na instância de produção.
4. Monitore a habilidade.

Exemplo de caso de uso para Kit de habilidades do Now Assist

Como desenvolvedor de IA, você pode criar habilidades personalizadas com Kit de habilidades do Now Assist. Para este exemplo, crie uma habilidade personalizada para o resumo de incidentes secundários.

Como desenvolvedor de IA, você deve criar uma habilidade para o resumo de incidentes secundários. Criar esta habilidade pode ajudar você a organizar e entender vários incidentes relacionados ao mesmo primário.

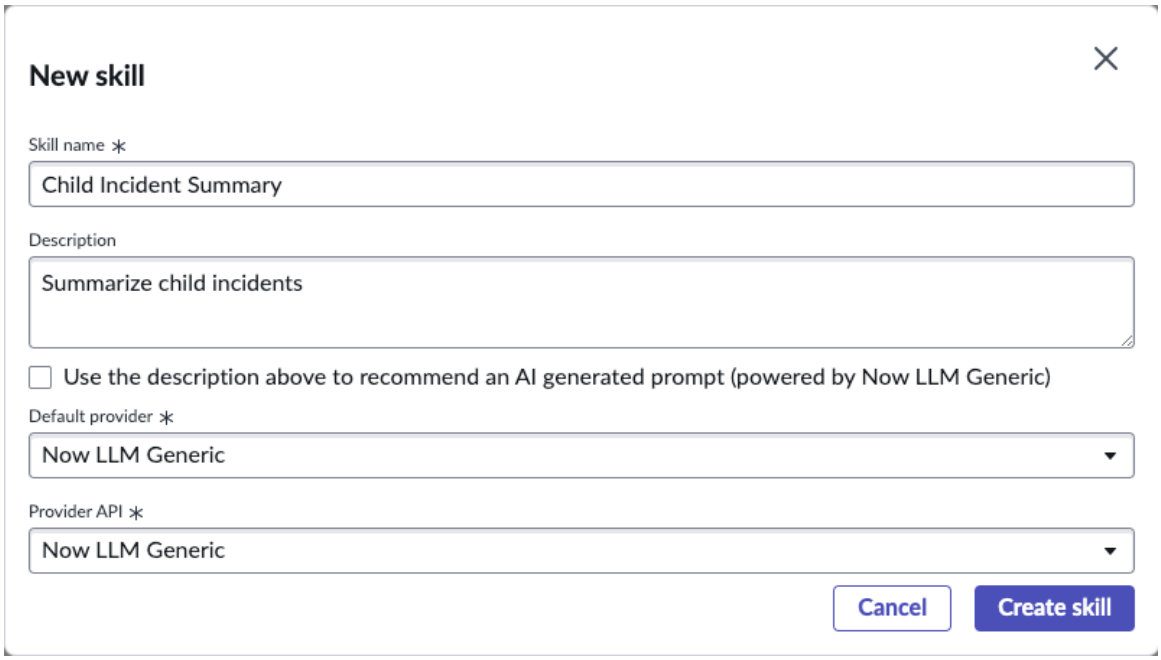
Crie e configure a habilidade

Para criar a habilidade:

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione **Criar nova habilidade** .
3. No formulário, preencha os campos. As seguintes informações são usadas para preencher o formulário deste exemplo:
   - Nome da habilidade: `Resumo do incidente secundário`
   - Descrição: `Resumo de incidentes secundários`
   - Provedor padrão: `LLM genérico`
   - API do provedor: `LLM genérico`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Criar habilidade** .

Depois de criar a habilidade, você deve definir as configurações da habilidade.

1. Selecione **Configurações** .
2. Selecione o modelo que você deseja usar. Para este exemplo, você pode selecionar `llm_generic` .
3. Selecione uma temperatura entre 0-1 para determinar a aleatoriedade e a criatividade da saída, como `0,2` .

Desenvolva o prompt

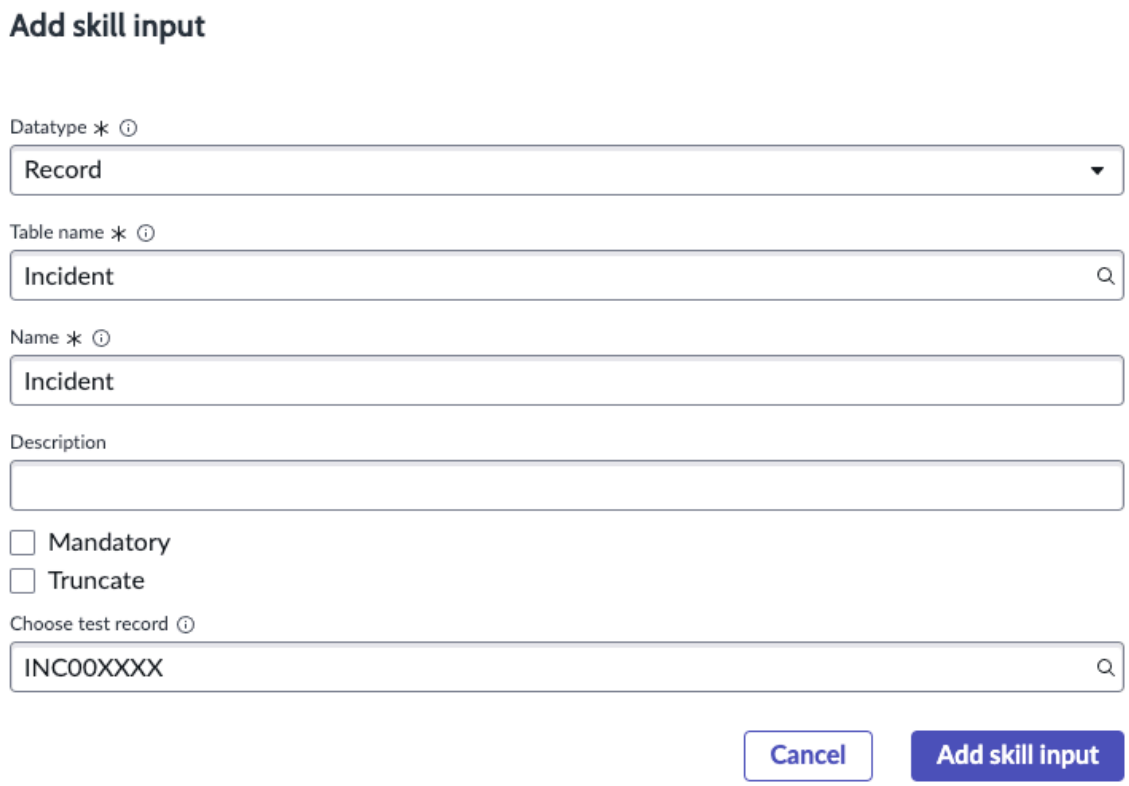
Depois de criar a habilidade e definir as configurações, você deve desenvolver o prompt. Para seguir este exemplo, você pode usar o seguinte prompt:

Você é um representante do atendimento ao cliente. Resuma os incidentes secundários do incidente primário fornecido abaixo. O resumo deve conter os principais problemas e impacto nos incidentes secundários, destacando quaisquer padrões, problemas recorrentes ou discrepâncias significativas. Ao resumir, considere o seguinte: Descrição resumida do incidente primário: incident.description}} Aqui estão os detalhes do incidente secundário: [ChildIncidents.output]

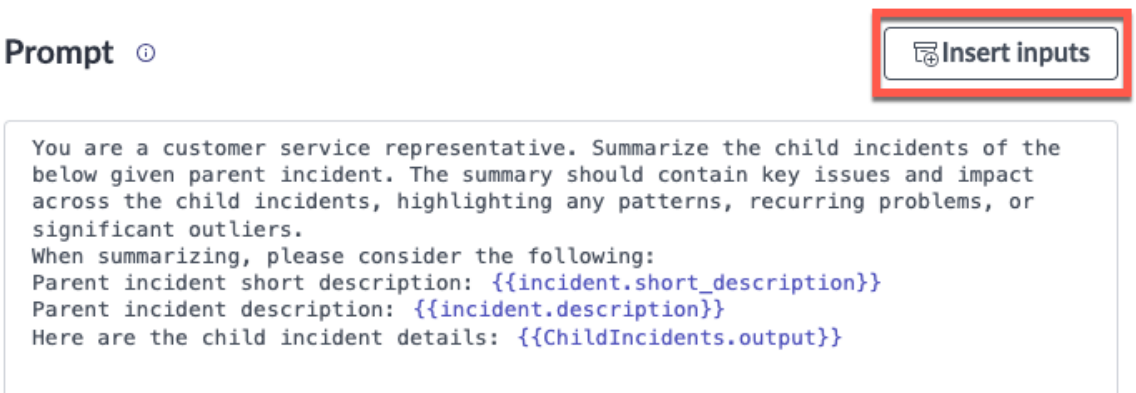
Selecione **Entradas** para a habilidade. Para este exemplo, o registro é selecionado como a entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 inserir entradas para o prompt.



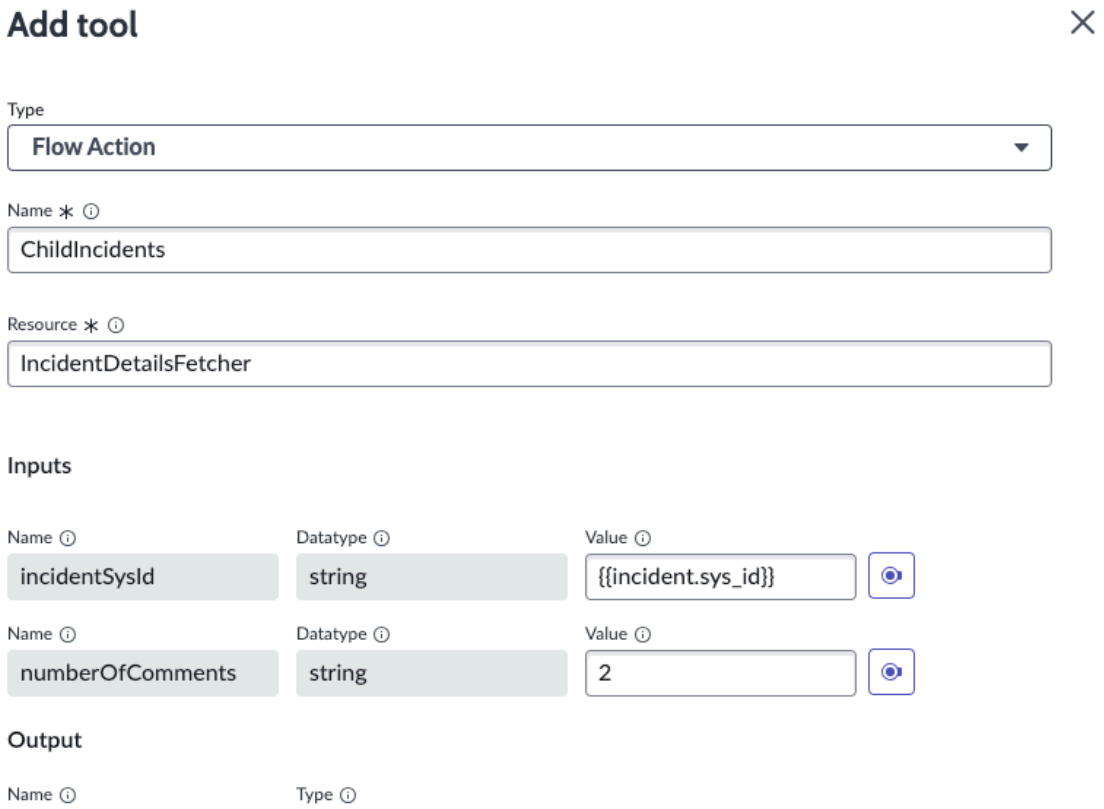
Para este exemplo, o seguinte é usado:

Descrição resumida do incidente primário: incident.description}} Aqui estão os detalhes do incidente secundário: ChildIncidents.output

Selecione as ferramentas para a habilidade. Para este exemplo, selecione Ação de fluxo e o recurso de fluxo IncidentDetalhsFetcher.

Tradução automática

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



Configure as opções de implantação de habilidades

A próxima etapa é configurar as opções de implantação de habilidades. Essas opções permitem que você escolha onde encontrar a habilidade Administração do Now Assist.

1. Selecione **Configurações de habilidade** guia.
2. Selecione **Configurações de implantação** .
3. Habilite o administrador para habilitar a habilidade do IU principal selecionando **Ação de IU** caixa de seleção.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Teste e publique a habilidade

É importante testar seu prompt de habilidade para garantir que o tipo correto de dados esteja sendo extraído.

1. Selecione **Executar testes** .
2. Escolha um registro ou incidente.
3. Selecione **Executar teste** .

Observe a resposta.

Para ver os dados que foram trazidos para o prompt de suas entradas de habilidades e ferramentas, você pode olhar para a guia Aviso fundamentado.

Se tudo estiver correto, selecione **Finalizar prompt** . Depois de finalizar o prompt e estar pronto para implementá-lo, selecione **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.

Ative a habilidade

Depois de testar, finalizar e publicar sua habilidade, um administrador deve ativá-la no Administração do Now Assist. Para saber mais sobre como ativar habilidades, consulte Ativar uma habilidade.

Segurança para Kit de habilidades do Now Assist

Habilitar controles de segurança para Now Assist Habilidades e habilidades personalizadas por meio de listas de controle de acesso (ACLs) e identidades de usuário.

Listas de controle de acesso

As listas de controle de acesso em Kit de habilidades do Now Assist aprimore a segurança do Now Assist e são definidos para determinar usuários que podem invocar uma habilidade.

Configure ACLs em Kit de habilidades do Now Assist

Você pode configurar ACLs para Kit de habilidades do Now Assist quando você cria ou edita uma habilidade ou ativa uma habilidade de Administração do Now Assist console.

ACLs configuradas em Kit de habilidades do Now Assist para são `Allow-If`e baseado em função.

. `Allow-If`A lógica concede acesso a dados ou recursos se qualquer uma das condições na ACL for atendida. O outro tipo de ACL é `Deny-Unless`. `Deny-Unless`As ACLs bloqueiam o acesso a dados ou recursos, a menos que uma condição seja atendida, mesmo se houver outras condições como `Allow-If`ACLs que normalmente concederiam acesso a alguém.

Há duas opções possíveis para ACLs criadas em Kit de habilidades do Now Assist:

- `Any authenticated user`Concede acesso a qualquer usuário autenticado na instância, independentemente da função
- `Select roles`: Requer que você selecione as funções que concedem acesso

Cada habilidade deve ter sua própria ACL exclusiva. Não é possível criar uma habilidade ou salvar mudanças em uma habilidade sem uma ACL. Para configurar uma ACL para uma habilidade, consulte Configure listas de controle de acesso para uma habilidade.

Configuração da Kit de habilidades do Now Assist

Configurar prompts e habilidades para Kit de habilidades do Now Assist.

Visão geral da configuração

Para usar Kit de habilidades do Now Assist você deve atualizar seu Now Assist plug-ins no Gerenciador de aplicações. Por exemplo, atualize seu Now Assist para ITSM plug-in para Xanadu versão.

Depois de instalar o plug-in, há duas partes para configurar uma habilidade no Kit de habilidades do Now Assist. Primeiro, você deve configurar como implantar a habilidade. Em seguida, você deve configurar o 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.

Configure um prompt de habilidade

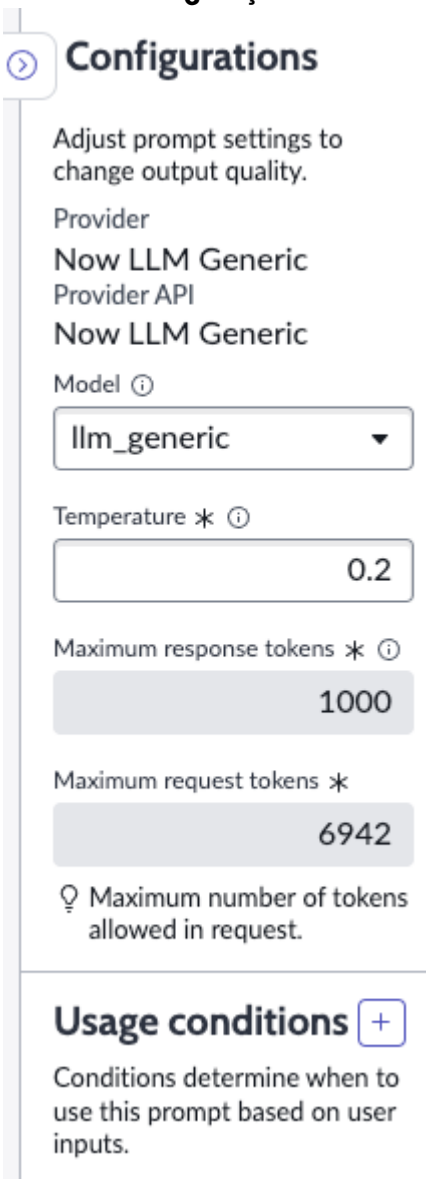
Configure seu prompt de habilidade para definir o modelo usado e a aleatoriedade e criatividade da resposta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione a habilidade que você deseja configurar.
3. Selecione **Configurações** .



4. 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 Configurações

Campo	Descrição
Modelo	O modelo é o modelo de linguagem grande (LLM) que você deseja usar para o prompt.
Temperatura	A temperatura determina a aleatoriedade e a criatividade da saída. Um valor mais alto aumenta a aleatoriedade. O valor deve estar entre 0 e 1.
Máximo de tokens de resposta	O número máximo de tokens que o modelo pode retornar. Se você estiver usando Serviço Now LLM, o máximo é 1000.
Máximo de tokens de solicitação	O número máximo de tokens permitidos em uma solicitação.

5. Adicionar **Condições de uso** para determinar quando usar o prompt.

O que Fazer Depois

Depois de definir suas configurações de habilidade, você pode testar sua habilidade. Para saber mais sobre como testar habilidades, consulte Teste um prompt.

Defina as configurações de implantação de habilidades

Defina as configurações de implantação para a habilidade que você cria. As configurações de implantação permitem que você escolha onde o administrador pode encontrar a habilidade no Administração do Now Assist.

Antes de Iniciar

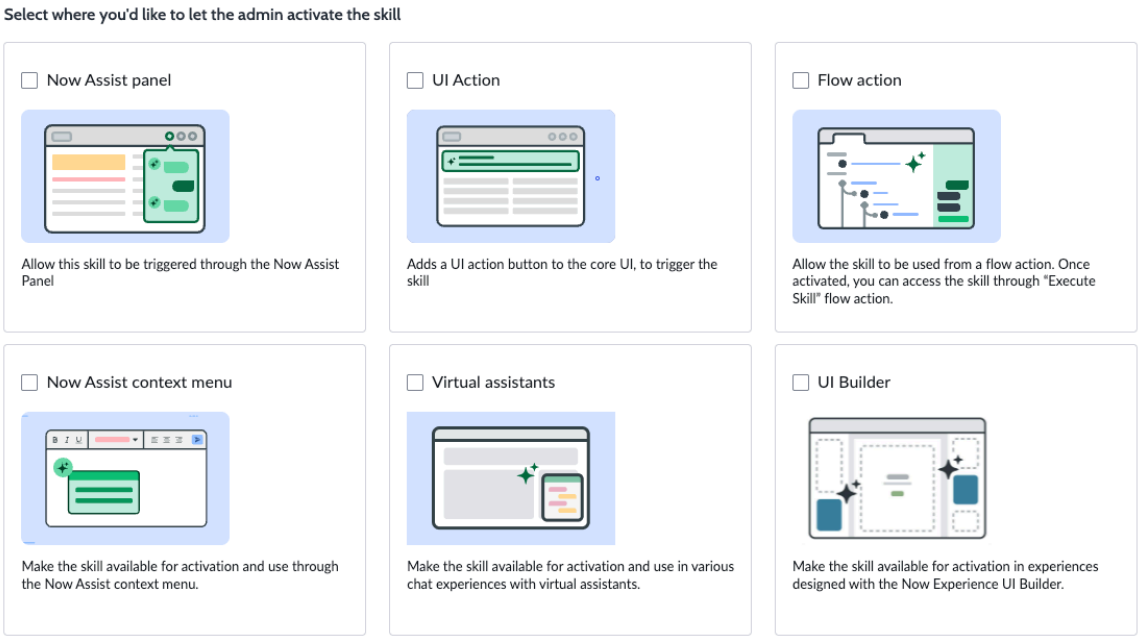
Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione a habilidade que você deseja configurar.
3. Selecione **Configurações de habilidade** guia.
4. Selecione **Informações gerais** .
   Esta seção mostra as informações que você adicionou ao criar a habilidade. Você pode editar o nome e a descrição da habilidade aqui.
5. Selecione **Configurações de implantação** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações de implantação

Campo	Descrição
Fluxo de trabalho	A categoria de alto nível à qual esta habilidade pertence, como **Tecnologia** , **Funcionário** , **Criador** ou **Plataforma** . Você também pode selecionar **Outro** se nenhuma das categorias se encaixar. O fluxo de trabalho escolhido é onde a habilidade está aparecer . em Administração do Now Assist console.
Produto	O produto específico no qual esta habilidade opera, como ITSM, ITOM, Prestação de serviços de RH, Administração do Now Assist.
Recurso	O recurso em que a habilidade é usada, como Bate-papo do agente, Knowledge, Virtual Agent. Você também pode definir um recurso personalizado, se necessário.
Nome	O nome do recurso.
Descrição	Uma descrição do recurso.

7. Selecione de onde você deseja que o administrador habilite a habilidade.

- Painel do Now Assist
- Ação de IU
- Ação de fluxo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 contexto do Now Assist
- Assistente virtual

  Para obter mais informações sobre o Now Assist no Virtual Agent, consulte Configuring assistants overview .

- Construtor de IU

8. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Depois de definir as configurações de habilidade, você pode publicar sua habilidade. Para saber mais sobre habilidades de publicação, consulte Finalize e publique uma habilidade

Exemplo de implantação com Workflow Studio

Como desenvolvedor de IA, você pode implantar habilidades personalizadas com muitas integrações, incluindo Workflow Studio.

Implante uma habilidade com Workflow Studio

Antes de implantar uma habilidade, você deve concluir as seguintes etapas:

1. Crie a habilidade.
2. Crie o prompt.

Para implantar a habilidade:

1. Navegue até **Configurações de habilidade** .
2. Selecione **Configurações de implantação** .
3. Selecione um fluxo de trabalho.
4. Selecionar um produto
5. Selecione um recurso.
6. Selecione de onde você deseja que o administrador habilite a habilidade. Para este exemplo, selecione Workflow Studio.

Execute a habilidade

Para executar a habilidade:

1. Finalize e publique a habilidade.
2. Ative a habilidade.
3. Navegue até Workflow Studio.
4. Adicione Execute Skill action .

Configure listas de controle de acesso para uma habilidade

Você deve definir uma lista de controle de acesso (ACL) para todas as habilidades. Uma ACL permite restringir quem pode acessar e executar uma habilidade somente para usuários com a função 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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver uma habilidade existente que não tenha uma ACL, a execução da habilidade não será interrompida. No entanto, se você editar a habilidade e publicá-la novamente, deverá adicionar uma ACL.

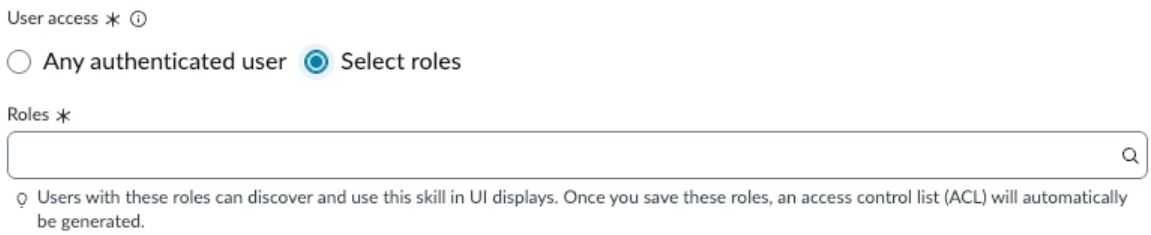
Se você tentar executar uma habilidade quando não tiver permissão, verá um erro informando que não está autorizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
   Um modal aparece para explicar as ACLs. Você pode selecionar **Entendi** ou **Exibir habilidades sem ACLs** .
2. Adicione uma ACL a uma habilidade existente.
   a. Selecione a habilidade à qual você deseja adicionar uma ACL.
   b. Selecione **Configurações de habilidade** e selecione **Configurações de acesso** .
   c. Selecione **Adicionar ACL** .
   d. Selecione uma opção.



Opções para funções de ACL

Opção	Descrição
Qualquer usuário autenticado	Enquanto um usuário estiver conectado, ele poderá acessar e executar a habilidade.
Selecionar funções	Selecione as funções que um usuário deve ter para executar a habilidade. **Nota:** Se você selecionar várias funções, um usuário deverá ter apenas uma das funções para executar a habilidade.

   e. Selecione **Aplicar**.
3. Adicione uma ACL a uma nova habilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Criação de habilidade.

b. Em **Acesso do usuário** selecione uma opção.

c. Continue criando a habilidade.

Como usar o Kit de habilidades do Now Assist

Usar Kit de habilidades do Now Assist para criar e publicar prompts e habilidades personalizadas para Now Assist.

Criação de habilidade

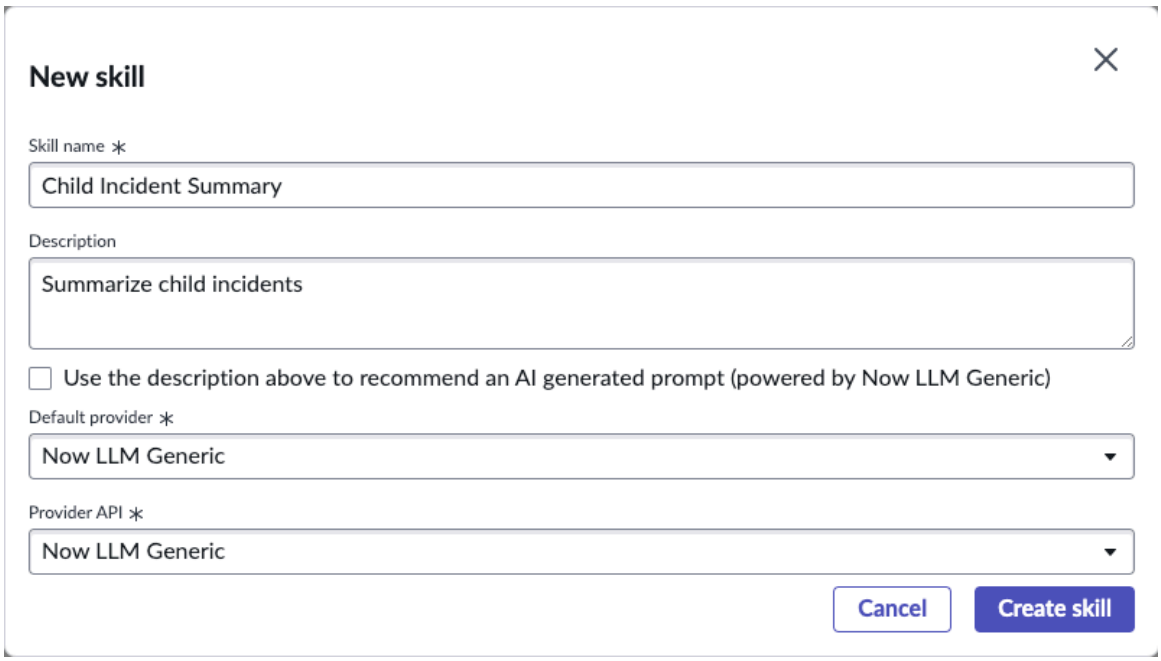
Crie uma habilidade personalizada para Now Assist. Criar uma habilidade personalizada permite que você tenha maior flexibilidade com Now Assist Recursos de IA generativa de .

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione **Criar nova habilidade** .
3. No formulário, preencha os campos.



Novo formulário de habilidade

Campo	Descrição
Nome da habilidade	Um nome para a habilidade.
Descrição	Uma descrição da habilidade.
Provedor padrão	Provedores disponíveis: ○ Serviço Now LLM ○ LLM 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.

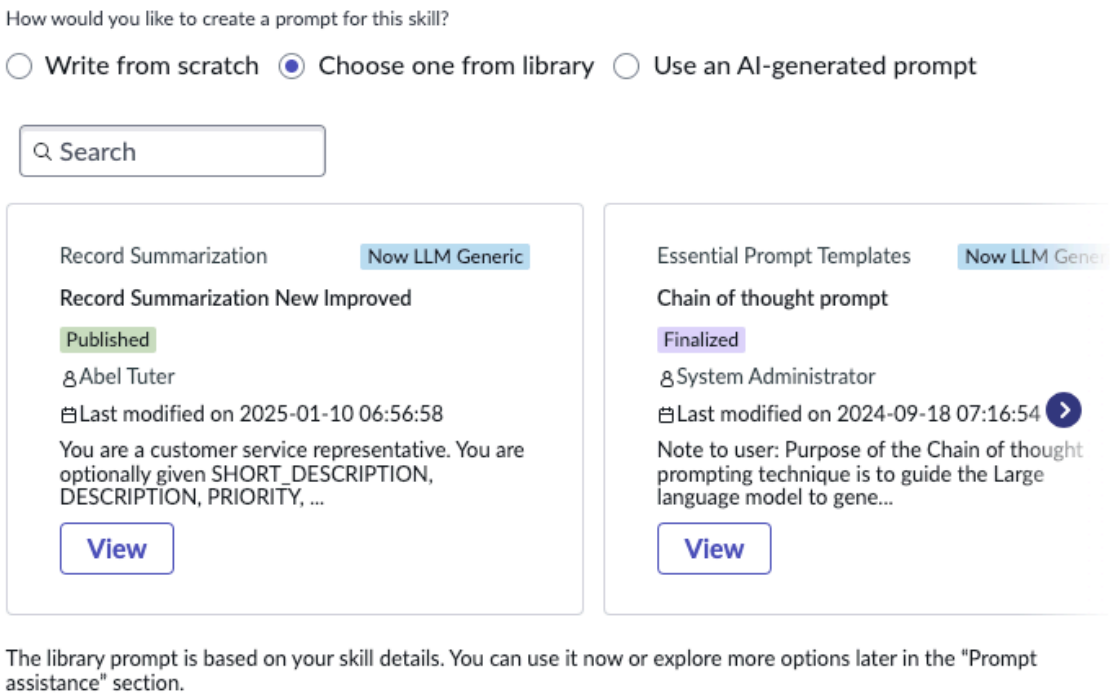
Campo	Descrição
	Você pode usar Serviço Now LLM, Azure OpenAI, Google Gemini ou Anthropic Claude na AWS Como o provedor de modelo de IA para todos Now Assist Agentes de IA e habilidades. Use os Controles de configuração em Torre de controle de IA para definir quais opções estão disponíveis, defina as preferências de nível de habilidade no Administração do Now Assist console. Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform. ▪ Spokes ▪ LLM personalizado Para obter mais informações sobre como configurar um modelo de linguagem grande personalizado (LLM), consulte Configure um conector genérico de modelo de linguagem grande (LLM) Spokes pré-criados disponíveis que permitem que você se conecte a um LLM externo: ○ Spoke de IA generativa do Microsoft Azure OpenAI ○ Spoke da IA generativa da OpenAI ○ Aleph Alpha ○ WatsonX ○ Google Gemini (MakerSuite e Vertex AI) **Nota:** Os spokes não consomem IntegrationHub transações. Os spokes consomem assistências.
API do provedor	O provedor da API para o LLM escolhido.
Acesso de usuário	○ Qualquer usuário autenticado Enquanto um usuário estiver conectado, ele poderá acessar e executar a habilidade. ○ Selecionar 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.

Campo	Descrição
	Selecione as funções que um usuário deve ter para executar a habilidade. **Nota:** Se você selecionar várias funções, um usuário deverá ter apenas uma das funções para executar a habilidade.

4. Selecione como você deseja criar o prompt para a habilidade.
   - Escrever do zero
   - Escolher um na biblioteca
     a. Encontre o prompt que você deseja usar.
     b. Selecione Exibir.
     c. Selecione Usar prompt.
   - Usar um prompt gerado por IA



5. Selecione **Avançar**.
6. **Opcional:** Adicione entradas e saídas de habilidades.
7. Selecione **Ir para o resumo** .
8. Selecione **Concluir**.

O que Fazer Depois

Depois de criar a habilidade, você deve configurá-la. Para saber mais sobre como configurar uma habilidade, consulte Configure um prompt de habilidade.

Se você não precisar definir nenhuma configuração para sua habilidade, poderá criar seu prompt de habilidade e ferramentas. Para aprender mais, consulte Criar um prompt e Adicione uma ferramenta.

Tradução automática

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

Clone e edite uma habilidade da ServiceNow

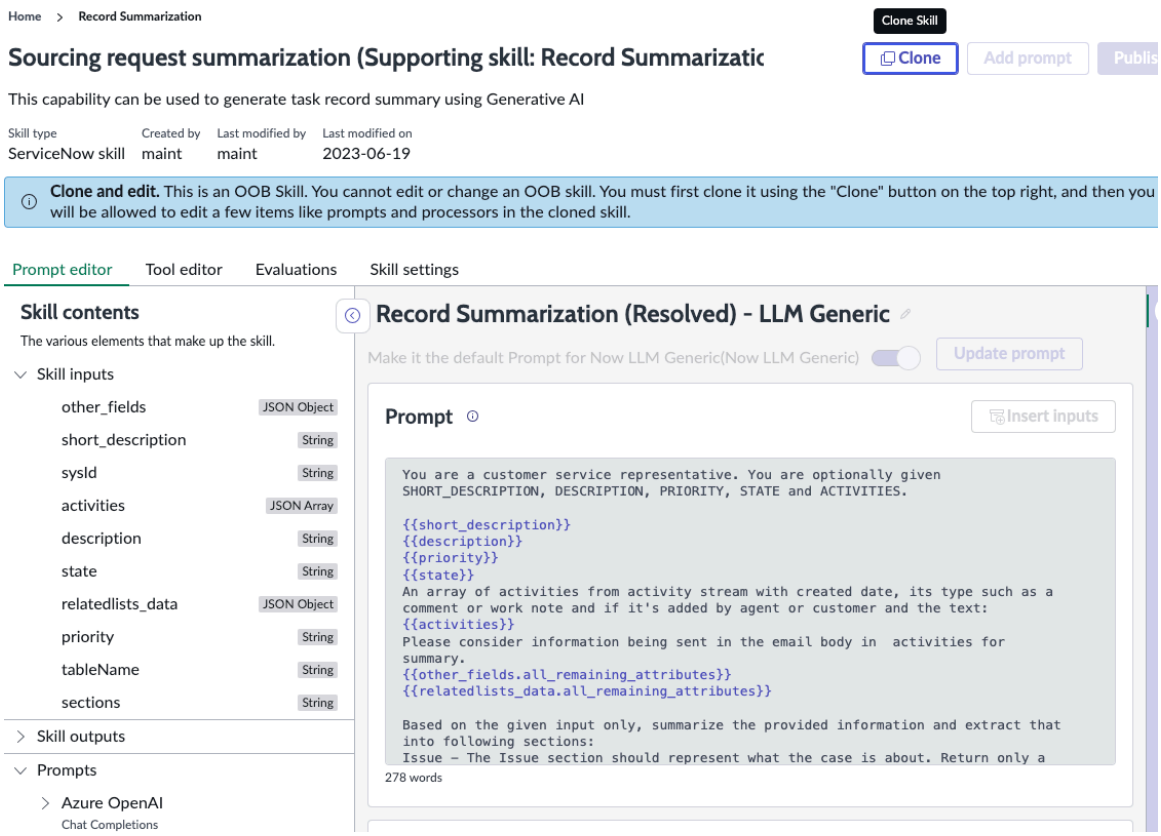
As habilidades qualificadas fornecidas nas aplicações do ServiceNow Now Now Assist podem ser clonadas no Kit de habilidades do Now Assist para que você possa editar o prompt ou mudar o provedor de serviço de IA. Editar o prompt permite organizar a formatação e o conteúdo da resposta do LLM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione *ServiceNow***habilidades**
3. Selecione *ServiceNow*habilidade que você deseja clonar.
4. Selecione **Clone** .



5. No formulário, preencha os campos.

Clonar formulário de habilidade

Campo	Descrição
Nome da habilidade	Um nome para a habilidade.
Descrição	Uma descrição da habilidade.
Provedor padrão	Provedores disponíveis: ○ Serviço Now LLM ○ LLM 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
	▪ Spokes ▪ LLM personalizado Para obter mais informações sobre como configurar um modelo de linguagem grande personalizado (LLM), consulte Configure um conector genérico de modelo de linguagem grande (LLM) Spokes pré-criados disponíveis que permitem que você se conecte a um LLM externo: ○ Spoke de IA generativa do Microsoft Azure OpenAI ○ Spoke da IA generativa da OpenAI ○ Aleph Alpha ○ WatsonX ○ Google Gemini (MakerSuite e Vertex AI) **Nota:** Os spokes não consomem IntegrationHub transações. Os spokes consomem assistências.
API do provedor	O provedor da API para o LLM escolhido.

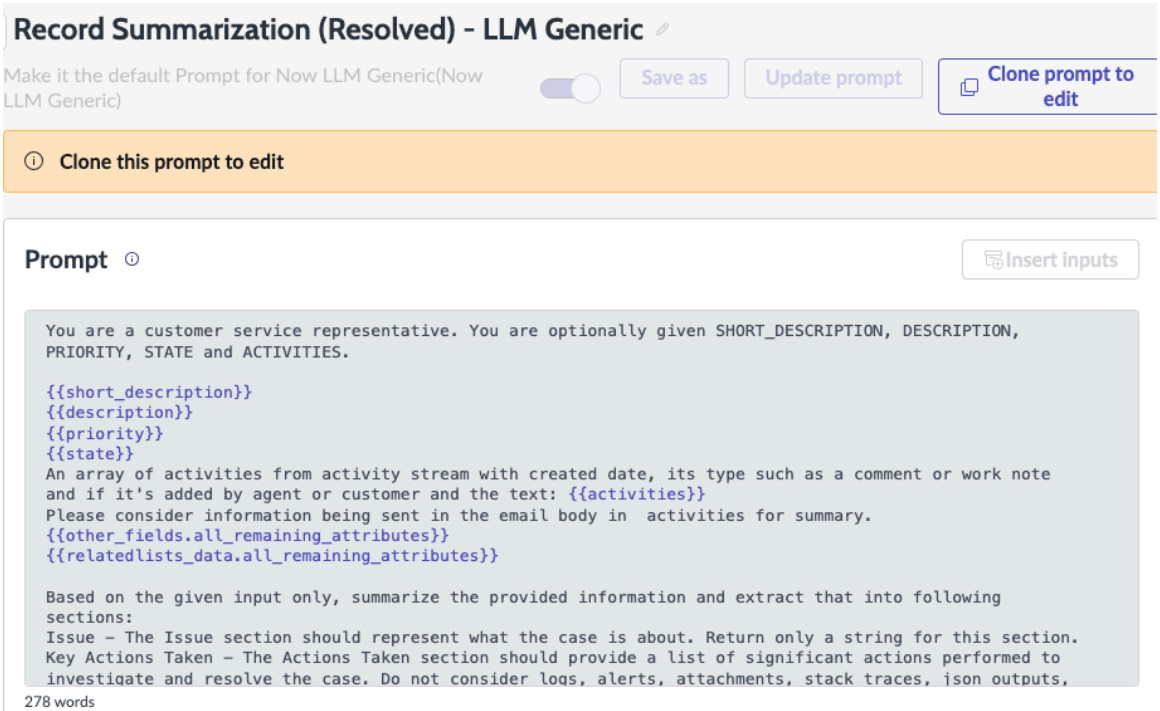
6. Selecione **Clone** .

Nota:
Ao clonar uma habilidade, você não pode mudar as entradas de habilidade, saídas de habilidade, ferramentas ou configurações de implantação.

7. **Opcional:** Selecione **Prompt de clone** para editar o 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.



8. Selecione **Configurações de habilidade** guia.
9. **Opcional:** Selecione o provedor padrão selecionando o botão de alternância.

O que Fazer Depois

Crie seu prompt de habilidade. Para saber mais sobre como criar um prompt, consulte Criar um prompt.

Depois de clonar e editar a habilidade e o prompt, você pode avaliar seu prompt.Para saber mais sobre como avaliar um prompt, consulte Avalie um prompt.

Criar um prompt

Depois de criar uma habilidade personalizada, crie um prompt. Criar um prompt permite que você escolha quais entradas de habilidade usar, bem como o tipo de ferramenta.

Antes de Iniciar

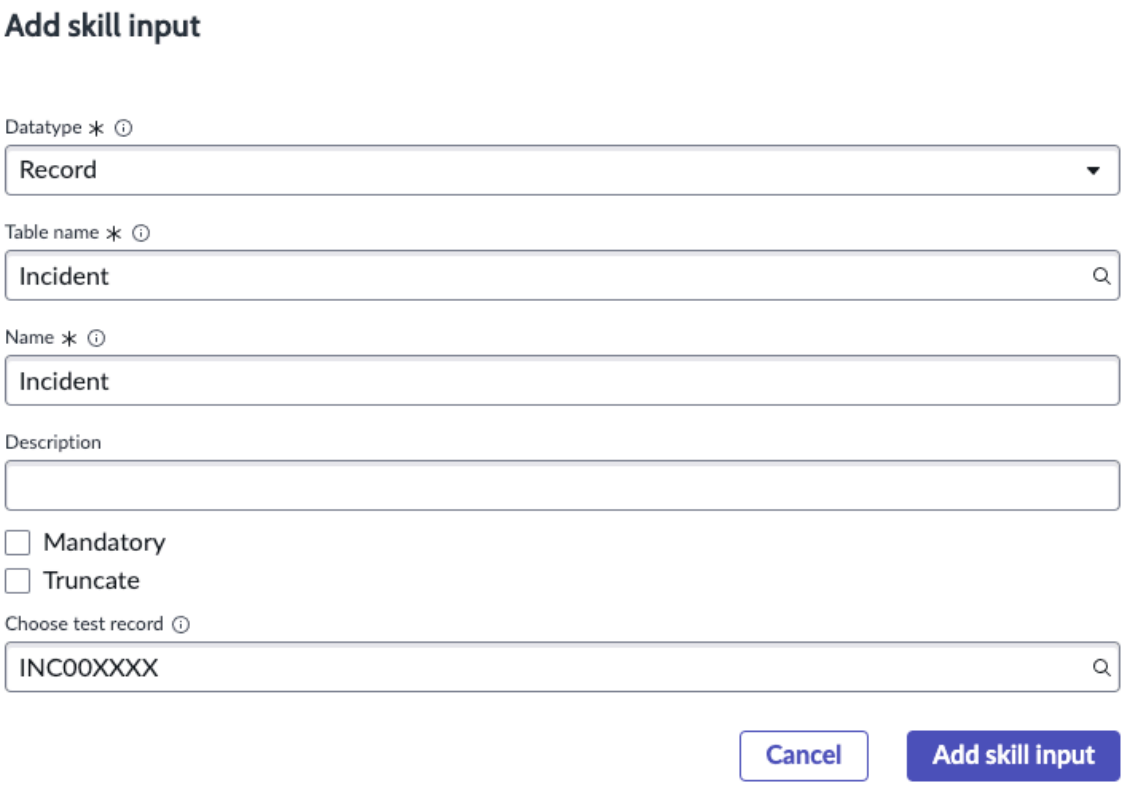
Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione a habilidade para a qual você deseja criar um prompt.
3. Selecione o ícone de edição ( ) e nomeie o prompt.
4. Escreva o prompt.
5. Selecione **Entradas de habilidade** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entrada de habilidade

Tipo de entrada	Descrição
Tipo de dados	○ Registro ○ Cadeia de caracteres ○ Numérico ○ Booliano ○ Matriz simples ○ Objeto JSON ○ Matriz JSON
Nome	Um nome para a entrada.
Descrição	Uma descrição da entrada.
Obrigatório(a)	A opção Obrigatório significa que você deve fornecer um valor para a entrada ao executar a habilidade.
Truncado	A opção Truncar significa que, se o prompt for muito grande, o contexto do prompt será encurtado para se ajustar ao tamanho do contexto do modelo.
Para registros	
Nome da tabela	Um nome para a tabela.
Escolha registro de teste	O registro usado para testar o 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.

Tipo de entrada	Descrição
Para cadeias de caracteres, numérico. Matriz booliana, matriz simples, objeto JSON, matriz JSON	
Valores de teste	Os valores usados para testar o prompt.

6. Selecione **Adicionar entrada de habilidade** .
7. Selecione **Insira entradas** .
   As opções de entrada mudam dependendo do tipo de dados escolhido.
8. PESQUISE as entradas que você deseja usar para o prompt.
   Por exemplo, você pode pesquisar a descrição resumida ou a prioridade do incidente.
9. Se você não estiver pronto para finalizar o prompt e publicar a habilidade, selecione **Salvar** ou **Salvar como** .

O que Fazer Depois

Depois de criar um prompt, você deve testá-lo. Para saber mais sobre como testar seu prompt, consulte Teste um prompt.

Adicione uma ferramenta

Adicione e gerencie ferramentas visualmente no Editor de ferramentas, incluindo ramificação de decisão, para executar diferentes ferramentas para sua habilidade. Adicionar ramificações de decisão entre ferramentas permite definir as condições que precisam ser atendidas para que uma ferramenta seja executada. Se nenhuma condição for atendida, a etapa da ramificação padrão será executada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma ferramenta é um utilitário configurado para converter entradas de habilidades em saídas de habilidades. As saídas da ferramenta podem ser referenciadas em um modelo de prompt para introduzir contexto a um prompt. A entrada de uma ferramenta pode ser uma entrada de habilidade ou a saída de outra ferramenta.

Você pode usar o Editor de ferramentas para configurar ferramentas e vinculá-las umas às outras.

Os nós de decisão permitem que você execute diferentes ferramentas, com base na lógica da ramificação. Um nó de decisão pode conter várias ramificações, mas sempre precisará de uma ramificação padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione a habilidade à qual você deseja adicionar uma ferramenta.
3. Selecione **Editor de ferramentas** guia.
4. Selecione o ícone (mais) para adicionar um nó.
5. Selecione o tipo de nó que você deseja adicionar.

Tradução automática

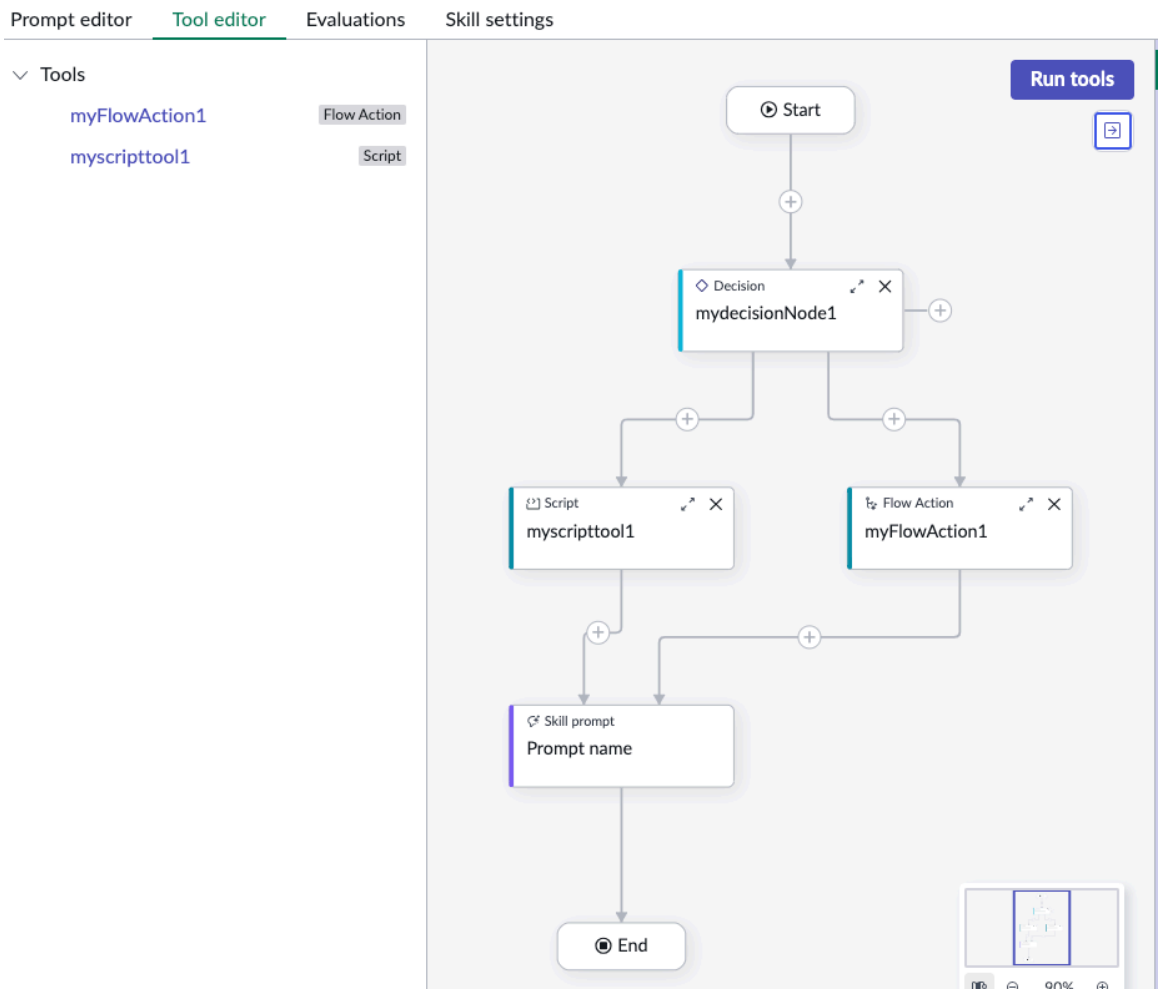
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Adicionar um nó

Tipo de nó	Etapas
Nó da ferramenta Tipos de ferramenta: ○ Script ○ Subfluxo ○ Ação de fluxo ○ Recuperador ○ Habilidade ○ Pesquisa na web ○ Inteligência preditiva	**a.** Selecione um tipo de ferramenta. **b.** Nomeie a ferramenta. **c.** Selecione uma condição.
Nó de decisão	**a.** Nomeie o nó. **b.** Selecione **Adicionar ramificação** **i.** Nomeie a ramificação. **ii.** Selecione um nó de destino. **iii.** Defina as condições. **c.** Selecione um nó de 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.



6. Selecione **Adicionar**.
7. Selecione **Executar ferramentas** para testar as ferramentas.

Adicione um recuperador

Adicione um recuperador ao seu prompt para aumentar e adicionar contexto aos seus prompts com resultados da pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skill_builder.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usar um recuperador em uma habilidade aumenta a relevância e a coerência de uma resposta, extraindo informações relevantes de uma fonte e, em seguida, alimentando-as para um modelo de linguagem grande (LLM) para criar a saída final. Esse processo leva a um fluxo de conversa mais suave e melhor escalabilidade à medida que os dados crescem, sem exigir ajuste fino do modelo.

Um recuperador permite que o chatbot acesse conhecimento externo buscando informações relevantes de histórico, resultando em respostas mais factuais, detalhadas e informadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Crie uma nova habilidade ou selecione a habilidade à qual você deseja adicionar um recuperador.
3. Selecione **Editor de ferramentas** guia.
4. Selecione o ícone (mais) para adicionar um nó.
5. Selecione **Nó da ferramenta** .
6. Selecione **Recuperador** no menu suspenso.
7. Selecione **Configurar o recuperador** .
8. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar ferramenta

Campo	Descrição
Nome	O nome do recuperador.
Consulta de pesquisa	As informações que você deseja pesquisar. Pode ser texto estático ou uma entrada de habilidade.
Tipo de espaço de pesquisa	○ Baseado em tabela ○ Baseado em perfil de pesquisa
Perfil de pesquisa	Um grupo de fontes de pesquisa.
Pesquisar fontes	Tabelas em ServiceNow que foram indexados e podem ser usados para pesquisa.
Campos retornados	Os campos que você deseja retornar das origens de pesquisa e enviados para o modelo de linguagem grande (LLM).
Limite	O número máximo de resultados retornados.
Critério de pesquisa	○ Híbrido ○ Semântico ○ Palavra-chave **Nota:** Se você escolher Híbrido ou Semântico, poderá fazer seleções para agrupamento e reclassificação. Para saber mais sobre agrupamento e reclassificação, consulte Recuperação em blocos e reclassificação.

9. Selecione **Avançar**.
10. Selecione um modelo de incorporação.
    Para saber mais sobre como incorporar modelos, consulte Configuring an external or custom embedding model .
11. Se você selecionou **Híbrido** ou **Semântica** critérios de pesquisa, selecione um índice semântico.
    Um índice semântico permite pesquisar dados com base no significado 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.

12. **Opcional:** Se você selecionou **Híbrido** ou **Semântica** critérios de pesquisa, selecione **Avançado** para mudar o limite de correspondência de documento.
    O limite de correspondência de documento é o limite para correspondência semântica. O valor padrão é 0. Você pode inserir qualquer valor de 0 a 1. Você pode obter resultados mais precisos com um valor mais alto.
13. Selecione **Avançar**.

> **Nota:**
> Se você selecionou **Híbrido** ou **Semântica** critérios de pesquisa, consulte Recuperação em blocos e reclassificação para concluir a configuração do recuperador.

14. Revise as informações da ferramenta de recuperação.
15. Selecione **Adicionar ferramenta** .

Recuperação em blocos e reclassificação

Ao criar um prompt de habilidade que usa um recuperador, você pode usar blocos e reclassificação para melhorar a precisão e a relevância de suas respostas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skill_builder.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para configurar as opções de agrupamento e reclassificação de um recuperador, você deve ter uma ferramenta de recuperação adicionada à sua habilidade com **Híbrido** ou **Semântica** critérios de pesquisa. As etapas a seguir vêm após a configuração semântica em Adicione um recuperador.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione a habilidade à qual você está adicionando um recuperador.
3. Adicione um recuperador.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de agrupamento e nova classificação

Campo	Descrição
Número máximo de blocos por documento	O número máximo de blocos que você deseja retornar por documento. O valor padrão é 10.
Estratégia de bloco	○ Tamanho fixo O tamanho fixo divide o texto completo em passagens menores. Você pode escolher o limite de tamanho da passagem em número de palavras ou número de frases. ○ Pequeno a grande Pequeno a grande permite que você escolha os principais K blocos indexados com melhor correspondência e expanda-os para incluir blocos ao redor. 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
	seguida, os blocos expandidos são vinculados em um texto grande e divididos em passagens menores. Não use a estratégia de bloco de pequeno a grande se você estiver usando texto completo ou truncado a configuração de bloco de índice.
Unidade de bloco	○ Palavras ○ Frases
Tamanho do bloco	O tamanho dos blocos retornados. O valor padrão para o tamanho da palavra é 750. O valor padrão para o tamanho da frase é 40.
Tamanho do snippet expandido	O tamanho dos blocos expandidos que são incluídos quando você seleciona a estratégia de bloco pequeno a grande.
K resultados principais	O número de blocos que o reranker retorna. Se você deixar este campo em branco, o número padrão de blocos retornados será o limite inserido.

5. Selecione **Avançar**.
6. Selecione o tipo de condição que você deseja que seja avaliada quando a ferramenta for executada.
7. Selecione **Avançar**.
8. Revise as seleções feitas para a ferramenta e selecione **Adicionar ferramenta** .

Adicionar uma pesquisa na web

Adicione uma pesquisa na web como uma ferramenta no Kit de habilidades do Now Assist. Adicionar uma pesquisa na web como uma ferramenta permite que você adicione resultados de pesquisa ao prompt.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin ou administrador.

Para usar a pesquisa na web como uma ferramenta, você deve trazer sua própria chave de API do mecanismo de pesquisa e configurá-la no ServiceNow AI Platform.

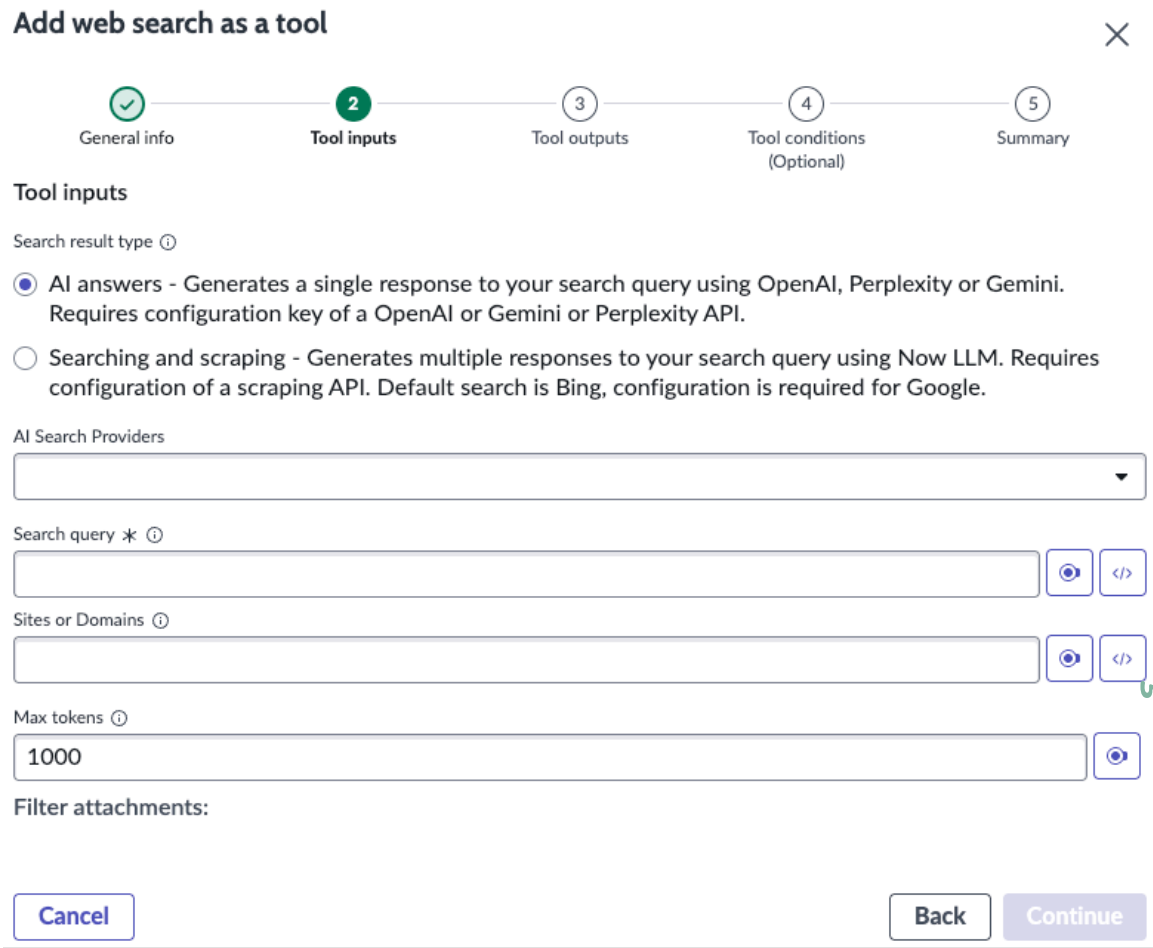
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Crie uma habilidade ou selecione a habilidade à qual você deseja adicionar a pesquisa na web.
3. Selecione **Editor de ferramentas** guia.
4. Para adicionar um nó.
5. Selecione **Nó da ferramenta** e, em seguida **Adicionar** .
6. Selecione **Pesquisa na Web** em **Tipo de ferramenta** campo.
7. Selecione **Ferramenta de configuração** .
8. No formulário Informações gerais, insira um **Nome** e selecione **Pesquisa na Web** para **Recurso** 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.

9. Selecione **Continuar**.
10. No formulário Entradas da ferramenta, preencha os campos.



Formulário de configuração da pesquisa na web

Campo	Descrição
Resultados da pesquisa	**Respostas com IA** é o tipo de resultado que você deseja da pesquisa. **Respostas com IA** Gera uma única resposta à pesquisa usando Perplexidade, OpenAI ou Gemini.
Provedores de pesquisa com IA	O provedor de pesquisa com IA usado para executar 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.

Campo	Descrição
	Nota: Se você selecionar Perplexidade ou OpenAI, deverá concluir a configuração da chave de API na tabela de recursos do OneExtend Respostas da Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre esse processo, consulte Configure o recurso de respostas da Pesquisa com IA para pesquisa na web. O Azure Open AI é uma opção a ser selecionada, mas o Azure Open AI não oferece suporte à pesquisa na Web.
Consulta de pesquisa	A palavra, as palavras ou a frase que você está procurando.
Sites ou domínios	Este campo aparece, mas não é compatível.
Máximo de tokens	Este campo aparece, mas não é compatível.

11. Selecione **Continuar**.
12. No formulário Saídas da ferramenta, selecione **Continuar** .
13. No formulário Condições da ferramenta (opcional), selecione **Continuar** .
14. Na tela Resumo, selecione **Adicionar ferramenta** .

Adicionar Inteligência preditiva

Adicione inteligência preditiva como uma ferramenta no Kit de habilidades do Now Assist. Os modelos de inteligência preditiva permitem prever, estimar e identificar padrões que podem ser usados para rotear trabalho, preencher formulários, estimar tempos de espera e muito mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Crie uma habilidade ou selecione a habilidade à qual você deseja adicionar inteligência preditiva.
3. Selecione **Editor de ferramentas** guia.
4. Selecione o ícone (mais) para adicionar um nó.
5. Selecione **Nó da ferramenta** .
6. Selecione **Inteligência preditiva** .
7. No formulário, preencha os campos.

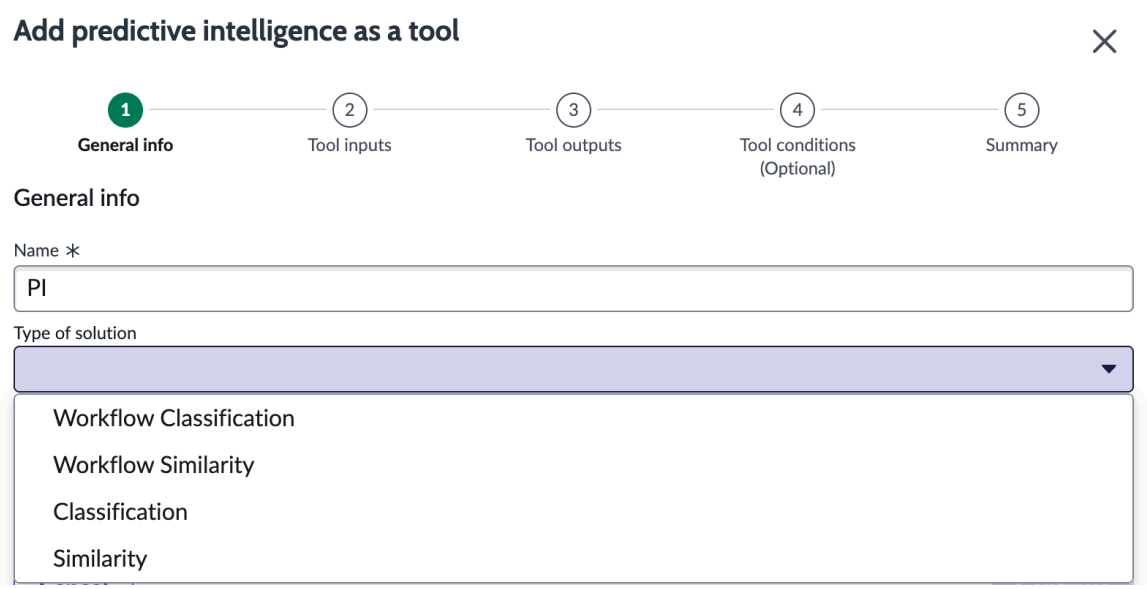
Formulário de inteligência preditiva

Campo	Descrição
Nome	O nome da ferramenta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de solução	○ Classificação do fluxo de trabalho ○ Semelhança do fluxo de trabalho ○ Classificação ○ Semelhança



8. Adicionar entradas de ferramenta.
9. Adicionar saídas de ferramenta.
10. **Opcional:** Selecione as condições da ferramenta.
11. Selecione **Adicionar ferramenta** .

Adicionar Inteligência de documentos

Adicionar inteligência de documentos como uma ferramenta no Kit de habilidades do Now Assist. A inteligência de documentos permite que você

Antes de Iniciar

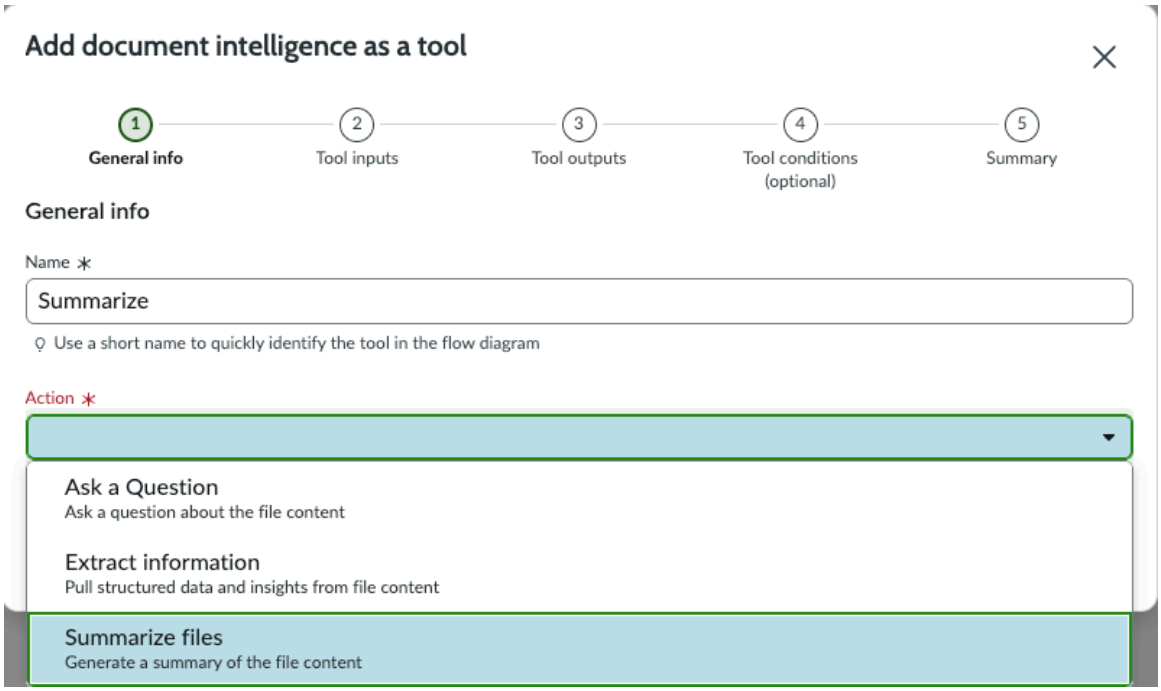
Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Crie uma habilidade ou selecione a habilidade à qual você deseja adicionar inteligência de documentos.
3. Selecione **Editor de ferramentas** guia.
4. Selecione o ícone (mais) para adicionar um nó.
5. Selecione **Nó da ferramenta** .
6. Selecione **Inteligência de documentos** .
7. 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 Adicionar inteligência de documentos

Campo	Descrição
Nome	Um nome para identificar a ferramenta.
Ação	○ Fazer uma pergunta Faça uma pergunta sobre o conteúdo do arquivo. ○ Extrair informações Extraia dados estruturados e informações do conteúdo do arquivo. ○ Resumir arquivos Gere um resumo do conteúdo do arquivo.

8. Adicionar entradas de ferramenta.
9. Adicionar saídas de ferramenta.
10. **Opcional:** Selecione as condições da ferramenta.
11. Selecione **Adicionar ferramenta** .

Use a Assistência imediata

Use a Assistência de prompt para começar o desenvolvimento de prompt selecionando um exemplo na biblioteca de prompts ou usando o Now Assist para gerar um.

Antes de Iniciar

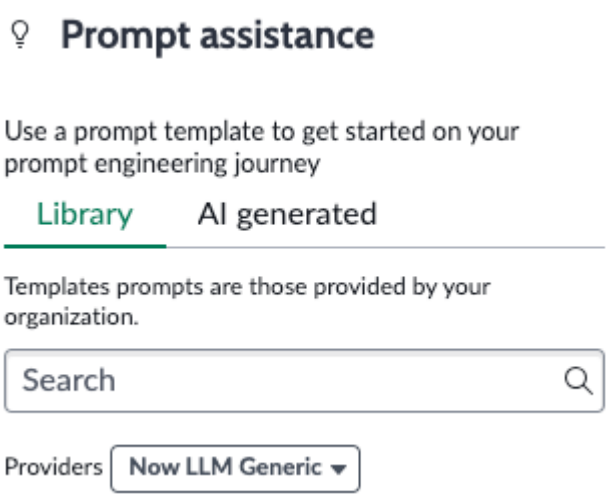
Função necessária: sn_skill_builder.admin

Tradução automática

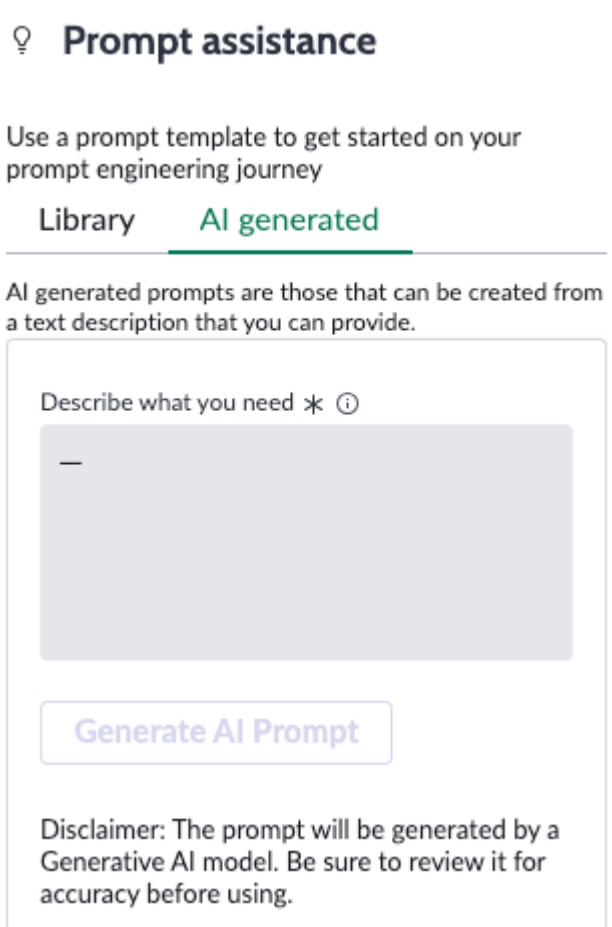
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Crie uma nova habilidade ou selecione a habilidade para a qual você deseja usar a Assistência imediata.
3. Selecione o ícone Solicitar assistência.
4. Selecione **Biblioteca** para pesquisar um prompt na biblioteca de prompts.



5.
6. Selecione **Gerado por IA** Para que a IA ajude você a criar um prompt com base em suas necessidades.



Tradução automática

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

Teste um prompt

Depois de criar um prompt para sua habilidade personalizada, teste o modelo de prompt antes de finalizá-lo. Testar o prompt verifica se você está vendo os resultados esperados do prompt antes que ele seja ativado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione a habilidade para a qual você criou o prompt.
3. Na seção Prompt de teste, selecione **Executar testes** .
4. Escolha um incidente ou registro de teste.
5. Selecione **Executar teste** .

Nota:
Testar sua habilidade consome uma assistência.

Solicitar resultados

Tab	Descrição
Resposta	A resposta é o resultado que o modelo de linguagem grande (LLM) envia de volta do prompt.
Aviso fundamentado	O aviso fundamentado permite que você veja os dados que foram trazidos para o prompt de suas entradas de habilidades e ferramentas. Com esta exibição, você pode ver se suas entradas de habilidade e ferramentas estão retornando os dados corretos.

6. **Opcional:** Se quiser, refine o prompt e repita o teste conforme necessário.
7. **Opcional:** Selecione o ícone de histórico de testes de execução para ver os resultados de seus testes de execução anteriores.

O que Fazer Depois

Depois de testar seu prompt, você deve finalizá-lo e publicá-lo. Para saber mais sobre como publicar uma habilidade, consulte Finalize e publique uma habilidade.

Se você não tiver definido as configurações de implantação para sua habilidade, consulte Defina as configurações de implantação de habilidades.

Avalie um prompt

Use Kit de habilidades do Now Assist ferramentas de avaliação para avaliar a eficácia de seus prompts de habilidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione a habilidade que você deseja avaliar.
3. Selecione **Desempenho do prompt** guia.
4. Selecione **Execuções de avaliação** guia.
5. Crie um conjunto de dados a partir de uma tabela ou coleção de dados.

Crie um conjunto de dados

Método	Etapas
Crie um conjunto de dados a partir de uma tabela	**a.** Dê um nome e uma descrição ao conjunto de dados. **b.** Selecione **Tabela** . **c.** Encontre a tabela que você deseja usar. **d.** Selecione o número máximo de registros que você deseja usar. **e.** Adicionar condições. **f.** Selecione **Gerar visualização** . **g.** Selecione os mapeamentos. **h.** Selecione **Criar**.
Crie um conjunto de dados a partir de uma coleta de dados	**a.** Dê um nome e uma descrição ao conjunto de dados. **b.** Selecione Coleta de dados. **c.** Selecione uma coleta de dados que você criou em Kit de dados do Now Assist. **d.** Selecione **Gerar visualização** . **e.** Selecione os mapeamentos. **f.** Selecione **Criar**.

6. Selecione o ícone Adicionar + para **Execuções de avaliação** .
7. Dê à execução de avaliação um nome e uma descrição.
8. Selecione um ou mais prompts que você deseja avaliar.
9. Selecione **Salvar e Avançar** .
10. Selecione um conjunto de dados.
11. Selecione **Salvar e Avançar** .
12. Expanda **Qualidade** guia.
13. Selecione as métricas que você deseja avaliar.

Tradução automática

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

Métricas de avaliação

Método de avaliação	Métrica	Descrição
Humano	Feedback humano	Avaliação humana é a opção padrão disponível para todas as execuções de prompt que geram uma resposta. Você pode classificar a resposta com polegares para cima ou para baixo, com base em sua satisfação. Você também tem a opção de fornecer feedback mais detalhado para explicar sua opção de avaliação.
Automatizado	Exatidão	A métrica de exatidão avalia a precisão, integridade, pertinência e qualidade de escrita da resposta gerada em relação à instrução fornecida. Essa métrica ajuda a verificar se o texto reflete com precisão a instrução, abrange todos os pontos importantes, permanece relevante e está bem escrito.
Automatizado	Correção com Resposta Golden	A métrica Correção com resposta dourada usa uma referência predefinida para avaliar a precisão, a integridade, a pertinência e a qualidade de escrita da resposta gerada em relação à instrução fornecida. Essa métrica ajuda a verificar se o texto reflete com precisão a instrução, abrange todos os pontos importantes, permanece relevante e está bem escrito. Você deve usar essa métrica sempre que possível.
Automatizado	Fidelidade	A métrica de fidelidade avalia se uma resposta gerada reflete com precisão as informações e o contexto fornecidos na instrução fornecida. Essa métrica ajuda a verificar se o texto não contém alucinações, fatos fabricados ou conclusões incompatíveis, mantendo o alinhamento com o material de origem.

14. Selecione **Salvar e Avançar** .
15. Revise as opções de avaliação que você fez.
16. Selecione **Salvar e avaliar** .
17. **Opcional:** Faça uma avaliação humana.
    a. Selecione **Avaliação humana** .
    b. Selecione um registro a ser usado na avaliação.
    c. Expanda o prompt e leia o resultado.
    d. Selecione o ícone de polegar para cima ou polegar para baixo para dar sua avaliação.
    e. Adicione mais informações e selecione **Enviar** .

Finalize e publique uma habilidade

Quando estiver satisfeito com o prompt, você pode publicar sua habilidade personalizada. Publicar a habilidade habilita um Now Assist o administrador deve ativá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página inicial**.
2. Selecione a habilidade que você deseja publicar.
3. Faça as mudanças necessárias no prompt.
4. Se você alterou o prompt, teste-o.
5. Quando estiver satisfeito com o prompt, selecione **Finalizar prompt** .
6. Selecione **Publicar**.

O que Fazer Depois

. Now Assist o administrador deve ativar a habilidade. Para saber mais sobre como ativar uma habilidade, consulte Ativar uma habilidade.

Ativar uma habilidade

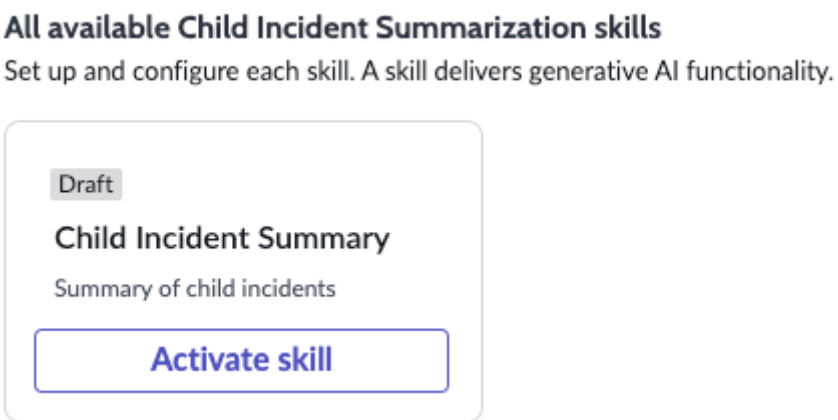
Depois de criar e publicar uma habilidade personalizada, você deve ativá-la em Administração do Now Assist. Ativar a habilidade permite que você acione a habilidade na IU.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos**.
2. Encontre a habilidade personalizada que você criou.
3. Selecione **Ativar habilidade** .



Nota:
Algumas habilidades podem precisar ser revisadas e aprovadas por um administrador de dados antes que você possa ativá-las. Para saber mais sobre aprovações para habilidades personalizadas, consulte .

Chame uma habilidade personalizada de um script

Você pode usar um script para chamar uma habilidade personalizada.

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** > **IU do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Crie uma ação de IU.
   Para obter mais informações sobre como criar ações de IU, consulte Create a UI action .
3. Adicione seu script.

   O script a seguir é um exemplo. Você pode substituir as variáveis por seus dados.

```
var inputsPayload = {};

// create the payload to deliver input data to the skill

inputsPayload[‘input name’] = {

 tableName: 'table name',

 sysId: 'sys_id',

 queryString: ''

};


//create the request by combining the capability sys ID and the skill config sys ID

var request = {

   executionRequests: [{

      payload: inputsPayload,

      capabilityId: ‘capability sys id’,

      meta: {

         skillConfigId: ‘skill config sys id’

      }

   }],

   mode: 'sync'

};


//run the custom skill and get the output in a string format
try {
var output =
 sn_one_extend.OneExtendUtil.execute(request)['capabilities'][request.executionRequests[0].
capabilityId]['response'];
var LLMOutput = JSON.parse(output).model_output;
} catch(e) {
 gs.error(e);
 gs.addErrorMessage('Something went wrong while executing the skill.');
```

Tradução automática

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

```
}
action.setRedirectURL(current);
```

Referência do Kit de habilidades do Now Assist

Tópicos de referência para Kit de habilidades do Now Assist

Kit de habilidades do Now Assist funções

Determinadas funções são necessárias para usar Kit de habilidades do Now Assist funcionalidade.

Administrador do kit de habilidades (sn_skill_builder.admin)

Este usuário pode criar, atualizar e publicar habilidades em Kit de habilidades do Now Assist. Esta função é obrigatória para uso Kit de habilidades do Now Assist.

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.

Campo de uso para Kit de habilidades do Now Assist

Kit de habilidades do Now Assist Está incluído em vários pacotes do Now Assist que cobrem a capacidade de um determinado cliente de desenvolver habilidades do Now Assist.

A tabela a seguir é fornecida para ajudar a esclarecer dúvidas sobre como essas habilidades personalizadas podem ser criadas e implantadas em cada ambiente do cliente.

Campo de uso esperado

Extensibilidade do fluxo de trabalho	Kit de habilidades do Now Assist permite que os clientes complementem o uso de licenciados e pré-criados Now Assist Habilidades, como Exemplo de resumo de incidentes. Kit de habilidades do Now Assist também permite que os clientes criem novas habilidades relacionadas ao fluxo de trabalho no escopo de Now Assist compras. Por exemplo, no ITX para ITSM Pro/Enterprise Plus, no ITX e RH para clientes com ITSM e HRSD Pro/Enterprise Plus.
Não duplicado	Consulte Visão geral do Now Assist para ver as habilidades pré-criadas que estão disponíveis atualmente para compra em ServiceNow Now Assist pacotes. Os clientes devem criar a partir das habilidades adquiridas em vez de tentar criar 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.

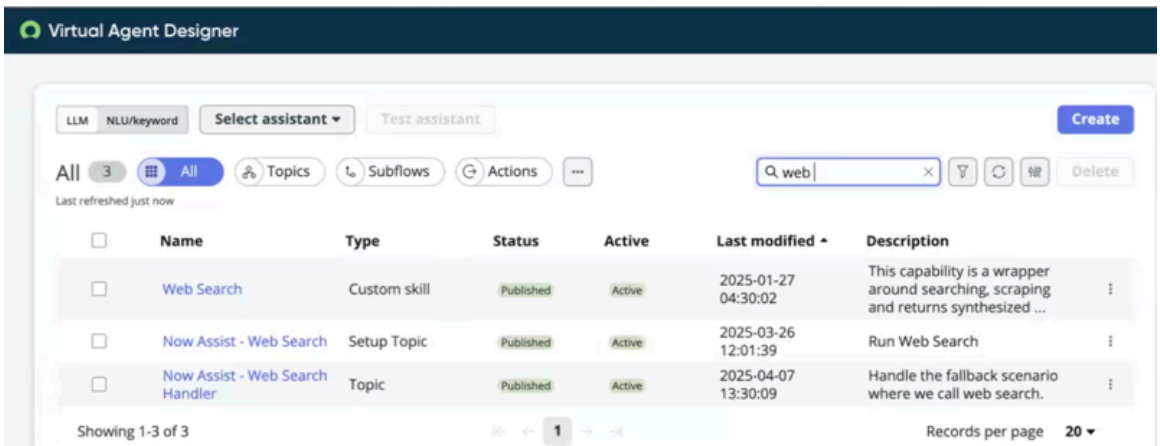
Campo de uso esperado

	duplicadas do licenciável ServiceNow habilidades sem compra.
Aproveitando tabelas personalizadas	Habilidades personalizadas podem ser criadas usando Kit de habilidades do Now Assist Habilitar a funcionalidade de IA generativa nas tabelas personalizadas fornecidas nas licenças de um cliente.

Habilidade personalizada de pesquisa na web

A habilidade personalizada de pesquisa na web executa uma pesquisa na internet para responder a uma consulta. A pesquisa na web é usada sempre que o LLM e Pesquisa com IA não é possível fornecer resultados ou sempre que o modo de pesquisa na web estiver ativado .

A habilidade personalizada de pesquisa na web é baseada em um bloco de tópico pré-criado no Designer do Virtual Agent e estão disponíveis quando você ativa Now Assist em Virtual Agent. Este recurso é acionado automaticamente quando ambos Pesquisa com IA E o LLM não pode encontrar informações para responder a uma consulta do usuário final. Este recurso também pode ser acionado manualmente sempre que os usuários finais selecionam o ícone de resultados de pesquisa na Web ( ) para entrar no modo de pesquisa na web. Quando a pesquisa na web é ativada, uma IA de terceiros executa a pesquisa e retorna com uma resposta.

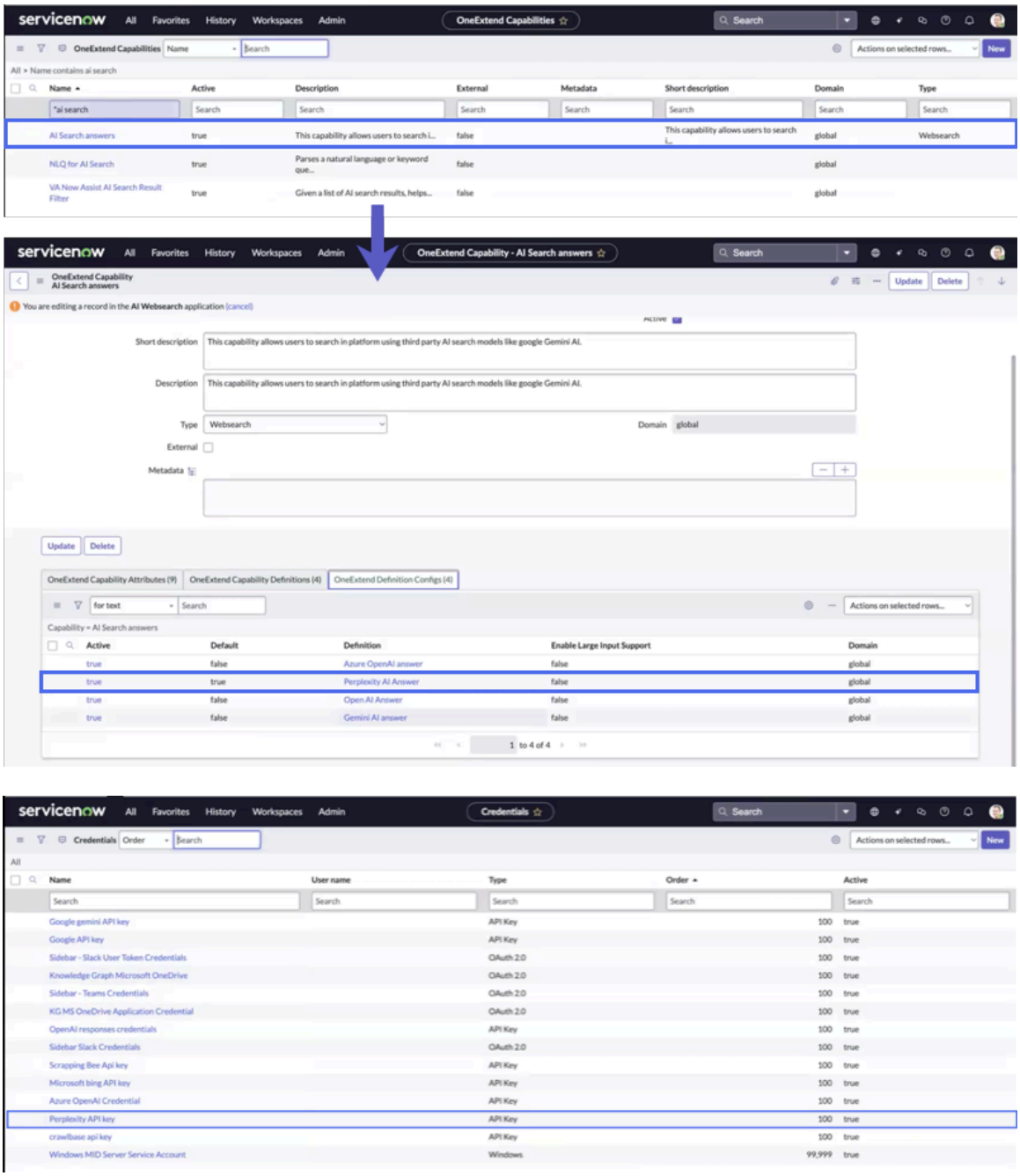


Para obter mais informações sobre a exibição e a funcionalidade do usuário final do modo de pesquisa na web, consulte Web search .

As opções de IA da Pesquisa na Web estão disponíveis na lista relacionada Configurações de definição do OneExtend em `AI Search answers`Entrada na tabela Capacidades do OneExtend [sys_one_extend_capability_list]. Selecione uma das definições de IA lá, como Perplexidade, e defina seu valor como `verdadeiro` . Ative uma credencial de IA correspondente navegando até **TUDO** > **Conexões e credenciais** > **Credenciais**E definindo a chave de API correspondente (como `Perplexity API key`valor ativo para `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.



Para obter mais informações sobre como trabalhar com *`AI Search answers`*Capacidade do OneExtend, consulte Configure o recurso de respostas da Pesquisa com IA para pesquisa na web.

Para obter mais informações sobre como adicionar pesquisa na web como uma ferramenta no Kit de habilidades do Now Assist, consulte Adicionar uma pesquisa na web.

[store-future: BEGIN review]Para obter mais informações sobre como revisar logs de execução e erros, consulte Tabela de logs da IA generativa.[End]

[store-future: BEGIN review]

Tabela de logs da IA generativa

A tabela Logs da IA generativa [sys_generative_ai_log] contém todos os logs de execução para pesquisa na web e pode ser usada para depuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exibir a tabela de logs da IA generativa, os administradores podem pesquisar sys_generative_ai_log.list no filtro de navegação. A tabela a seguir descreve algumas das colunas padrão que aparecem.

Campo	Descrição
Conversa	Referência direta ao registro de conversa na tabela Conversas [sys_cs_conversation].
Definição	Definição de capacidade do OneExtend.
Tempo gasto	Tempo necessário para concluir a chamada de definição de capacidade do OneExtend. O tempo é registrado em milissegundos.
Documento de metadados	O registro da tabela para a qual a chamada do LLM foi feita. A tabela relacionada é listada na coluna Tabela de metadados.
Aviso	Entradas que são enviadas para o provedor de IA do LLM.
Resposta	Saídas recebidas do provedor de IA do LLM. As saídas podem ser diretas (originais) ou processadas.
Erro	Descrição de um erro.
Código de erro	Número do código de erro.

A tabela a seguir inclui problemas comuns para os quais a tabela Logs de IA generativa pode ajudar você a encontrar soluções.

Ocorrência	Possível causa	Solução sugerida
Provedor sem suporte Erro aparece na coluna Erro.	Usando um provedor de IA que não oferece suporte à pesquisa na web, como o Azure.	Alterne o provedor de IA de pesquisa na web para o Gemini por meio de Editar provedores de modelo ou Configure o recurso de respostas da Pesquisa com IA para pesquisa na web.
Uma resposta vazia ou nula aparece na coluna Erro.	Chave de API ausente ou inválida.	Verifique se as chaves de API estão corretas. Para obter mais informações sobre como adicionar chaves de API, consulte Configure o recurso de respostas da Pesquisa com IA para pesquisa na web.
O erro de tempo limite aparece na coluna Erro.	Usando uma consulta complexa ou enfrentando uma resposta lenta.	Incentivar os usuários finais a simplificar a consulta.
Respostas incorretas aparecem na coluna Resposta.	A limitação de consulta ou informações contextuais foi fornecida.	Incentivar os usuários finais a fornecer mais contexto ou refinar a consulta.

[End]

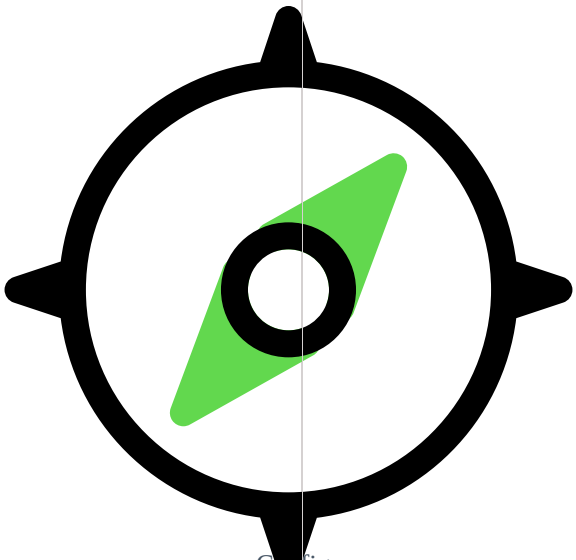
Tradução automática

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

Torre de controle de IA

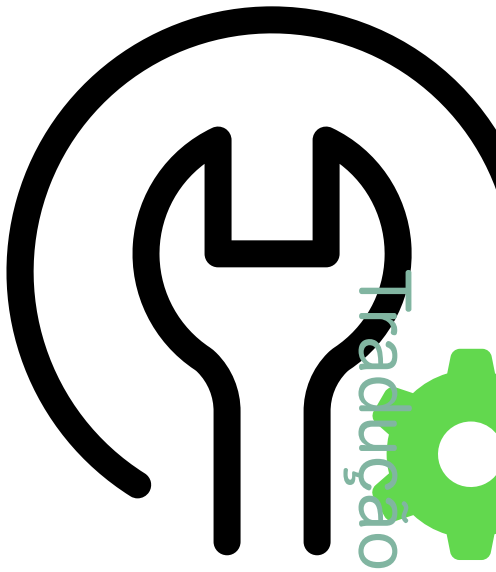
Explorar Torre de controle de IA Painel que consiste na página inicial, inventário de ativos de IA, configuração, estado dos casos de IA e fluxos de aprovação.

Iniciar



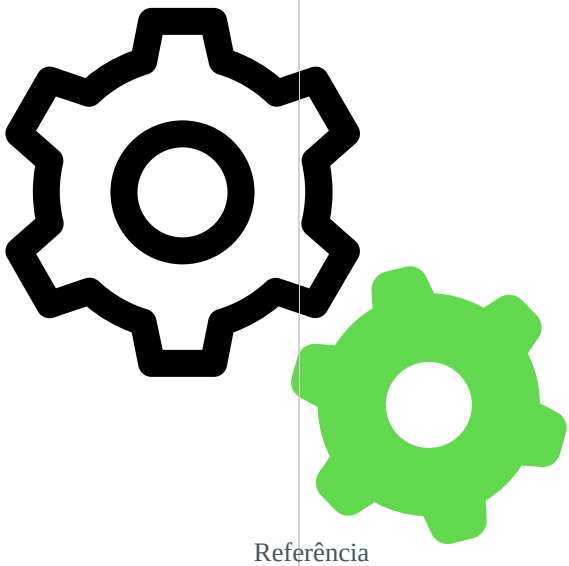
Explorar

Saiba como você usa a Torre de controle de IA para gerenciar e rastrear todos os sistemas de IA e outros ativos de IA.



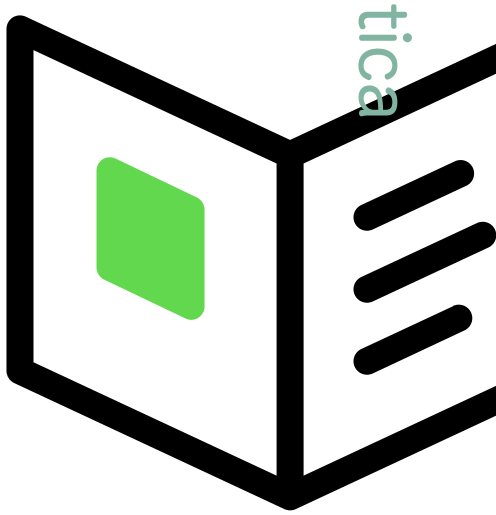
Configurar

Configure todos os fluxos de trabalho da Torre de controle de IA



Uso

Saiba como usar a Torre de controle com IA.



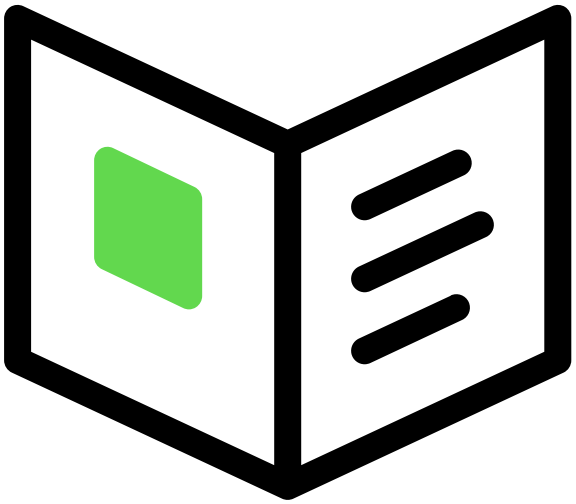
Referência

Obtenha detalhes sobre componentes, como funções e 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.

Risco e conformidade



Aplicação de risco e conformidade de IA para gerenciar seus recursos de inteligência artificial (IA) de forma ética, mitigar os riscos de IA e garantir a conformidade.

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança 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.

infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta de dados futura a qualquer momento, conforme descrito em Now Assist Página de recusa.

Explorando Torre de controle de IA

Explore como Torre de controle de IA Gerencia inventário de IA, incluindo Now Assist em um modelo de dados comum.

Visão geral Torre de controle de IA

Torre de controle de IA Fornece às empresas visibilidade sobre sua pegada de IA, gerencia seu ciclo de vida e identifica riscos de seus investimentos em IA, incluindo modelos de IA, fluxos de trabalho de IA e agentes de IA são governados, otimizados e alinhados à estratégia de negócios.

. Torre de controle de IAÉ uma plataforma que conecta diferentes partes de uma organização para acelerar a adoção da IA. Ele se concentra em:

- **Valor e estratégia de IA:** Rastreia como a IA melhora a eficiência, a receita e a economia de custos.
- **Governança e conformidade de IA:** Garante que os sistemas de IA sigam as políticas da empresa e as regulamentações globais, com foco em privacidade, governança de dados e IA ética.
- **Acesso e Privacidade:** Gerencia identidades de agentes de IA, controles de acesso e dados confidenciais para garantir a segurança.
- **Gestão de ciclo de vida:** Lida com todo o ciclo de vida dos ativos de IA, incluindo integração, desligamento, gestão de habilidades e monitoramento de desempenho.
- **Integridade e desempenho:** Avalia a confiabilidade e eficiência dos sistemas de IA.
- **Integrações com IA empresarial:** Fornece uma plataforma para descobrir e usar projetos, modelos e dados de IA de dentro da empresa e de parceiros externos.

Modelo de dados de Ativo com IA

O modelo de dados Ativo de IA cataloga diferentes ativos de IA, como sistemas de IA, modelos de IA, conjuntos de dados e prompts. Ele também gerencia o relacionamento entre diferentes ativos, o que ajuda a gerenciar o inventário de IA com eficácia.

Tradução automática

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

Benefícios das Torre de controle de IA

- Visibilidade e gestão da IA empresarial na organização.
- Gerencie o ciclo de vida de ativos de IA, como sistemas de IA, modelos de IA, prompts e conjuntos de dados.
- Identificar riscos e definir controles.
- Permita a mitigação proativa de riscos e a conformidade em todas as iniciativas de IA para proteger as operações e a reputação, aumentando a velocidade da inovação e da adoção da IA.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre Torre de controle de IA, consulte os seguintes tópicos:

- Painel do Torre de controle de IA
- Como configurar o Torre de controle de IA
- AI Risk and Compliance
- Como usar o Torre de controle de IA
- Torre de controle de IA Referências

Painel do Torre de controle de IA

. Torre de controle de IA O painel exibe uma visão geral abrangente do status da IA, do inventário da IA e de outras métricas relacionadas à IA.

. Torre de controle de IA a exibição de navegação do painel tem, Página inicial da Torre de controle com IA, Ativos de IA e Configuraçõesícones.

. Torre de controle de IA A faixa do painel inclui uma seção Principais itens a serem revisados. Esta seção mostra o número de novos casos de IA adicionados, sistemas de IA adicionados, ativos com revisão pendente e tarefas que estão após a data de vencimento.

A tabela a seguir ilustra como a exibição de navegação no Torre de controle de IA aparece para persona diferente.

Exibição de navegação para usuários

Persona	Exibição de navegação
Administrador de IA	• Página inicial da Torre de controle com IA • Ativos de IA • Configurações
Responsável pelo produto/responsável pelo ativo	• Página inicial da Torre de controle com IA • Ativos de IA
Torre de controle de IA usuário do espaço	• Página inicial da Torre de controle com IA • Ativos de 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.

Exibição de navegação para usuários

Persona	Exibição de navegação
Usuário de risco e conformidade	• Página inicial da Torre de controle com IA • Ativos de IA

Nota:
As informações e ações disponíveis para você variam de acordo com sua função ou persona. Por exemplo, os administradores de IA têm acesso ao estado da IA em todo o inventário, incluindo informações de valor e adoção. Os responsáveis pelo produto, por outro lado, podem exibir somente os ativos que gerenciam, junto com detalhes sobre seu valor e adoção.

Página inicial da Torre de controle com IA

Explore o. Torre de controle de IA Página inicial.

. Torre de controle de IA A exibição inicial no painel apresenta recomendações para ações na parte superior exibindo status de tarefa, revisões de ativos pendentes e sistemas de IA recém-adicionados.

A página inicial exibe Guia Visão geral em Torre de controle de IA, , Guia Inventário de ativos com IA em Torre de controle de IA, Guia Valor em Torre de controle de IA, Guia Adoção em Torre de controle de IA, Guia Risco e conformidade em Torre de controle de IA, Guia Casos com IA em Torre de controle de IA, Guia Avaliação em Torre de controle de IA e Guia Segurança e privacidade em Torre de controle de IA.

Importante:
. Guia Estratégia de IA em Torre de controle de IA Está disponível somente com a licença do SPM Professional.

Cada uma dessas guias inclui widgets e você pode explorar os dados em cada widget com mais detalhes. Por exemplo, o widget de tendência do sistema de IA exibe tendências com base em dados históricos sobre implantações do sistema de IA. Da mesma forma, o widget de classificação de risco de IA mostra dados de acordo com as configurações de classificação de risco padrão para suas habilidades.

Os dados que aparecem nesses widgets consistem inteiramente em dados transacionais. Os dados são preenchidos quando as avaliações são concluídas. Quando Torre de controle de IA instalado pela primeira vez, não há dados disponíveis.

Nota:
Os dados da tendência do sistema de IA dependem de dois tipos de trabalho agendado.

- Torre de controle de IA Coleta de dados mensal principal
- Torre de controle de IA Trabalho de coleta de dados históricos principais

. Torre de controle de IA A coleta de dados mensal principal é um trabalho executado a cada mês para coletar dados. Em Torre de controle de IA, Esses dados são exibidos trimestralmente por meio de agregação.Então, se você configurar Torre de controle de IA pela primeira vez, não haverá dados.

. Torre de controle de IA Trabalho de coleta de dados históricos principal, que é usado para coletar dados históricos. Se houver dados relevantes dos meses anteriores, eles poderão ser coletados usando este trabalho. Você pode executar este trabalho manualmente, já que o trabalho mensal coleta somente dados futuros, não do passado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Visão geral em Torre de controle de IA

Explore a guia Visão geral em Torre de controle de IA e os widgets disponíveis na guia .

Guia Visão geral Explorar

. **Visão geral** exibe os seguintes widgets. Você pode exibir os dados em detalhes em cada widget.

Todos os sistemas de IA

Esta seção exibe todos os sistemas de IA classificados em quatro fases: **Novo** , **Avaliar** , **Criar e testar** e **Implantar** .

Para obter mais informações sobre as fases do ciclo de vida do ativo de IA, consulte, Ciclo de vida do ativo de IA

Sistemas de IA por tipo

Esta seção exibe todos os sistemas de IA categorizados em **IA Agentic** , **IA generativa** e **IA clássica** categorias que usam gráficos de rosca.

Classificação de risco

Esta seção exibe a pontuação de risco dos sistemas de IA. Os riscos são classificados qualitativamente como **Alto** , **Baixo** , **Médio** e **Inaceitável** .

Sistemas de IA por provedor

Esta seção exibe o número de sistemas de IA, categorizados pelos provedores.

Nota:
O gráfico de rosca do sistema de IA por provedor não exibe **Outro** quando há mais de cinco provedores, o que pode causar uma incompatibilidade entre o número de rótulos de métrica e os itens mostrados na lista ao selecionar um rótulo de métrica.

Conformidade

Esta seção exibe a porcentagem de eficácia de conformidade de diferentes status de controles ativos aplicados **Documentos de autoridade** e. **Políticas** . Você pode detalhar os respectivos setores do gráfico de barras para acessar e exibir a lista de controles ativos.

Casos de IA por prioridade

Esta seção exibe o número total de casos de IA com análise de detalhamento por classificação de prioridade. Você pode detalhar os respectivos setores do gráfico de rosca para acessar e exibir uma lista de casos de IA registrados.

[store-future: BEGIN review]

Guia Estratégia de IA em Torre de controle de IA

. **Estratégia de IA** Inclui informações sobre todas as prioridades, objetivos, itens de planejamento e itens de execução relacionados à IA: Projetos e demandas no Torre de controle de IA espaço.

Esta guia ajuda você a rastrear e monitorar o trabalho relacionado à IA em várias seções: Estratégia, custos, trabalho de IA priorizado e riscos, problemas e decisões, ações e solicitações de mudanças (RIDAC), permitindo que você tome decisões informadas. A guia exibe o trabalho relacionado à IA definido em ServiceNow® Estrutura de objetivos. ServiceNow® Planejamento estratégico e ServiceNow® PPM Standard.

Tradução automática

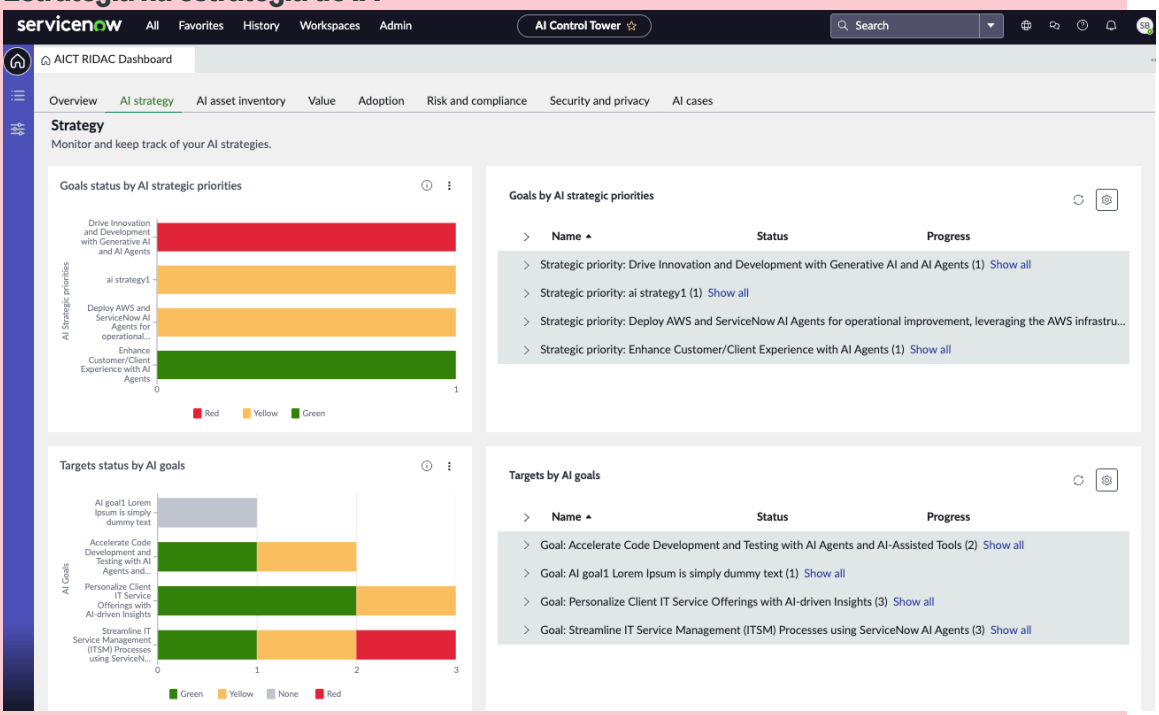
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Estratégia

A seção Estratégia ajuda você a monitorar e rastrear suas prioridades estratégicas de IA, objetivos e metas associados a esses objetivos.

Prioridades estratégicas com **Tipo** campo definido como **Inteligência artificial** e objetivos com **Categoria** campo definido como **Inteligência artificial** em Estrutura de objetivos A aplicação aparece na seção Estratégia em Torre de controle de IA, permitindo que você monitore o andamento com eficácia. Para obter detalhes, consulte Create a strategic priority for a strategic plan e Create a goal in Strategic Planning .

Estratégia na estratégia de IA



Custos

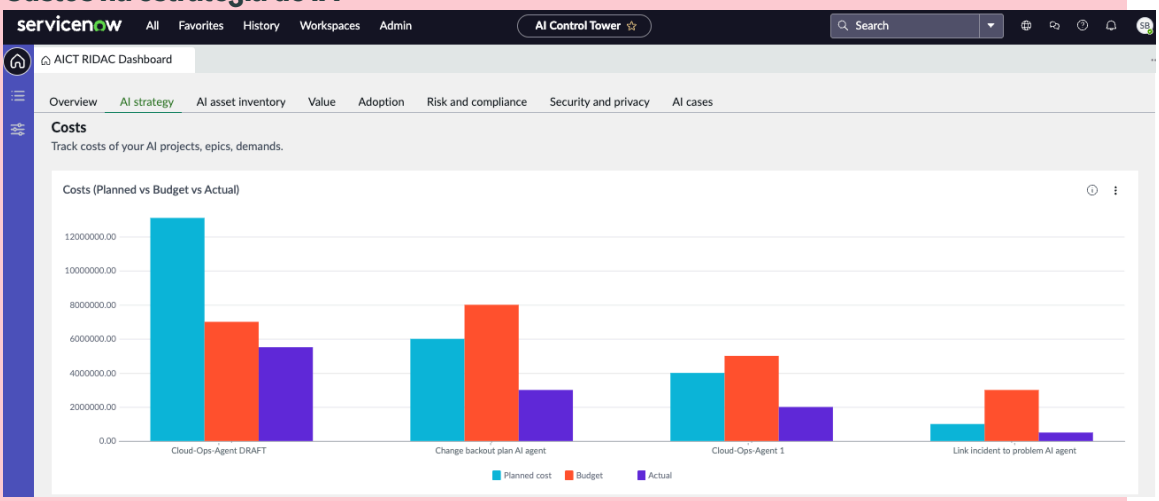
A seção Custos ajuda a rastrear os custos dos itens de planejamento de IA, como projetos, épicos e demandas, comparando custo planejado, custo orçado e custo real.

Itens de planejamento com **Tipo de investimento** campo definido como **Inteligência artificial** em Espaço de planejamento estratégico Aparecem na seção Custos em Torre de controle de IA, permitindo que você monitore o andamento com eficácia. Para obter detalhes, consulte Add planning items to Prioritization .

Tradução automática

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

Custos na estratégia de IA

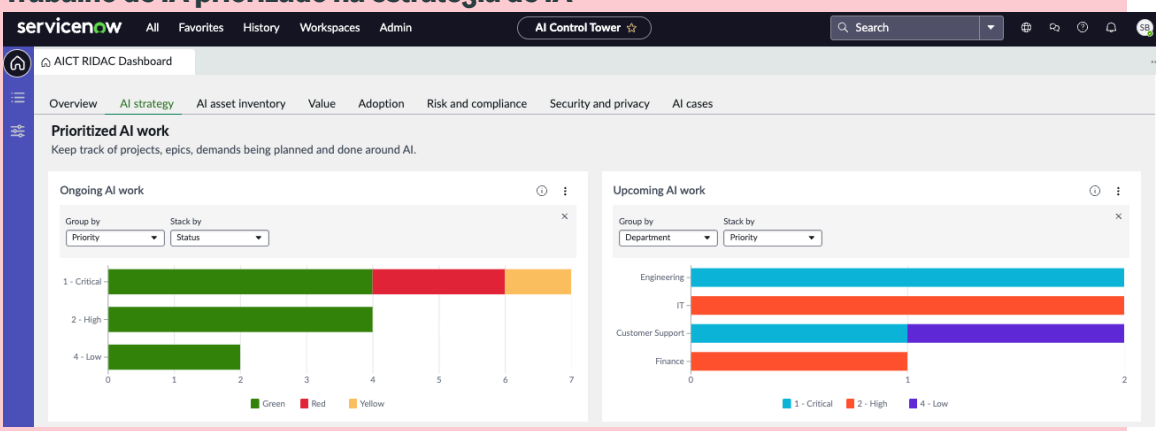


Trabalho de IA priorizado

A seção Trabalho de IA priorizado ajuda você a rastrear seus projetos, épicos, demandas planejadas e feitas em torno da IA.

Itens de planejamento com **Tipo de investimento** campo definido como **Inteligência artificial** e o. **Estado** campo definido como **Priorizado** em Espaço de planejamento estratégico Aparecem na seção Trabalho priorizado com IA em Torre de controle de IA, permitindo que você monitore o andamento com eficácia. Para obter detalhes, consulte Add planning items to Prioritization e Prioritize work .

Trabalho de IA priorizado na estratégia de IA



RIDAC DE IA

A seção RIDAC com IA ajuda a monitorar os principais riscos, problemas, decisões, ações e mudanças do projeto, permitindo que você tome decisões informadas.

Os projetos que atendem a qualquer um dos critérios a seguir aparecem na seção RIDAC com IA em Torre de controle de IA, permitindo que você monitore o andamento com eficácia:

- Projetos com **Tipo de investimento** campo definido como **Inteligência artificial** Em PPM Padrão (Gestão de projetos ou Espaço de projetos). Para obter detalhes, consulte Create a project from Project Workspace e Add a RIDAC record to a project in Project Workspace .
- . **Categoria** o campo no registro de objetivo primário associado está definido como **Inteligência artificial** em Estrutura de objetivos ou Espaço de planejamento estratégico. Para obter

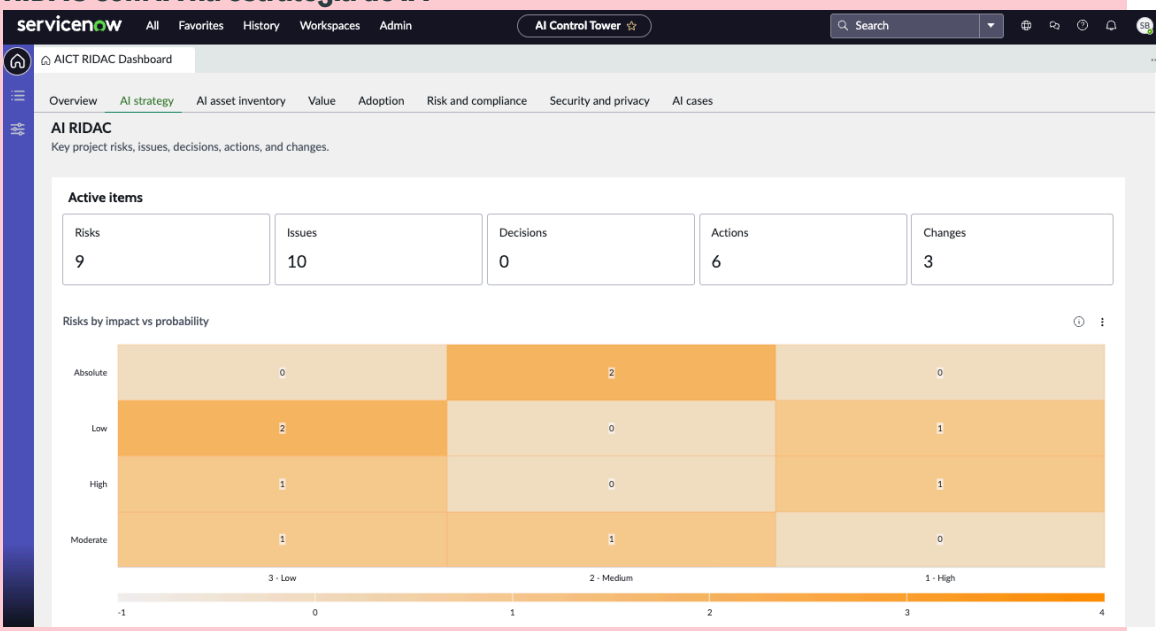
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, consulte Crie um objetivo na Estrutura de objetivos e. Create a goal in Strategic Planning .

- . **Tipo** o campo na prioridade estratégica do objetivo primário associado está definido como **Inteligência artificial** em Estrutura de objetivos ou Espaço de planejamento estratégico. Para obter detalhes, consulte Create a strategic priority for a strategic plan .

RIDAC com IA na estratégia de IA



[End]

Guia Inventário de ativos com IA em Torre de controle de IA

O inventário de ativos de IA inclui todos os ativos relacionados à IA usados por uma organização, incluindo modelos de IA, prompts, sistemas e bancos de dados.

Explore o inventário de ativos de IA

. **Inventário de ativos com IA** exibe os seguintes widgets. Você pode exibir os dados em detalhes em cada widget.

Sistemas de IA por provedor

Esta seção exibe o número de sistemas de IA, categorizados pelos provedores usando um gráfico de rosca.

> **Nota:**
> O gráfico de rosca do sistema de IA por provedor não exibe **Outro** quando há mais de cinco provedores, o que pode causar uma incompatibilidade entre o número de rótulos de métrica e os itens mostrados na lista ao selecionar um rótulo de métrica.

Sistemas de IA por tipo

Esta seção exibe todos os sistemas de IA categorizados em **IA Agentic** , **IA generativa** e **IA clássica** categorias que usam um gráfico de rosca.

Todos os sistemas de IA

Esta seção exibe todos os sistemas de IA classificados em quatro fases: **Revisão do Steward** , **Aprovado para desenvolvimento** , **Pronto para implantação** e **Implantar** .

Inventário de ativos com IA por departamento

Tradução automática

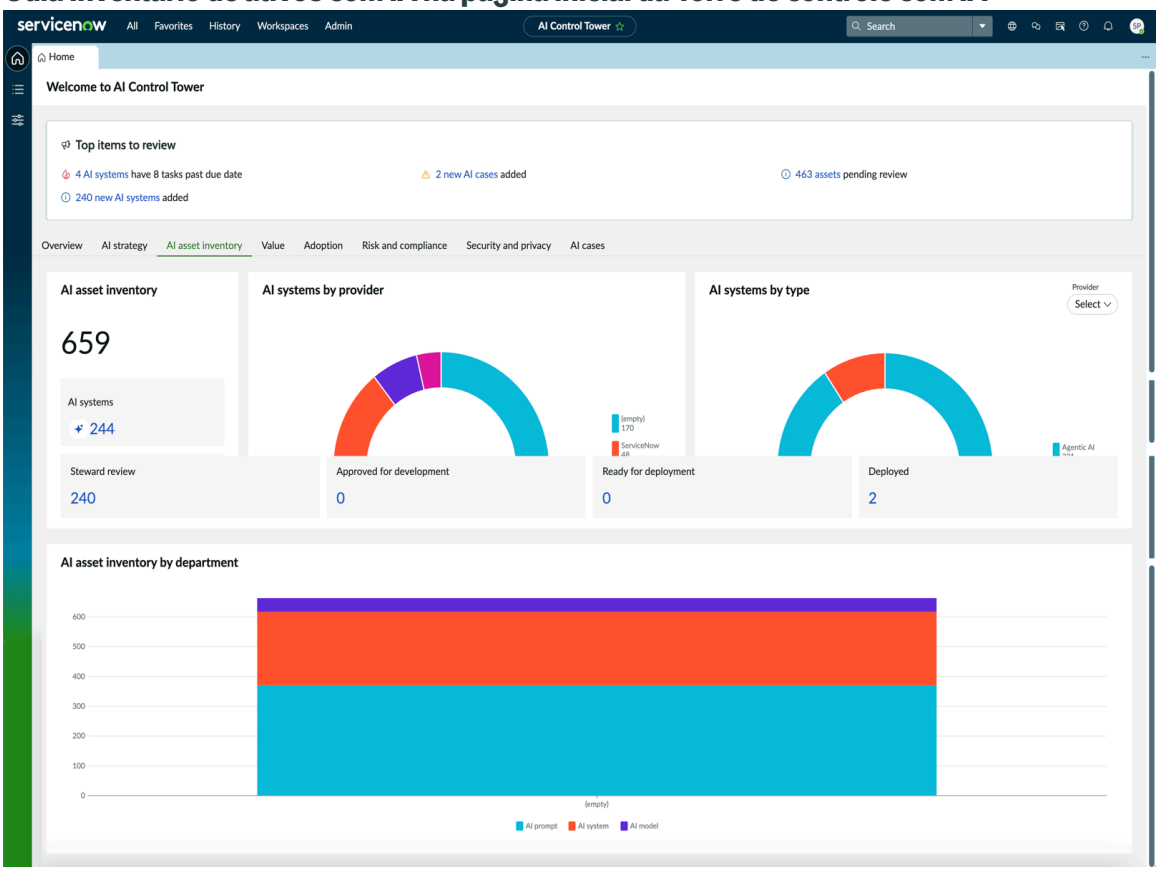
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Esta seção exibe o número de sistemas de IA classificados em **Provedores** e. **Componentes** usando gráfico de barras.

Para obter mais informações sobre visão geral e definições da visão geral do inventário de ativos de IA, consulte Inventário de ativo de IA

A imagem a seguir mostra o. **Inventário de ativos com IA** no Torre de controle de IA.

Guia Inventário de ativos com IA na página inicial da Torre de controle com IA



Guia Valor em Torre de controle de IA

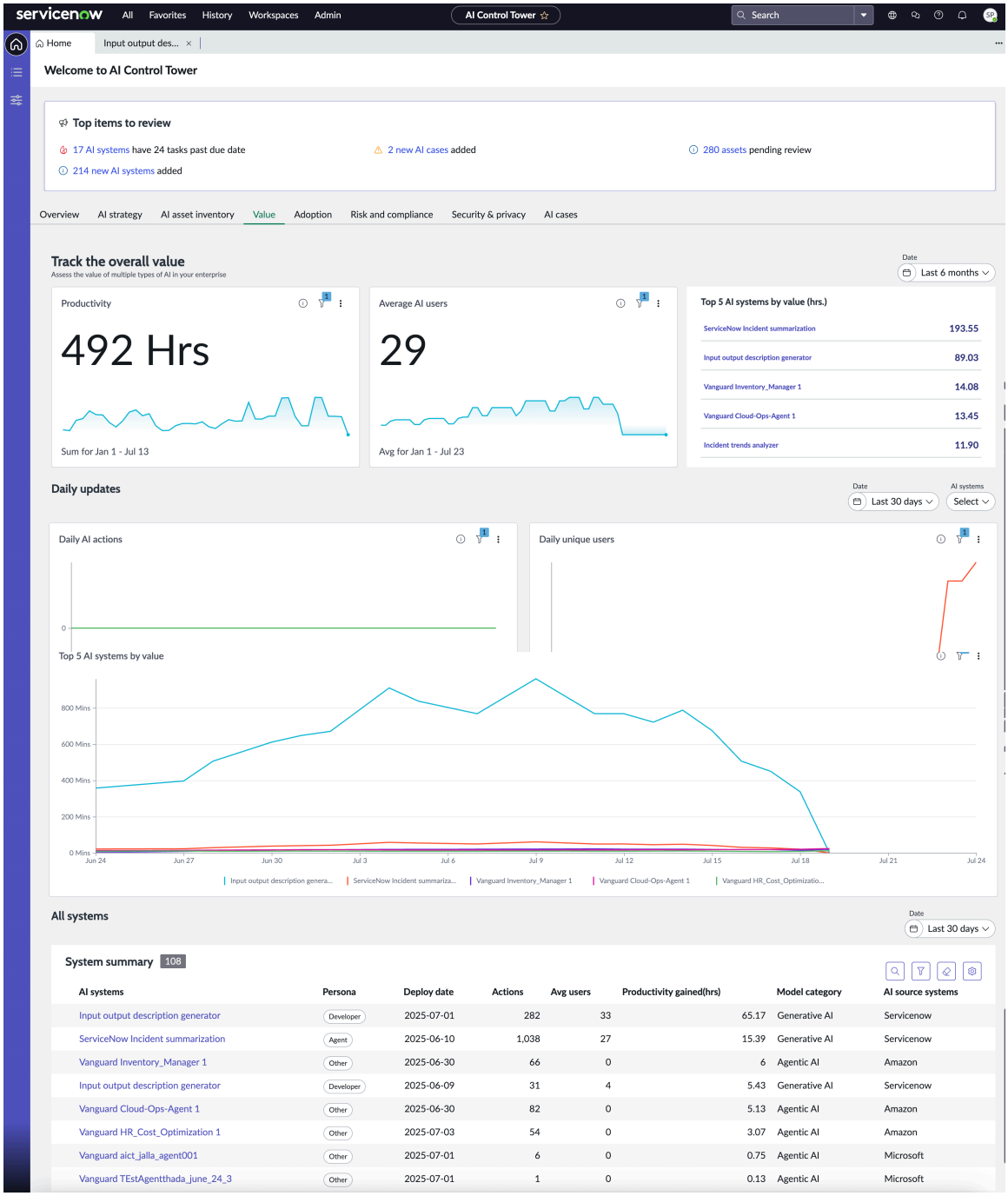
Use a página do painel Valor para obter informações sobre o valor obtido de vários tipos de IA em sua organização.

A página do painel Valor contém visualizações que ajudam você a avaliar o valor de seus ativos de IA. As habilidades do criador estão incluídas na página do painel de valor. As métricas de valor para habilidades do criador são agregadas em instâncias de não produção e 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.

Guia Valor em Torre de controle de IA



Os indicadores no painel são baseados nos modelos de valor associados a cada ativo de IA. Para obter mais informações, consulte Usando modelos de valor.

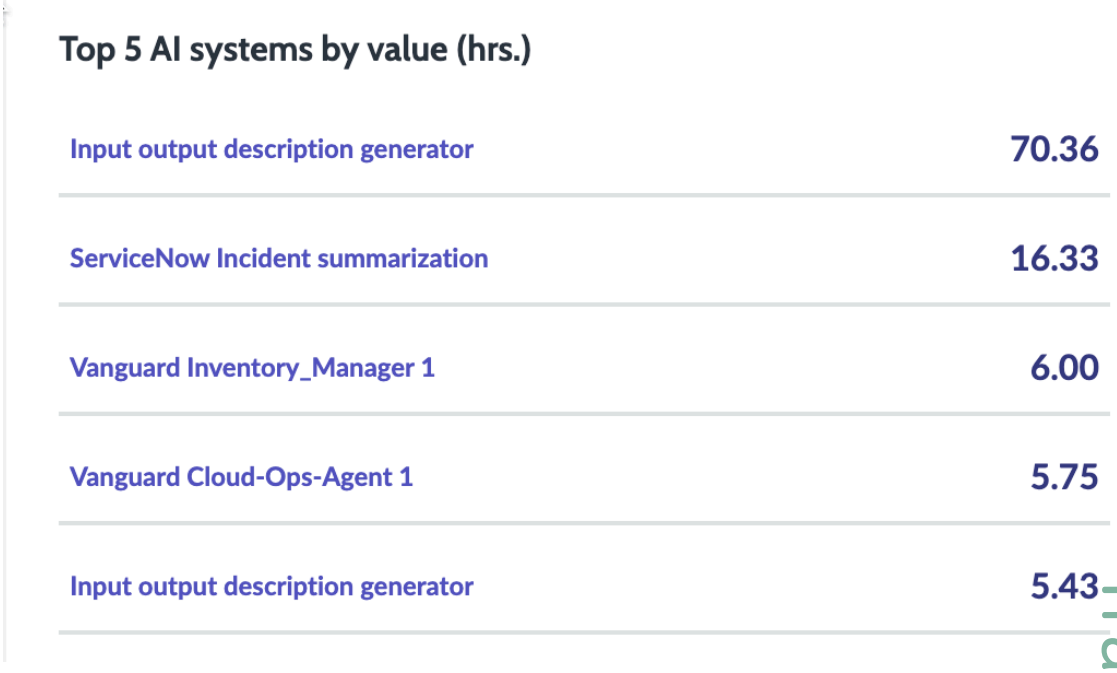
5 principais sistemas de IA por valor

Esta área do painel mostra os cinco sistemas de IA que geraram mais valor (em horas).

Tradução automática

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

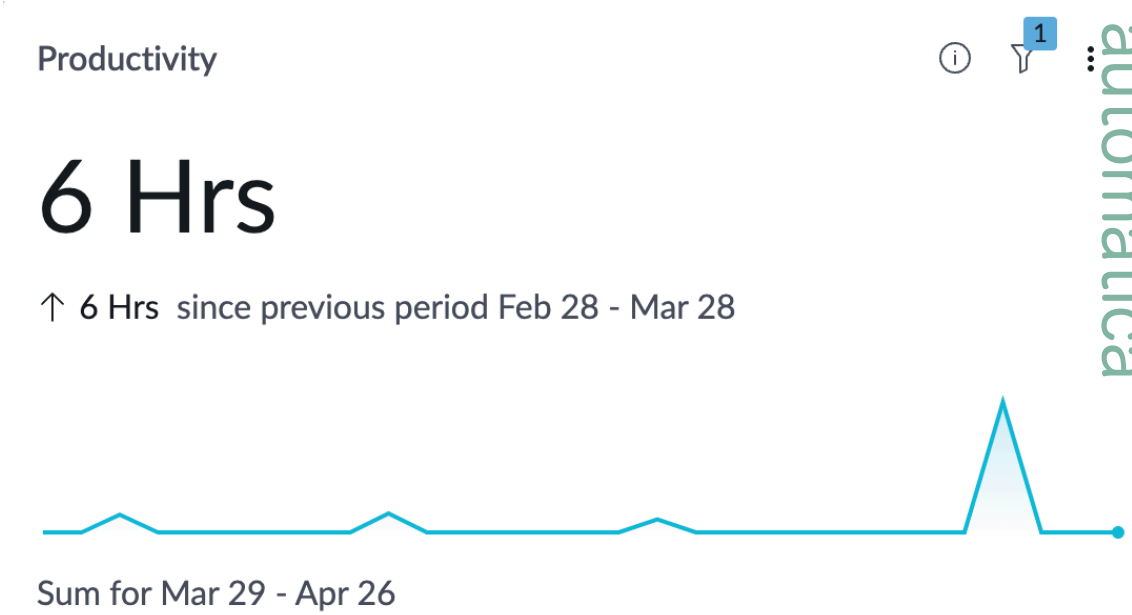
5 principais sistemas de IA por valor



Produtividade

Esta área do painel mostra os ganhos de produtividade estimados (em horas) no período selecionado como resultado do uso de vários ativos de IA.

Produtividade



Média de usuários de IA

Esta área do painel mostra a média de usuários exclusivos que usaram um ativo de IA no intervalo de datas 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.

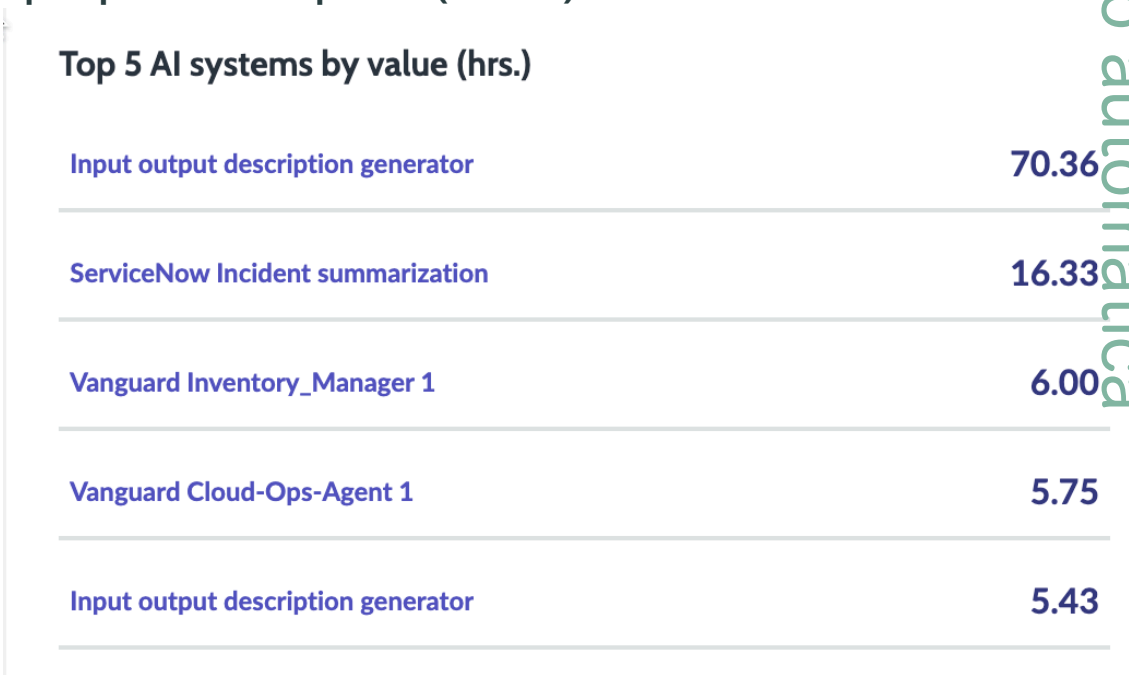
Média de usuários de IA



5 principais ativos de IA por valor (em horas)

Esta área do painel mostra os 5 principais ativos de IA que entregaram o maior valor aos usuários no intervalo de datas selecionado.

5 principais ativos de IA por valor (em horas)



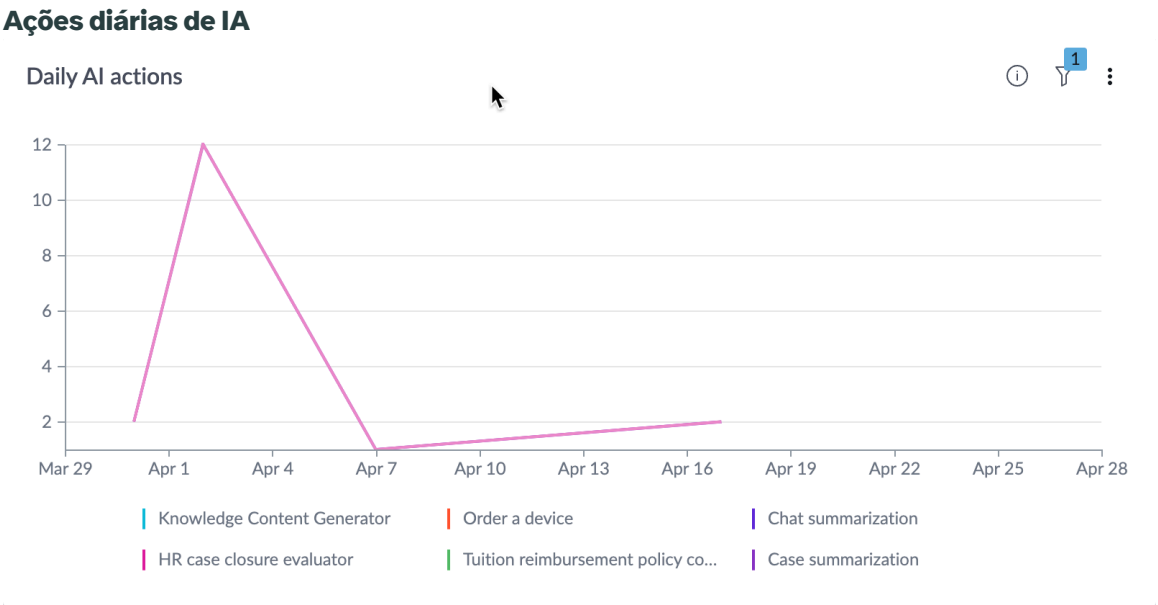
Atualizações diárias

Ações diárias de IA

Esta área do painel mostra o número de ações de IA por cada ativo de IA.

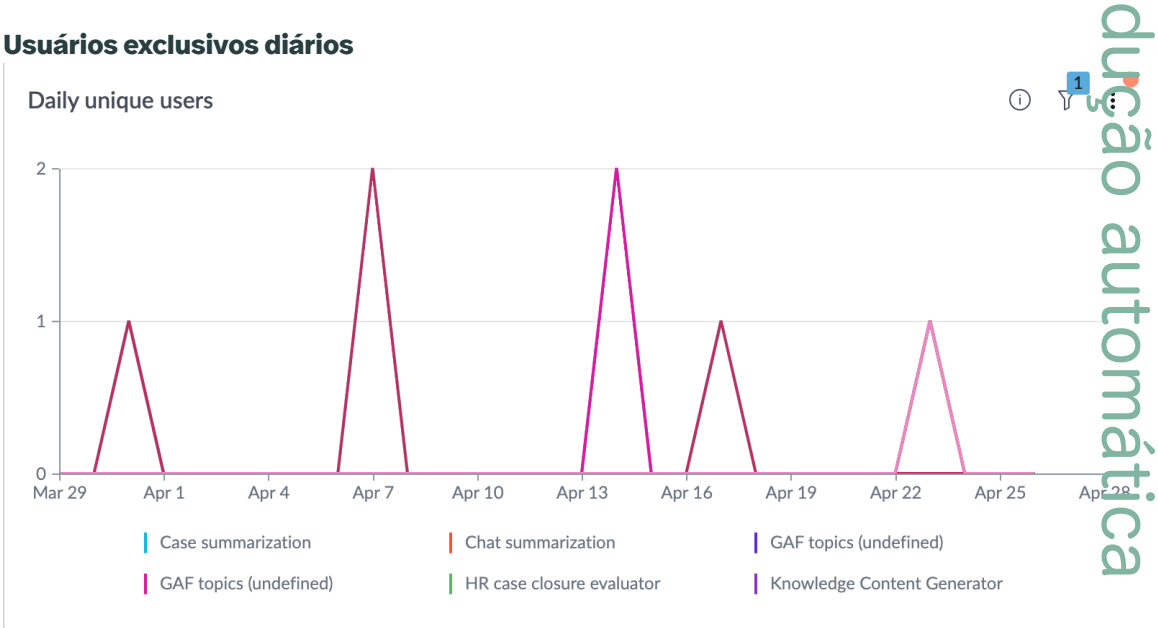
Tradução automática

© 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.



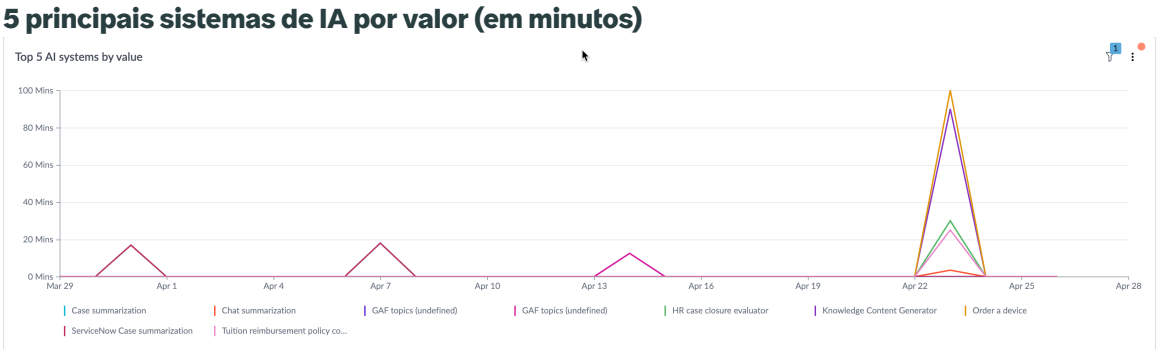
Usuários exclusivos diários

Esta área do painel mostra o número de usuários exclusivos diários por cada ativo de IA.



5 principais sistemas de IA por valor

Esta área do painel mostra o valor diário entregue (em minutos) pelos 5 principais sistemas de IA.



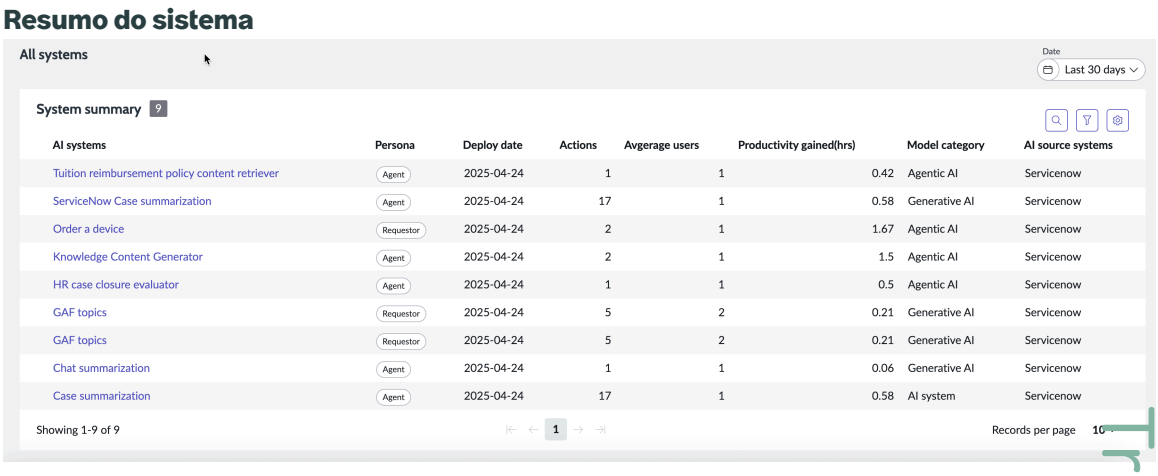
Tradução automática

© 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.

Todos os sistemas

Resumo do sistema

Esta área do painel lista todos os sistemas de IA junto com detalhes dos usuários e da produtividade obtida.



Guia Adoção em Torre de controle de IA

Use a página do painel Adoção para exibir dados sobre engajamento e feedback do usuário e adoção de todos os tipos de IA.

A página do painel Adoção contém duas guias que fornecem informações sobre uso e adoção.

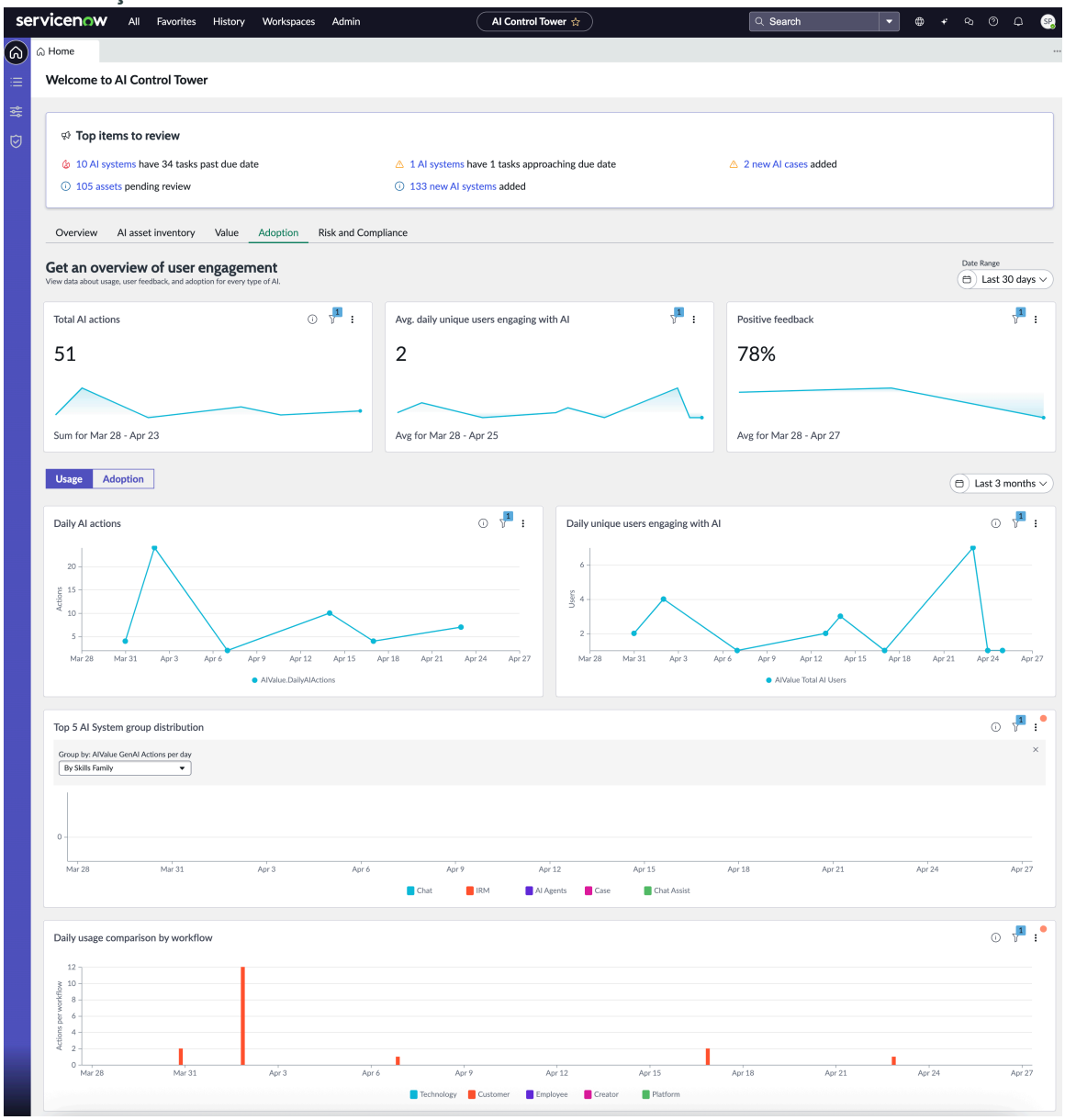
. **Uso** A guia inclui indicadores sobre ações diárias de IA, usuários exclusivos diários que se envolveram com IA, distribuição de grupo do sistema de IA e comparação de uso diário por fluxo de trabalho. . **Adoção** Rastreia os departamentos com o maior uso de IA, a comparação de ações de IA por departamento do usuário e os detalhes do feedback. Use o filtro de intervalo de datas para exibir indicadores de uso e adoção para o período selecionado. O intervalo de datas padrão é de 30 dias.

Os indicadores de alto nível na página do painel de adoção fornecem uma visão geral do engajamento 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.

Guia Adoção em Torre de controle de IA



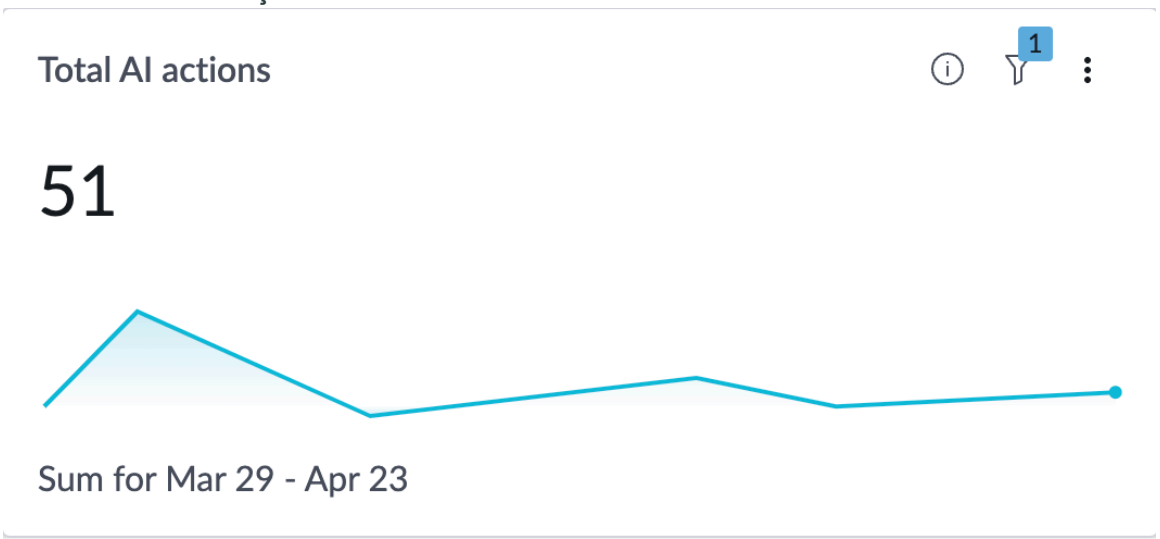
Total de ações de IA

Esta área do painel mostra o número total de ações de IA no intervalo de datas selecionado. O total de ações de IA para um período selecionado pode revelar a escala das ações de IA executadas. A linha de tendência na visualização mostra aumento ou declínio do engajamento.

Tradução automática

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

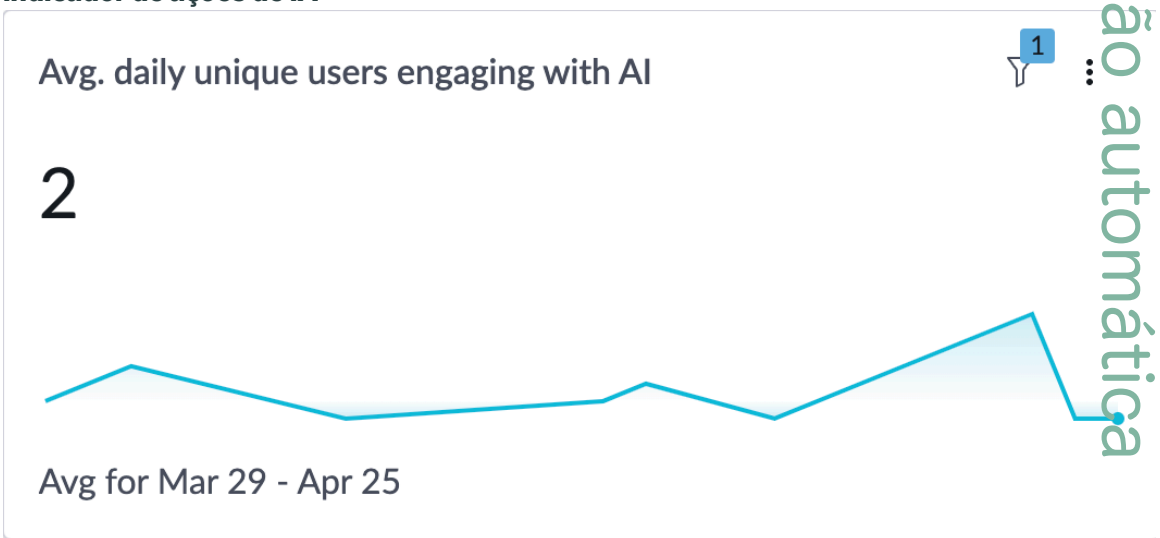
Indicador Total de ações de IA



Média diária de usuários exclusivos que interagem com IA

Esta área do painel mostra o número médio de usuários exclusivos diários que se envolveram com a IA no intervalo de datas selecionado. O número médio de usuários exclusivos diários é um indicador do nível de engajamento da IA.

Número médio de usuários exclusivos por dia que acionaram o indicador de ações de IA



Feedback positivo

Esta área do painel mostra a porcentagem de feedback positivo recebido em relação às ações de IA executadas. O indicador de feedback positivo revela o nível de satisfação do usuário para ações de IA executadas.

Tradução automática

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

Indicador de feedback positivo

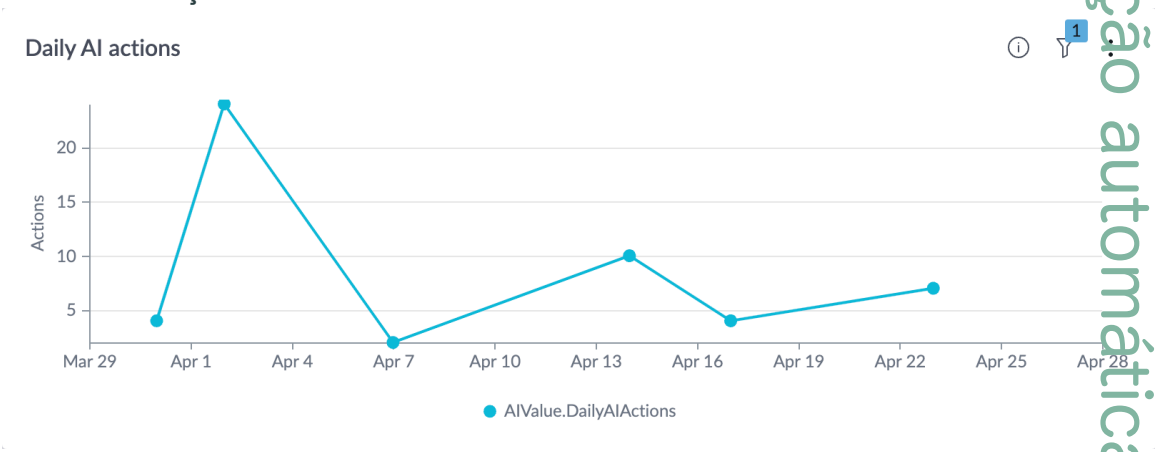


Indicadores de uso

Ações diárias de IA

Esta área do painel mostra o número de ações de IA executadas por dia no intervalo de datas selecionado.

Indicador de ações diárias de IA



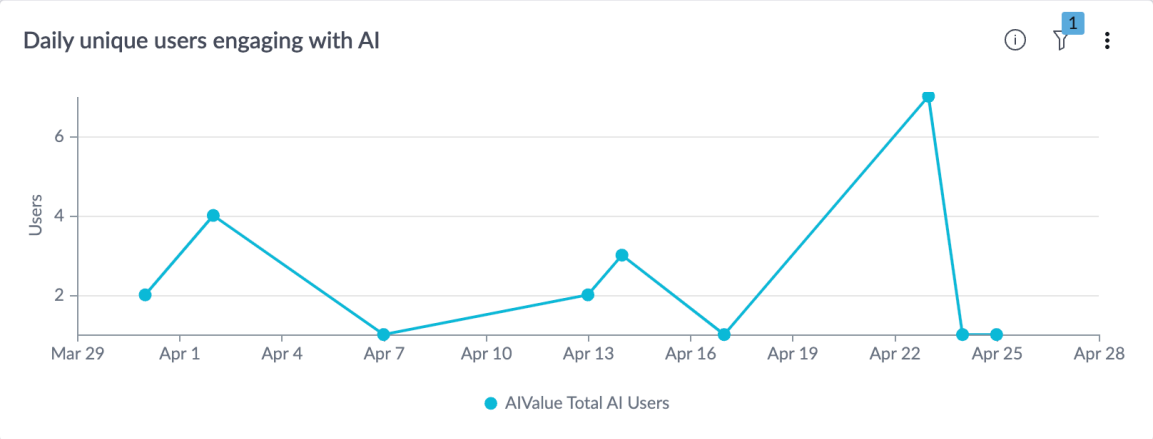
Usuários exclusivos diários que interagem com IA

Esta área do painel mostra os usuários exclusivos diários que se envolveram com a IA no intervalo de datas 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.

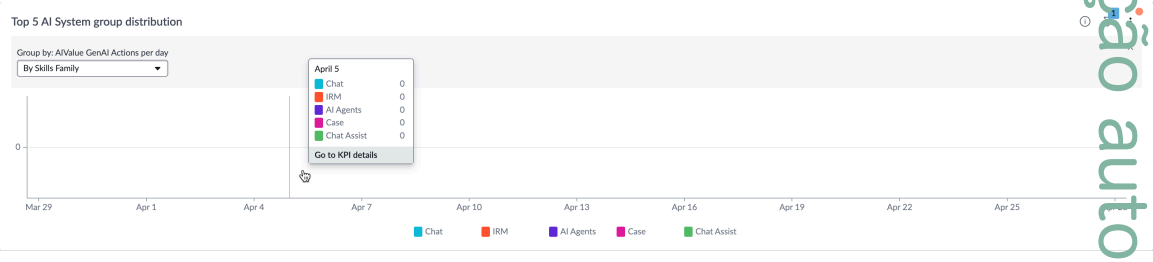
Usuários exclusivos diários que interagem com o indicador de IA



5 principais distribuição de grupo do Sistema de IA

Esta área do painel mostra o uso das 5 principais ações de IA em um gráfico de tendências. A visualização é interativa. Use o filtro Agrupar por para aplicar detalhamentos predefinidos. Passe o mouse sobre as linhas de tendência para ver o número de vezes que cada ação de IA foi usada. Selecionar um ou mais itens na legenda remove a linha de tendência desses itens. Você pode comparar e contrastar a distribuição de uso de ações de IA em um intervalo de datas para entender as ações sob demanda.

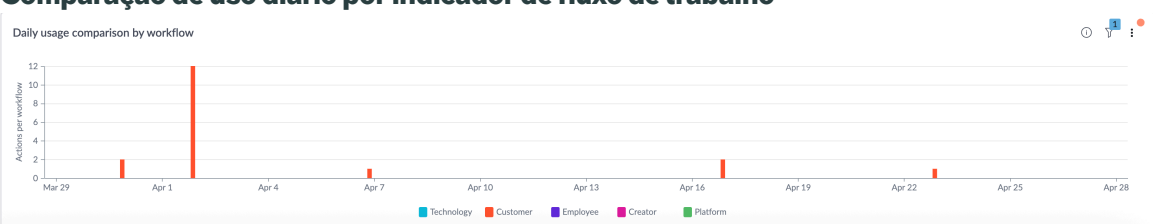
5 principais indicadores de distribuição de grupo do Sistema de IA



Comparação de uso diário por fluxo de trabalho

Esta área do painel mostra o número de ações de IA executadas por dia em cada fluxo de trabalho no intervalo de datas selecionado. Passe o mouse sobre uma barra para exibir a contagem de ações de IA executadas para um fluxo de trabalho nesse dia.

Comparação de uso diário por indicador de fluxo de trabalho



Indicadores de adoção

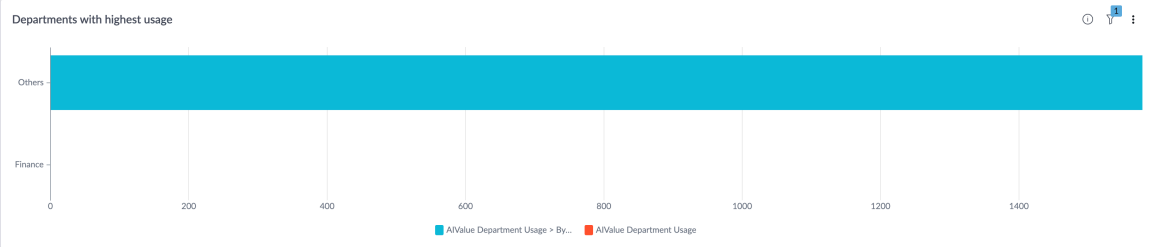
Departamentos com maior uso

Esta área do painel mostra os departamentos com o maior uso de ações de IA no intervalo de datas selecionado. Passe o mouse sobre as barras horizontais para exibir a contagem de ações de um departamento 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.

Departamentos com indicador de uso mais alto



Comparação de ações de IA por departamento do usuário

Esta área do painel mostra o número e o tipo de ações de IA executadas em cada departamento no intervalo de datas selecionado.

Comparação de ações de IA por indicador de departamento do usuário

AI actions comparison by user department

By Department / By Skills Config	Others	Finance
Code Assist API Definition	1536	0
Case summarization	16	1
mikes new skill	6	0
GAF topics	5	0
Resolution notes generation	5	0

Detalhes do feedback

Esta área do painel mostra os números e a porcentagem de feedback fornecidos pelos usuários de ações de IA no intervalo de datas selecionado.

Indicador de detalhes do feedback

Feedback details

By Skills Family	Number of AI actions (30d running SUM)	Number of AI actions with feedback (30d running SUM)	Percentage of feedback submitted (30d running AVG)	Number of AI actions with positive fe
Others	122	9	117	
Platform	19	0	0	
CSM	10	0	0	
Creator	2	0	0	
Total	**153**	**9**	**78**	

Guia Integridade em Torre de controle de IA

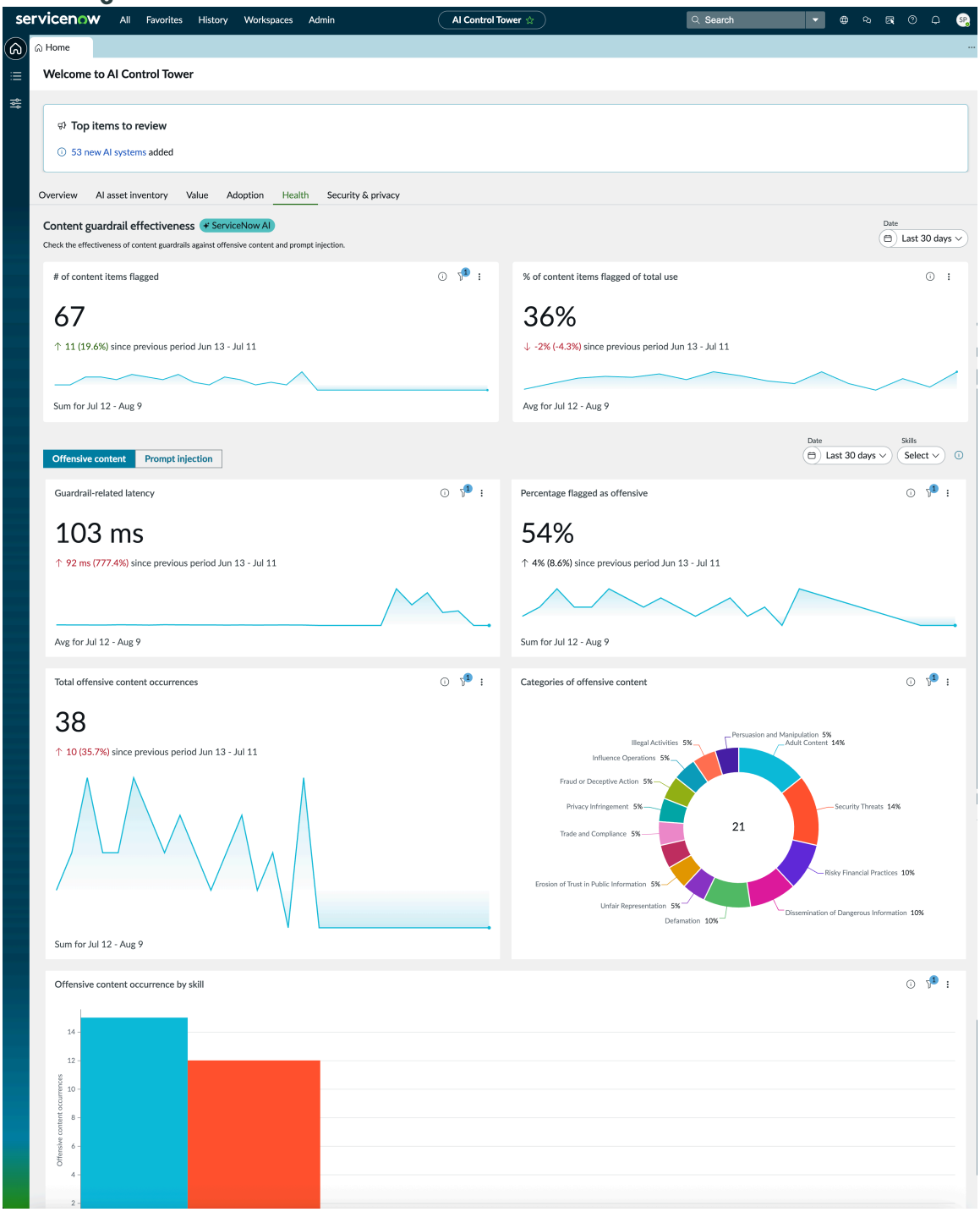
Monitore o desempenho das proteções habilitadas por meio de Guardião do Now Assist.

A guia Integridade no Torre de controle de IA O painel ajuda você a monitorar e avaliar a eficácia do conteúdo ofensivo e das proteções de injeção de prompt ativas em seus ativos de 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.

Guia Integridade em Torre de controle de IA



As visualizações na guia Integridade fornecem as informações a seguir.

- Latência média como resultado de conteúdo ofensivo ativo e proteções de injeção de prompt. A alta latência pode significar aumento da atividade de proteção no período.
- Contagem e percentual de ocorrências de conteúdo ofensivo e injeção de prompt.
- Habilidades em que conteúdo ofensivo e ocorrências de injeção de prompt foram detectadas.

Aplique os filtros no painel para exibir a atividade de proteção para habilidades em um 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.

Eficácia da proteção de conteúdo

Número de itens de conteúdo sinalizados

Esta área do painel mostra o número de ocorrências de conteúdo ofensivo e de injeção de prompt no intervalo de datas selecionado.



Percentual de itens de conteúdo sinalizados de uso total

Esta área do painel mostra a porcentagem de solicitações e respostas de e para o serviço de modelo de linguagem grande (LLM) que são sinalizadas para ofensibilidade e injeção de prompt.



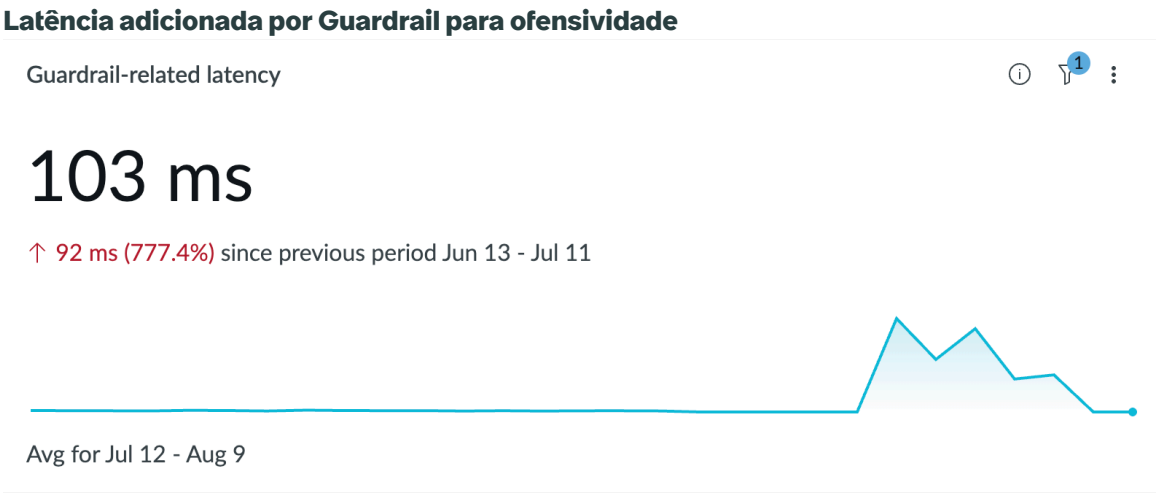
Visualizações de conteúdo ofensivo

Latência adicionada ao Guardrail

Esta área do painel mostra a latência média como resultado da proteção de conteúdo ofensivo ativo para as habilidades selecionadas e o 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.



Percentual sinalizado como ofensivo

Esta área do painel mostra a porcentagem de solicitações e respostas de e para o serviço LLM que são sinalizadas para conteúdo ofensivo.



Total de ocorrências de conteúdo ofensivo

Esta área do painel mostra o número total de ocorrências de conteúdo ofensivo para as habilidades selecionadas e o 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.

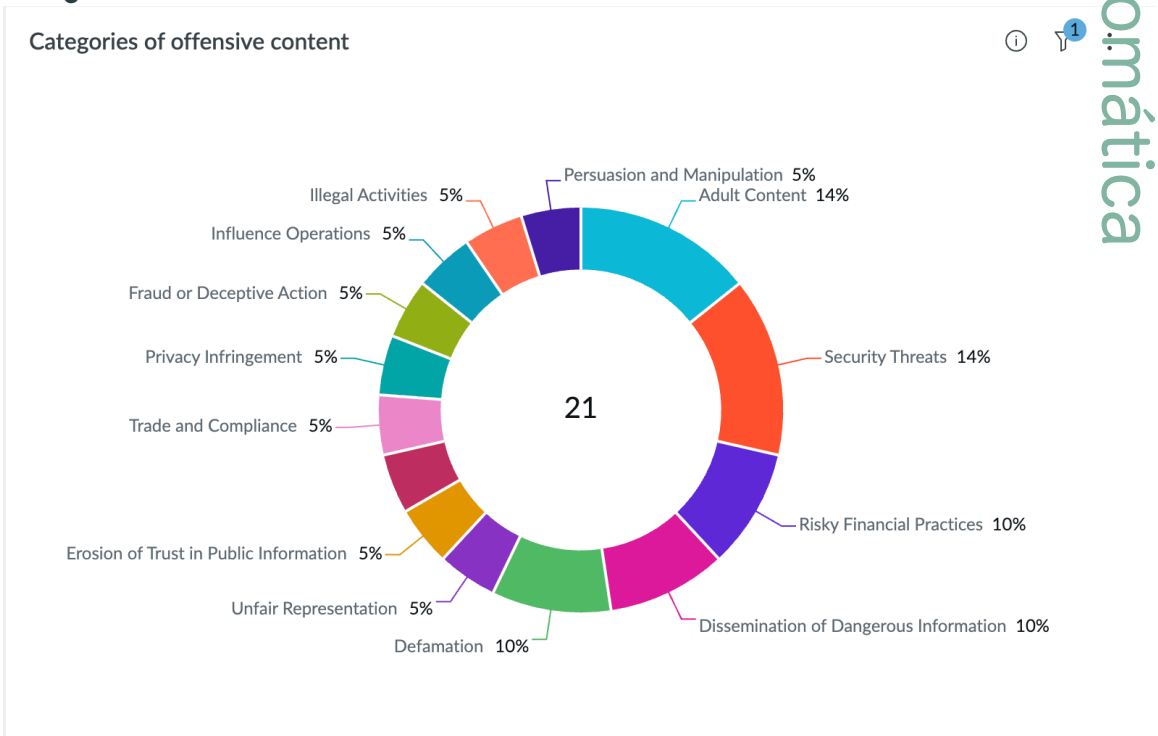
Total de ocorrências de conteúdo ofensivo



Categorias de conteúdo ofensivo

Esta área do painel mostra um detalhamento de ocorrências de conteúdo ofensivo pelas categorias. Se o conteúdo for considerado ofensivo em mais de uma categoria, por exemplo, tóxico e difamatório, a ocorrência será contada individualmente para ambas as categorias. Para obter mais informações sobre categorias de conteúdo ofensivo, consulte Guardião do Now Assist.

Categorias de conteúdo ofensivo



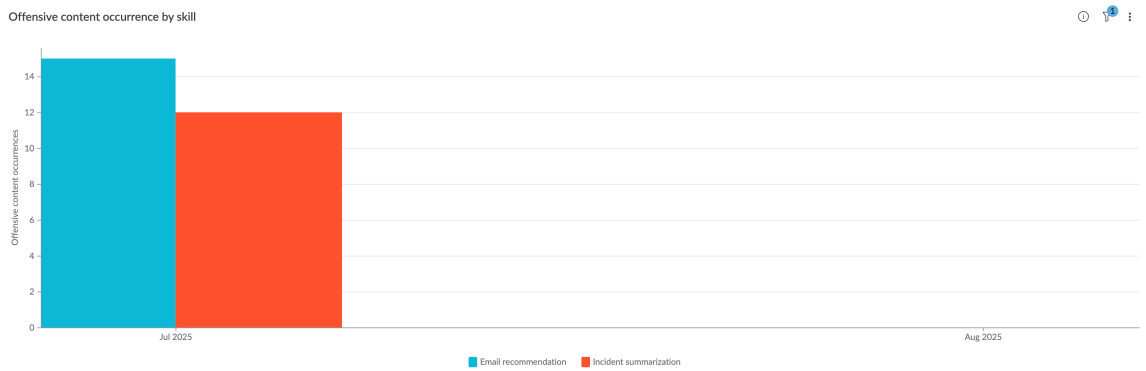
Ocorrências de conteúdo ofensivo por habilidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 área do painel mostra o número de ocorrências de conteúdo ofensivo ao longo do tempo pelas habilidades nas quais o conteúdo é detectado.

Ocorrências de conteúdo ofensivo por habilidade

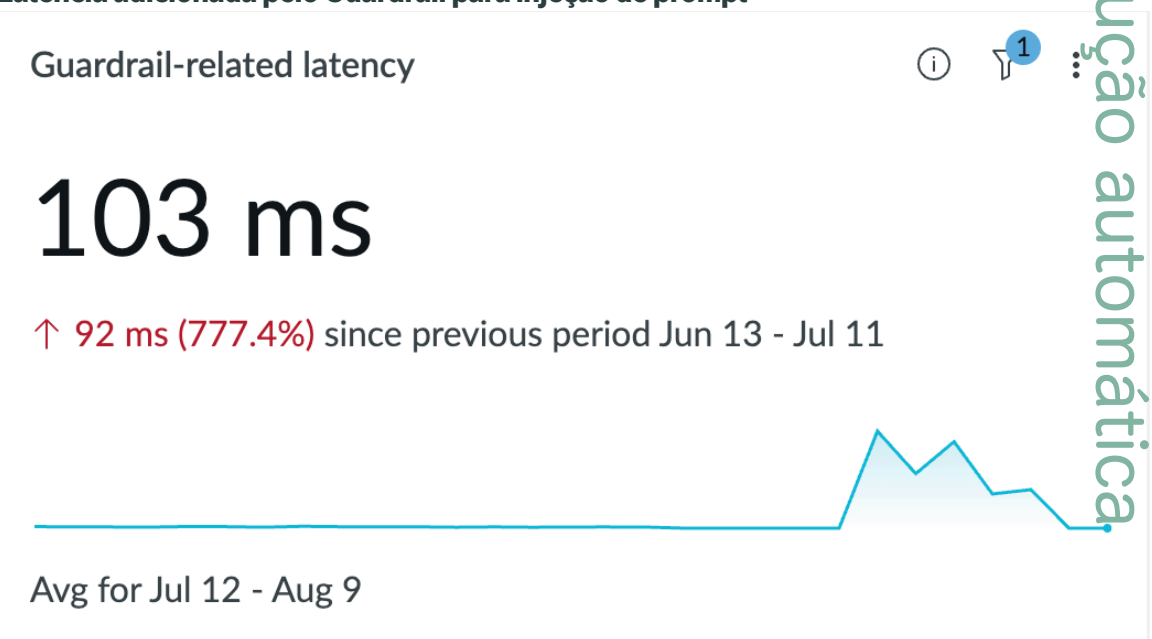


Visualizações de injeção de prompt

Latência adicionada ao Guardrail

Esta área do painel mostra a latência média como resultado da proteção de injeção de prompt ativa para as habilidades selecionadas e o intervalo de datas.

Latência adicionada pelo Guardrail para injeção de prompt



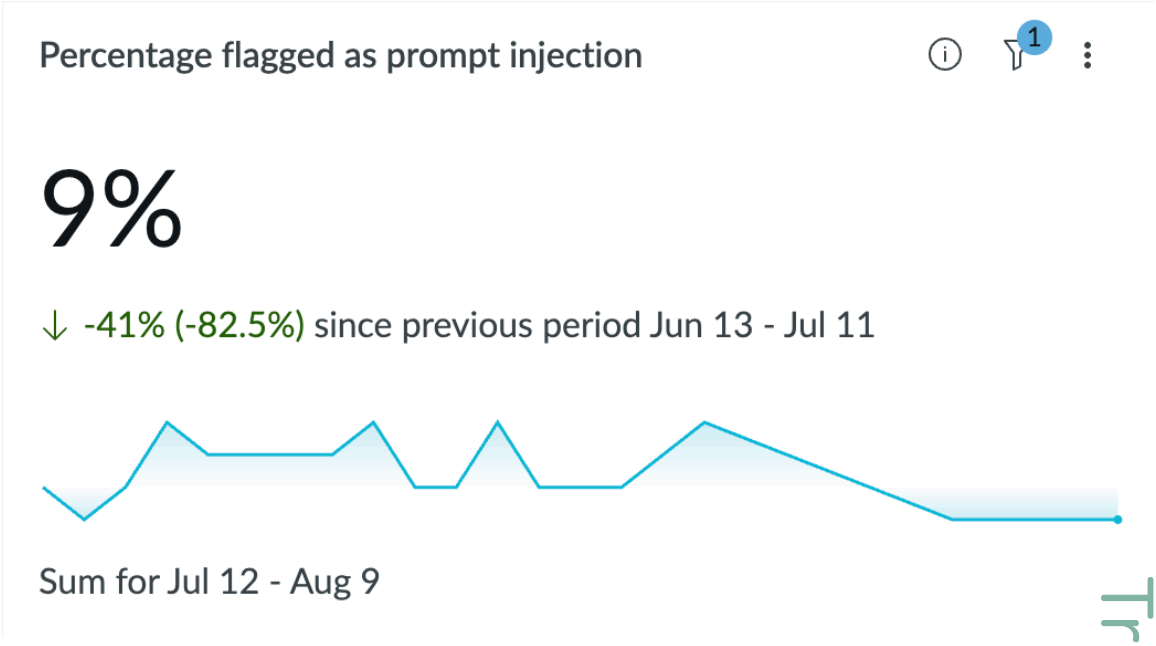
Tradução automática

Percentual sinalizado como injeção de aviso

Esta área do painel mostra a porcentagem de solicitações e respostas de e para o serviço LLM que são sinalizadas para conteúdo ofensivo.

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

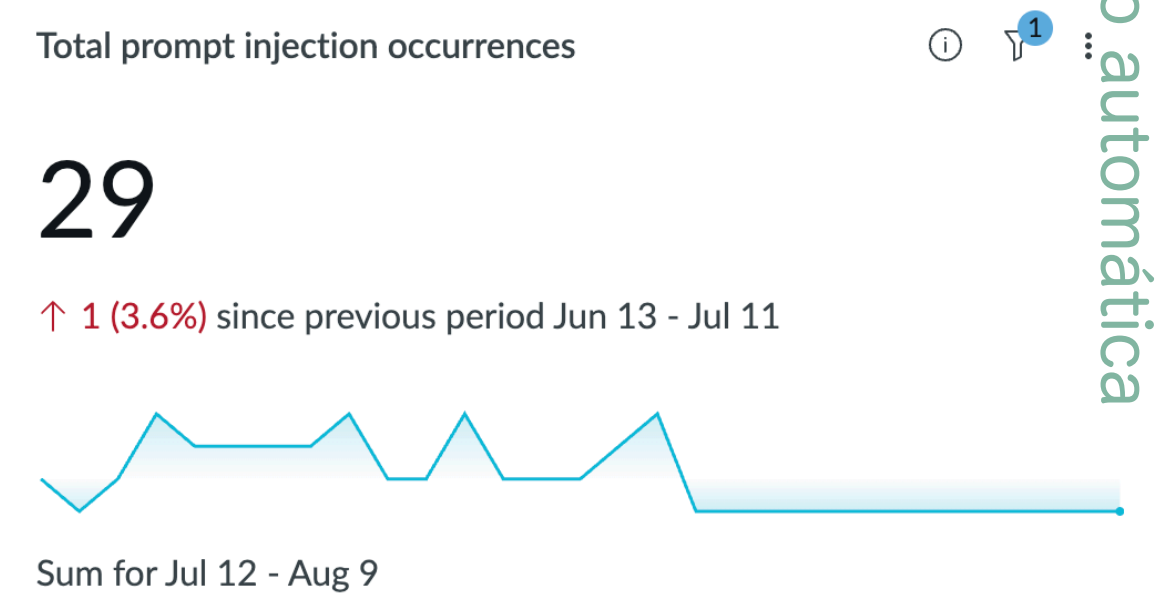
Percentual sinalizado como injeção de aviso



Total de ocorrências de injeção de prompt

Esta área do painel mostra o número total de ocorrências de conteúdo ofensivo para as habilidades selecionadas e o intervalo de datas.

Total de ocorrências de injeção de prompt



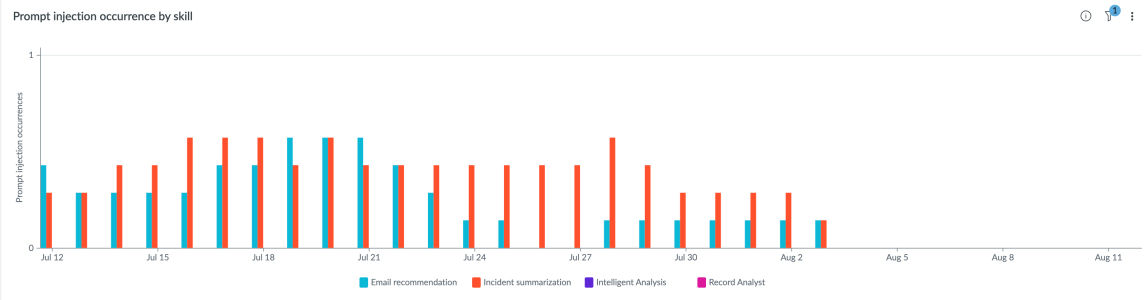
Ocorrências de injeção de prompt por habilidade

Esta área do painel mostra o número de ocorrências de injeção de prompt ao longo do tempo pelas habilidades em que foram detectadas tentativas de injeção de 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.

Ocorrências de injeção de prompt por habilidade



Guia Risco e conformidade em Torre de controle de IA

A guia Risco e conformidade no Torre de controle de IA Exibe a classificação de risco de um inventário de ativos de IA e a postura de conformidade dos documentos e políticas de autoridade selecionados.

Ativos de IA se referem aos vários componentes e recursos essenciais para o desenvolvimento, implantação e operação de sistemas de inteligência artificial. Esses ativos podem incluir:

1. Sistemas de IA A infraestrutura completa de software ou hardware que executa algoritmos e processos de IA. Isso pode incluir plataformas de aprendizado de máquina, sistemas de processamento de linguagem natural e outras aplicações orientadas por IA.
2. Modelos de IA Os modelos matemáticos e computacionais que são treinados em dados para executar tarefas específicas. Esses modelos podem variar de modelos de regressão linear simples a redes neurais complexas de aprendizado profundo.
3. Datasets : As coleções de dados usadas para treinar, validar e testar modelos de IA.

Entender e gerenciar esses ativos de IA é crucial para garantir que os sistemas de IA sejam eficazes, confiáveis e estejam em conformidade com os padrões regulatórios e éticos definidos pela sua organização.

O painel Risco e conformidade tem as seções a seguir. Você pode detalhar os dados em cada widget em qualquer seção.

Visão geral de conformidade

Classificação de risco regulatório

Esta seção exibe as classificações de risco de sistemas de IA, modelos de IA, conjuntos de dados usando gráficos de rosca. Os riscos são classificados qualitativamente como **Alto** , **Baixo** , **Médio** e **Inaceitável** . Essas classificações são baseadas nas avaliações de risco dos ativos de IA.

Conformidade por documentos de autoridade e políticas

A seção mostra a conformidade com base nos controles implementados. Por padrão, as pontuações de conformidade são exibidas para as seguintes estruturas fornecidas na biblioteca:

- NIST AI Risk Management Framework: Esta estrutura exibe as quatro principais citações associadas, ou seja, mapear, medir, gerenciar e governar. Cada pontuação de conformidade de citação é exibida com base em suas certificações de controle.
- Lei de Inteligência Artificial da UE: Esta estrutura tem vários capítulos que são exibidos como citações e citações secundárias. Cada citação é mapeada para um objetivo de controle para fornecer uma pontuação percentual de conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 optar por exibir os dados de conformidade selecionando uma das duas opções: **Documentos de autoridade** ou **Políticas** . Além disso, você pode exibir a porcentagem de pontuação geral de conformidade, junto com o número de documentos e políticas de autoridade em conformidade e fora de conformidade, usando o filtro suspenso para selecionar documentos ou políticas de autoridade específicos. Você também pode ver todos os problemas que exigem atenção imediata e casos de IA relacionados a cada documento ou política de autoridade.

Os documentos de autoridade são fornecidos exclusivamente para fins informativos e de orientação para ajudar na configuração inicial de Risco e conformidade de IA estruturas. Não constitui aconselhamento jurídico ou garantia de conformidade regulamentar. Você é o único responsável por garantir que todo o uso do Conteúdo esteja em conformidade com as leis, regulamentos, diretivas e padrões do setor aplicáveis em suas jurisdições.

Nota:
Você pode configurar quais documentos e políticas de autoridade você deseja exibir na página inicial. Para obter mais informações, consulte Configure propriedades para postura de conformidade .

Visão geral de risco

Esta seção monitora e rastreia a postura de risco dos ativos de IA em sua organização. Usando o. **Ativo de IA** Filtro, você pode filtrar informações de postura de risco pelo tipo de inventário de ativos de IA.

Sistemas de IA por pontuação de risco agregada

Esta seção exibe as classificações dos sistemas de IA por pontuação de risco agregada usando o gráfico de rosca. As pontuações de risco são classificadas qualitativamente como **Alto** e. **Baixo** .

Mapa térmico de risco

O widget Mapa térmico de risco exibe a visualização de todos os riscos identificados nos ativos de IA. Por padrão, o filtro de risco residual é aplicado, mas você pode filtrá-lo com base no nível de risco inerente. O mapa térmico é segmentado e a segmentação muda com base no filtro. As atividades se enquadram na respectiva combinação de eficácia de risco e controle ou impacto e probabilidade. A combinação é baseada no filtro de classificação de risco selecionado. Você pode filtrar o mapa térmico de risco por metodologia de avaliação de risco (RAM), se tiver mais de um RAMs de risco publicados.

Visão geral do cenário regulatório

Você precisa instalar GRC: Gestão de mudanças regulatórias para ver esta seção. Para obter mais informações, consulte Instalando a Gestão de mudanças regulatórias .

Visão geral

- Alertas

  Esta seção exibe a distribuição de alertas regulatórios por estado do fluxo de trabalho ou fase do ciclo de vida usando um gráfico de rosca.

- Tarefas de mudança

  Esta seção exibe a distribuição de tarefas de mudança regulatória por estado do fluxo de trabalho ou fase do ciclo de vida usando um gráfico de rosca.

Tradução automática

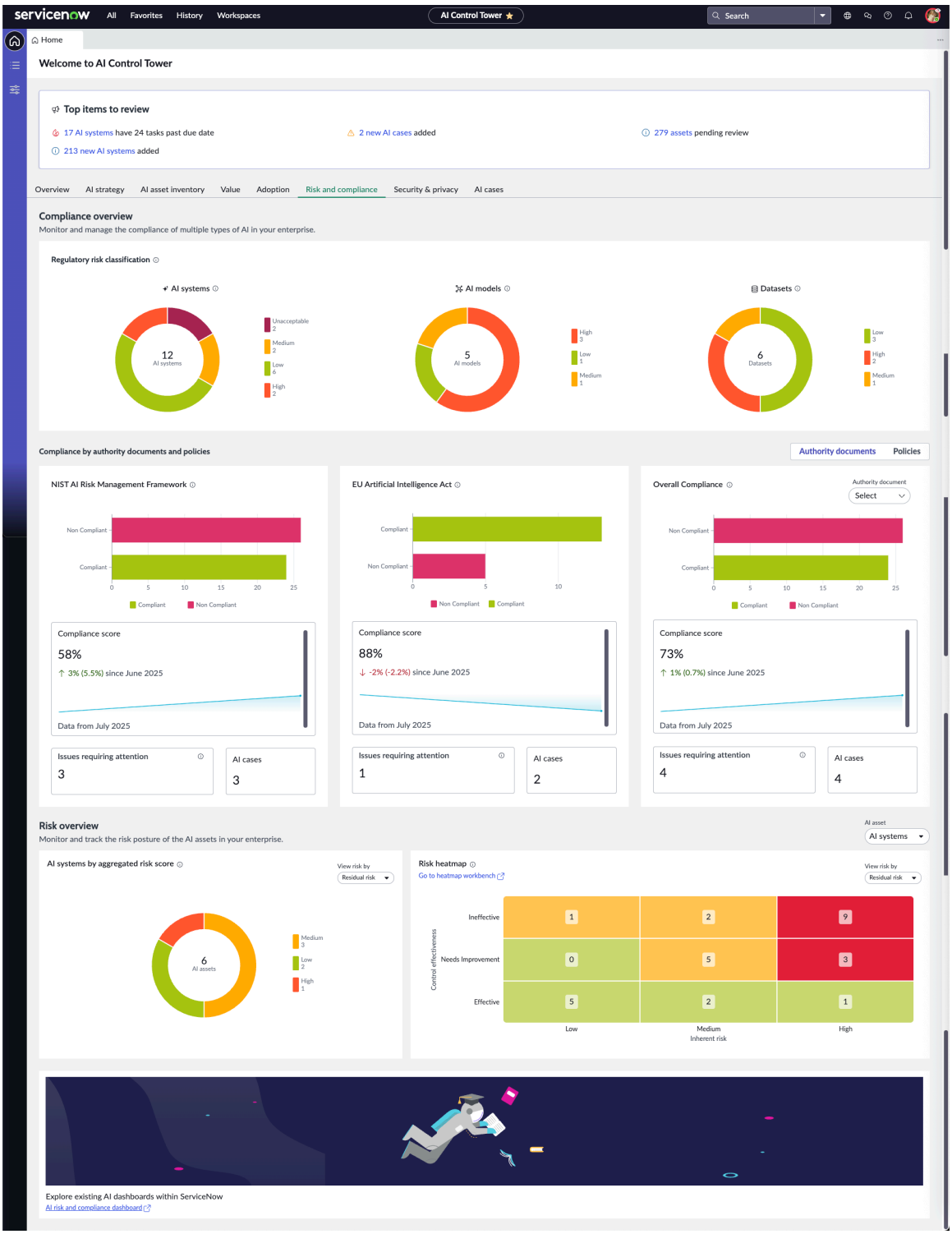
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Avaliações

Esta seção exibe as avaliações de impacto regulatório e as avaliações de risco vinculadas a mudanças regulatórias usando um gráfico de rosca. Por padrão, o filtro de avaliações regulatórias é aplicado, mas você pode alterá-lo para Avaliações de risco.

A imagem a seguir mostra o painel Risco e conformidade.

Painel Risco e conformidade



Para obter mais informações, consulte Risco e conformidade de IA documentação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Casos com IA em Torre de controle de IA

Rastreie, monitore e analise seus fluxos de trabalho de caso de IA, identifique gargalos de fluxo de trabalho e verifique sua responsabilidade pelos riscos relacionados à IA usando o painel Risco e conformidade da IA. Como administrador de IA, você também pode usar o painel para rastrear o status e as tendências de suas consultas relacionadas à IA.

Casos de IA

. **Casos de IA** O painel Risco e conformidade da IA fornece as principais métricas, tendências e tarefas acionáveis que você pode usar para rastrear riscos de IA, atividades de caso, acompanhamento de conformidade e imposição de governança. Você pode obter informações em nível de caso, acompanhamento em nível de tarefa e responsabilidade por suas responsabilidades e andamento. Como um administrador de IA, você pode relatar um caso quando uma violação é encontrada. Um analista de IA também acompanha o caso e chega a uma resolução.

Você pode detalhar os dados em cada um dos widgets a seguir para saber mais sobre um caso de IA.

Status de casos de IA por estado

Mostra a distribuição de casos de IA relatados por estado do ciclo de vida ou estado do fluxo de trabalho.

Status dos casos de IA por prioridade

Casos de IA com base em sua prioridade: Crítica, Alta, Moderada, Baixa e Planejamento.

Casos de IA

Lista resumida de casos de IA relatados:

- Todos: Todos os casos de IA
- Atrasados: Casos de IA que ultrapassaram a data de vencimento.
- Vencimento em 7 dias: Casos de IA com vencimento nos próximos 7 dias.
- Não atribuídos: Casos de IA que não são atribuídos a ninguém.

Atributos de cada caso, como Nome, subtipo, analista de caso, Prioridade, e Estado estão disponíveis em uma exibição de lista. Selecione cada cartão para exibir essa categoria de casos de IA em uma exibição de lista.

Tendências

Padrões visuais e dados históricos associados aos casos de IA:

- Widget Casos de IA por subtipo: Tendências por diferentes categorias dos subtipos de caso de IA. Você pode agrupar dados por unidade de negócios, local ou causa primária para obter informações contextuais sobre os problemas ou padrões de casos de IA nos departamentos ou sistemas. Você pode filtrar por ativos de IA.

- Widget Casos abertos e encerrados: Tendências históricas das resoluções de casos em um intervalo de tempo especificado. Você pode ver as tendências históricas nos últimos 12 meses. As tendências históricas ajudam as partes interessadas a analisar as flutuações de volume e a eficiência com que os casos foram encerrados.

  Nos últimos 12 meses, considere que 4 200 casos foram criados e 3 960 casos encerrados. O tempo médio de fechamento do caso foi de 2,8 dias, o pico de volume de casos foi em janeiro de 2025 (510 casos foram criados) 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.

o mês de resolução de caso mais rápido foi março de 2025. Você pode ver que, nos últimos 12 meses, a eficiência do fechamento de casos melhorou constantemente, com uma redução de 12% no tempo médio de resolução em comparação com o ano anterior.

Acompanhamento

Andamento do caso com IA no nível de tarefa e problema:

- Tarefas de ação
  - Número de tarefas nos estados Atrasadas, Vencidas em 7 dias ou Não Atribuídas.
  - Distribuição de tarefas por status, como Rascunho ou Trabalho em andamento.
- Problemas
  - Contagens de problemas vinculados a casos de IA por estados como Novo, Revisão ou Respostas.
  - Contagens de problemas vinculados a casos de IA por detalhes adicionais, como atrasados, vencidos em 7 dias ou não atribuídos.

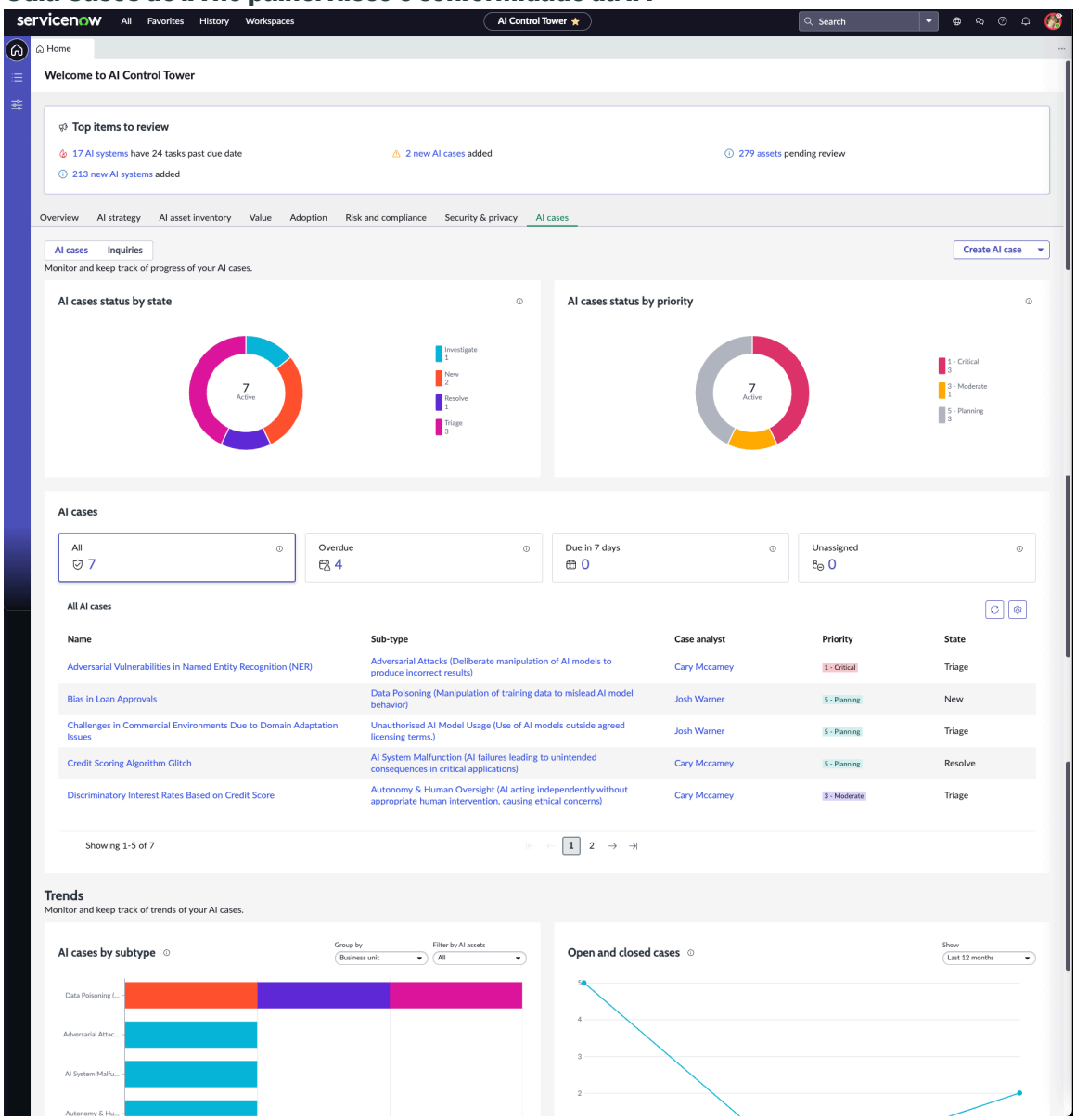
. **Criar caso de IA** O botão permite que você inicie um novo registro de caso de IA no painel de monitoramento. Esta ação é normalmente usada para documentar, investigar ou rastrear problemas, riscos ou preocupações de conformidade relacionados a modelos ou conjuntos de dados de IA. Use **Criar problema** Botão para criar um problema relacionado a casos de IA.

O exemplo a seguir mostra o. **Casos de IA** No painel Risco de IA e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Casos de IA no painel Risco e conformidade da IA



Consultas

. **Consultas** No painel Risco e conformidade com IA fornece uma exibição estruturada do fluxo de trabalho de consulta com IA. Use os seguintes widgets no painel para rastrear a conformidade e monitorar o status e o andamento de uma consulta:

Você pode detalhar os dados em cada um dos widgets a seguir para saber mais sobre um caso de IA.

Status das consultas por estado

Contagens de consultas por estado. As consultas Novas, Triagem, Em andamento e Aprovadas são representadas no gráfico de rosca.

Status das consultas por prioridade

Contagens de consultas por prioridade. Uma consulta pode ter prioridades Crítica, Alta, Moderada, Baixa ou Planejamento.

Consultas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 resumida de todas as consultas de IA. É filtrável com base em parâmetros como status, prioridade e atribuição.

Os atributos essenciais das consultas são baseados na relevância ou urgência operacional. Cada entrada de consulta inclui metadados como:

- Nome
- Solicitação de
- Atribuição a
- Estado
- Prioridade

Tendências

Informações baseadas em tendências sobre sua atividade de consulta em toda a organização. Essas visualizações oferecem suporte à análise longitudinal para melhorar o planejamento e a capacidade de resposta da conformidade.

Nota:
A análise longitudinal se refere ao processo de analisar pontos de dados em departamentos, equipes ou sistemas durante um período de tempo.

Os filtros, como os ativos de IA e o intervalo de tempo, ajudam você a refinar a análise.

- Consultas por unidade de negócios: Você pode ver a distribuição de consultas nos vários departamentos ou áreas funcionais da sua organização. Esta distribuição ajuda você a identificar de onde a maioria das preocupações relacionadas à IA se originam para que você possa planejar mitigação de risco mais direcionada ou treinamento de conscientização.
- Consultas abertas e encerradas: Você pode rastrear o volume de consultas iniciadas e resolvidas em um intervalo de tempo selecionado. Este acompanhamento permite rastrear o desempenho do fluxo de trabalho e planejar a capacidade futura.

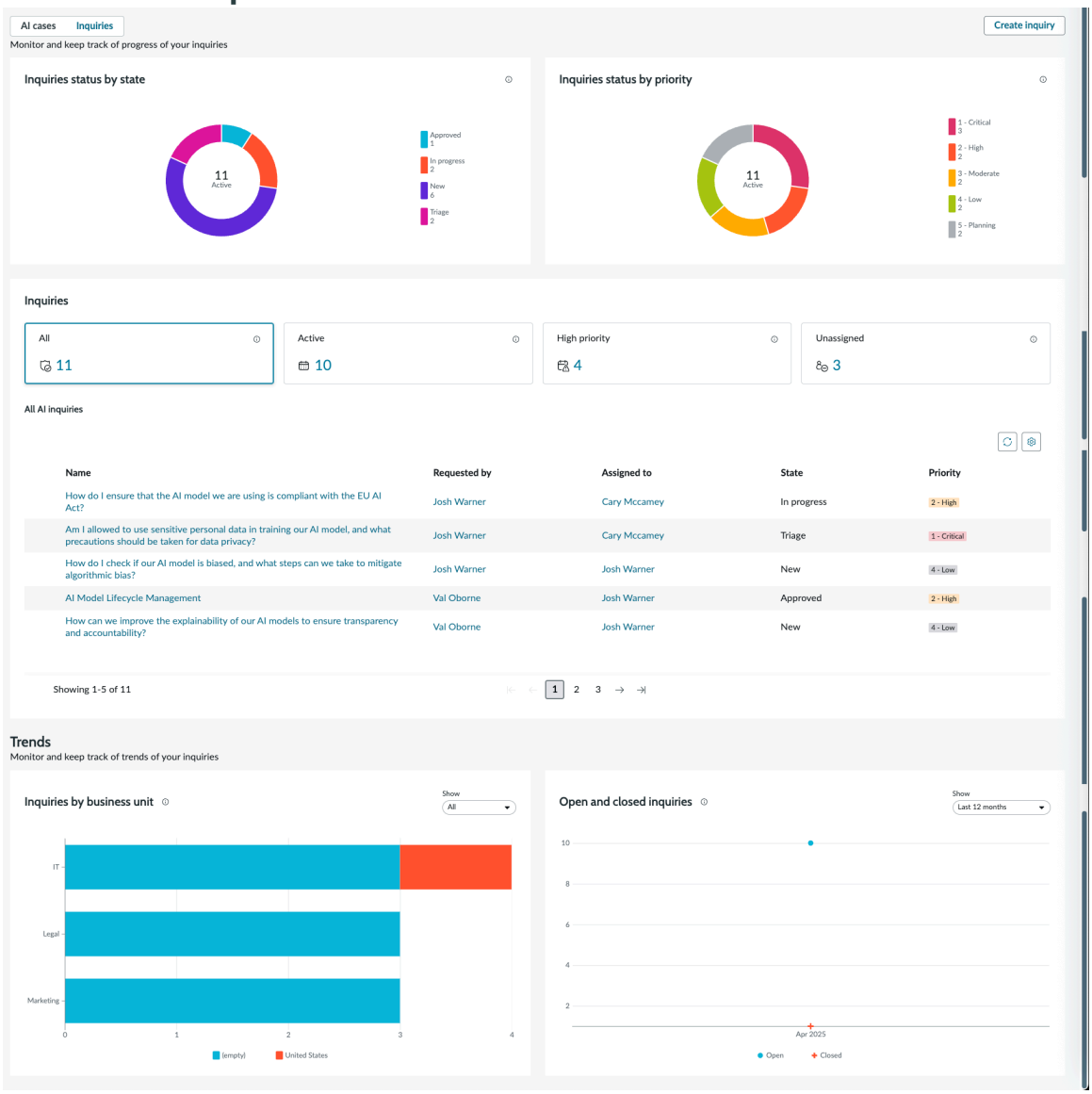
Use **Criar consulta** botão para iniciar uma nova consulta. Você pode fazer relatórios oportunos de preocupações relacionadas à IA ou solicitações de esclarecimento.

O exemplo a seguir mostra o. **Consultas** No painel Risco de IA e conformidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Consultas no painel Risco de IA e conformidade



Para obter mais informações, consulte Risco e conformidade de IA documentação .

Guia Avaliação em Torre de controle de IA

. **Avaliação** Contém o painel Avaliação, que foi projetado para medir, automatizar e melhorar a qualidade das interações com Virtual Agent. Este painel aborda vários desafios importantes para aprimorar a experiência do usuário final e o utilitário geral do Virtual Agent.

Painel de avaliação

Pré-requisitos

Função necessária: sn_ai_governance.ai_steward

Você deve Habilitando avaliações.

As conversas serão excluídas da avaliação automática se qualquer uma das seguintes condições for atendida:

Tradução automática

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

- Conversas de RH: As conversas relacionadas a Recursos Humanos são filtradas, o que significa que não são avaliadas.
- Inacessível ou vazio Base de conhecimento(KB) artigos: Conversa que envolve um resultado do Genius que aponta para um artigo da base de conhecimento que não está acessível por script ou está vazio. Por exemplo, determinados RH restritos Knowledge artigos.
- Transferência imediata do atendente: Uma conversa que começa imediatamente com a transferência para um atendente, sem interação prévia com o atendente virtual.
- Conversas curtas: Conversas com menos de 180 palavras antes que um atendente seja invocado. A contagem de palavras pode ser configurada por meio de `autoEvalConstants`Inclusão de script. A suposição é que as conversas abaixo desse limite não continham uma interação significativa com Virtual Agent.
- Gatilhos personalizados: Quaisquer gatilhos de exclusão definidos personalizados.

Visão geral do painel de avaliação

O painel Avaliação ajuda a:

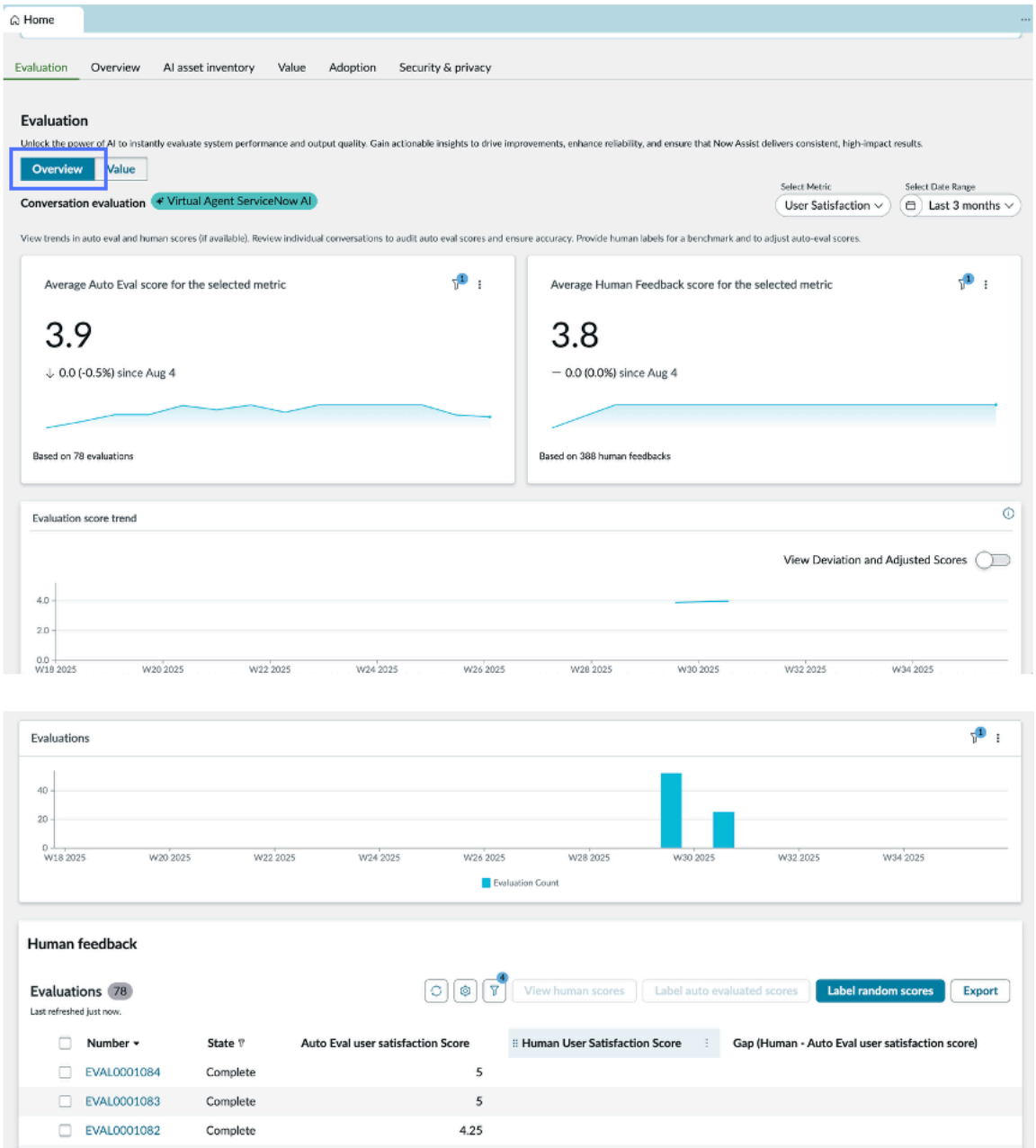
- Estabelecer um processo de medição confiável, permitindo o acompanhamento sistemático da experiência do usuário final com o. Virtual Agent, fornecendo informações mais detalhadas sobre interações.
- Automação da avaliação de qualidade da conversa automatizando o processo de avaliação da qualidade da conversa em diferentes interações do usuário. Essa automação ajuda a levar à criação de uma métrica confiável e escalonável para acompanhamento de desempenho.
- Suporte ao refinamento iterativo do desempenho do Virtual Agent, aprimorando a experiência geral do usuário.
- Monitoramento escalonável, ajudando a garantir que o processo de avaliação e acompanhamento da qualidade do Virtual Agent seja eficiente e escalonável, promovendo a identificação rápida de problemas e melhorias ao longo do tempo.
- A integração de feedback do usuário por meio de um conjunto de perguntas opcionais permite que você forneça feedback direto sobre a experiência dele, que é usado para melhorar a qualidade das interações futuras.
- Informações do gerente da central de serviços, permitindo que os gerentes da central de serviços rastreiem e revisem as pontuações da avaliação automática ao longo do tempo. Os gerentes também podem adicionar feedback manualmente para fins de benchmarking, fornecendo informações valiosas sobre a qualidade da conversa e oportunidades de melhoria.
- Processo de avaliação sustentável, melhorando continuamente o desempenho do agente virtual por meio de uma abordagem combinada de avaliação automatizada e feedback manual, permitindo um sistema escalonável e sustentável que evolui ao longo do tempo.

Guia "Visão geral"

. **Visão geral** O painel Avaliação fornece uma exibição abrangente de todas as métricas e dados 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.



Os widgets a seguir estão disponíveis, mostrando várias métricas:

- Pontuação média de avaliação automática da métrica selecionada: Mostra a pontuação média de avaliação automática da métrica selecionada e sua tendência ao longo do tempo.

  Para obter mais informações sobre cada métrica, consulte Cálculos e métricas de avaliação.

- Pontuação média de feedback humano para a métrica selecionada: Mostra a pontuação média de rótulo humano para a métrica selecionada.

Nota:
A pontuação estará disponível somente se houver registros de bate-papo suficientes que sejam avaliados manualmente. Para obter mais informações sobre como avaliar conversas manualmente, consulte Feedback humano para avaliações.

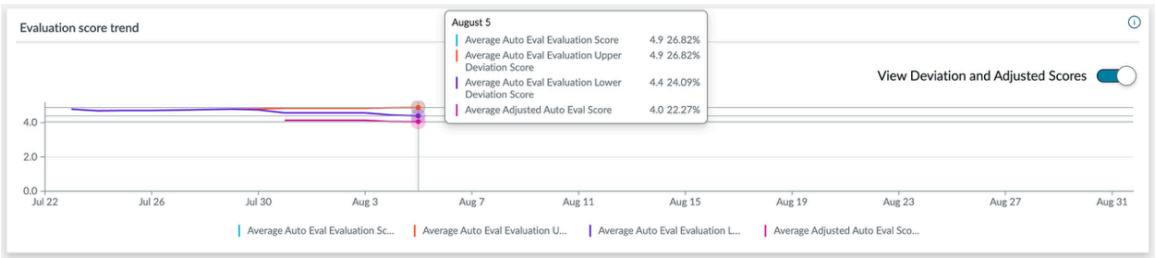
Tradução automática

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

- Tendência de pontuação de avaliação: Rastreia a pontuação semanal da métrica selecionada.

  Se você ativar **Exibir Desvio e Pontuações ajustadas** ele mostra a comparação entre as pontuações avaliadas automaticamente e definidas pelo usuário, sobrepondo os desvios superior e inferior e a pontuação final ajustada no gráfico de tendências.

  Nota:
  O desvio e as pontuações ajustadas serão calculados somente se você tiver pelo menos 50 rótulos humanos.



  Para obter mais informações sobre como os cálculos são feitos, consulte Cálculos e métricas de avaliação.

- Avaliações: Mostra o número total de conversas que foram avaliadas a cada semana.
- Seção de feedback humano: Contém informações detalhadas sobre cada avaliação. A partir daqui, você pode avaliar manualmente as conversas. Para obter mais informações, consulte Feedback humano para avaliações.

Avaliações

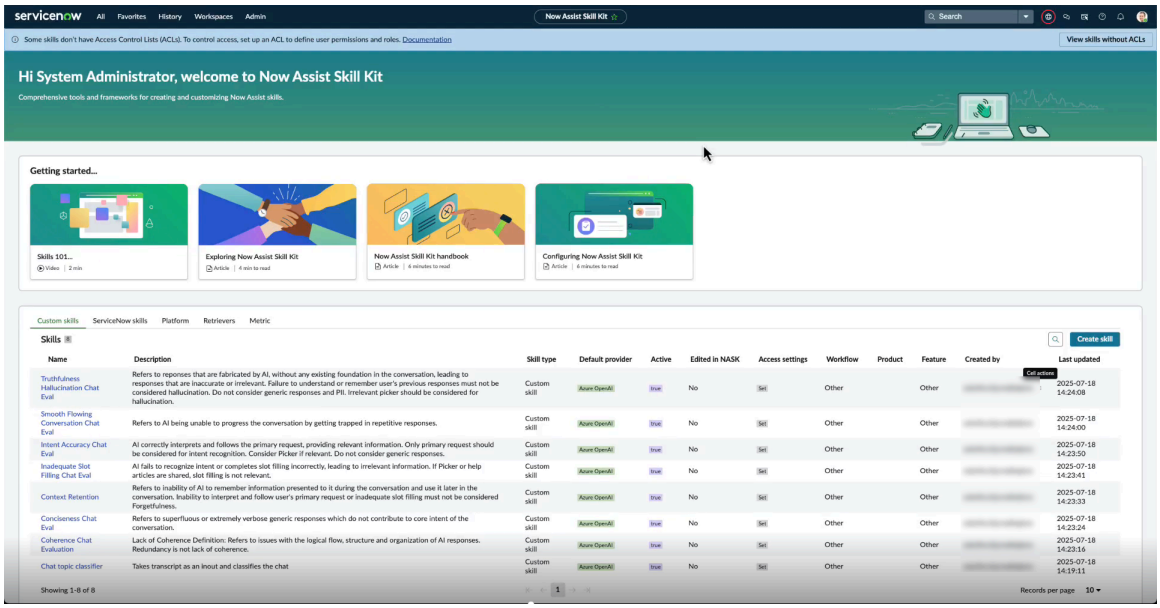
Cada conversa é avaliada em oito métricas diferentes. Para cada uma dessas métricas, há uma habilidade separada. Você pode exibir essas habilidades em Kit de habilidades do Now Assist em **Habilidades personalizadas** .

Para obter mais informações sobre cada métrica, consulte Cálculos e métricas de avaliação.

Função necessária: sn_skill_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.



A seguir Now Assist habilidades personalizadas são usadas:

- Classificador de tópico de bate-papo
- Avaliação de bate-papo de coerência
- Avaliação do bate-papo de concisão
- Retenção de contexto
- Avaliação de bate-papo de preenchimento de slot inadequado
- Avaliação do bate-papo de precisão da intenção
- Avaliação de bate-papo de conversa com fluxo suave
- Verdade alucinação Bate-papo Eval

O provedor padrão para essas habilidades é Azure OpenAI. Você pode mudar o provedor para Google Gemini ou Claude na AWS.

Para obter mais informações sobre Kit de habilidades do Now Assist, consulte Kit de habilidades do Now Assist.

Processo de avaliação

Fluxo: Executar avaliação.

1. 10% das conversas diárias são amostradas, verificando se a conversa é boa o suficiente para ser avaliada ou não. A avaliação é feita criando as transcrições dessas conversas e enviando-as para o modelo de linguagem grande definido (LLM).
2. Para as conversas que são boas o suficiente para serem avaliadas, as transcrições junto com os prompts para diferentes escalas são enviadas para o LLM e o LLM avalia as conversas.
3. Após a avaliação, a conversa passa pelo pós-processamento, em que as pontuações e o motivo das pontuações fornecidas pelo LLM são analisados e armazenados nas tabelas Avaliação e Métricas 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.

Nota:
As estimativas de avaliação da conversa são consideradas a data da avaliação e não a data de criação da conversa. Por exemplo, se um bate-papo que aconteceu na hora t for avaliado na hora t-10, as pontuações do avaliador serão agregadas para a semana de t-10 e não para a semana de t-3

Para obter informações detalhadas sobre o fluxo de avaliação, consulte Fluxo de avaliação.

Tópicos relacionados

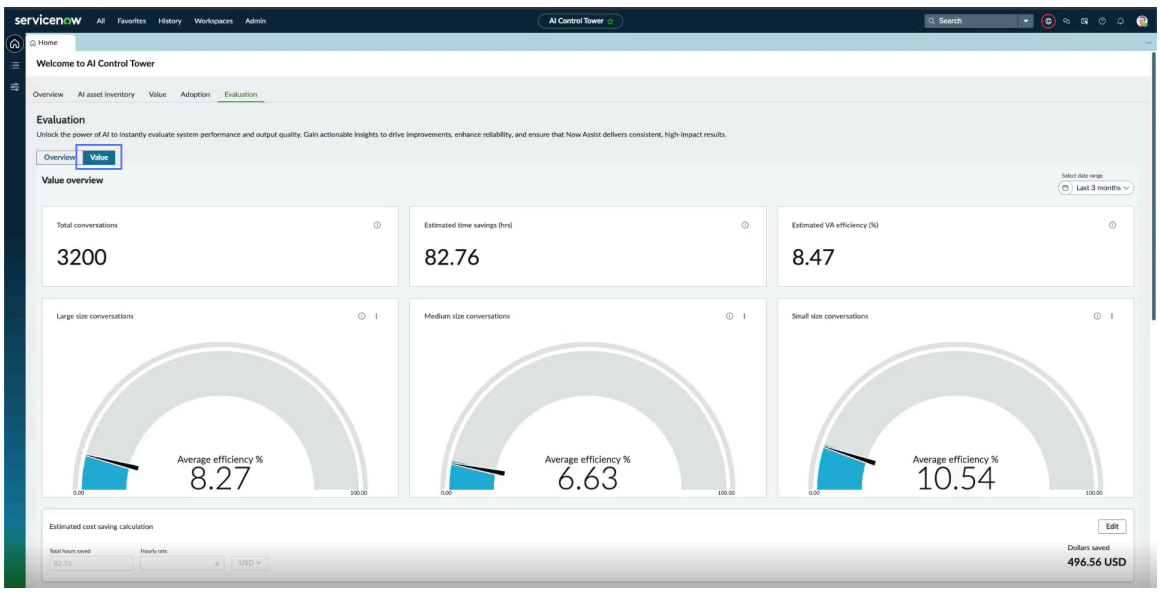
Guia Valor no painel Avaliação

Referências do painel de avaliação

Guia Valor no painel Avaliação

. **Valor** No painel Avaliação exibe o valor, a eficiência e a economia de tempo do Virtual Agent. As informações nesta guia fornecem uma estimativa transparente e confiável do valor entregue pelo agente virtual, com foco em um cálculo ajustado pela qualidade do tempo economizado para os usuários.

. **Valor** mostra uma avaliação robusta e realista do valor do virtual agent. Ao incorporar amostragem para escalabilidade, médias de rolagem para estabilidade e uma estrutura de ponderação de qualidade para relevância comercial, as métricas resultantes fornecem o impacto da automação e o tempo economizado para a organização.



Os seguintes widgets estão disponíveis:

- Total de conversas: Mostra o volume total de conversas iniciadas com o Virtual Agent para o intervalo de datas selecionado. Esta métrica é um indicador direto do engajamento do usuário e do uso do Virtual Agent.
- Total estimado de horas: Mostra o tempo cumulativo e ajustado pela qualidade economizado pelos usuários que interagem com o virtual agent.
- Eficiência estimada de VA (%): Calculada como a proporção do total estimado de horas salvas com a duração total de todas as conversas (economia de tempo estimada/ Tempo total da conversa). A estimativa indica a eficácia com que o tempo de conversa é convertido em valor.
- Medidores por tamanho do bate-papo: Os medidores mostram um detalhamento do total estimado de horas salvas, segmentado pelo tamanho da conversa (longa, média e curta).

Tradução automática

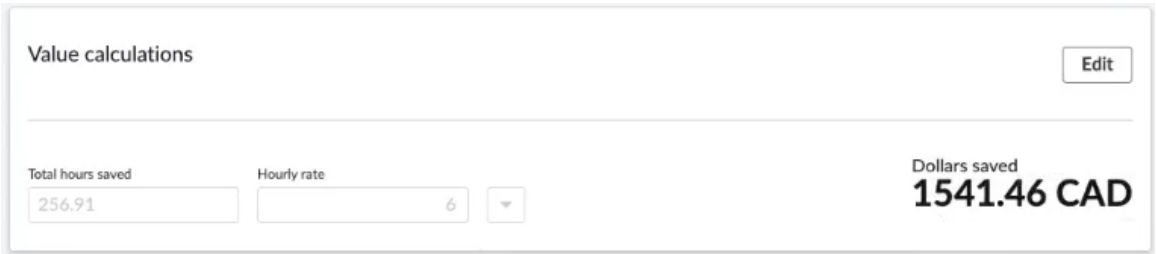
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

As conversas são segmentadas com base em seu tamanho para correlacionar com precisão o esforço e o valor. O princípio é que bate-papos mais longos e complexos que resolvem problemas com sucesso economizam mais tempo do que os mais curtos e simples.

- Conversas grandes: Conversas com mais de 10 mensagens do usuário.
- Conversas de tamanho médio: Conversas com mais de 4, mas menos de 10 mensagens do usuário.
- Conversas de tamanho pequeno: Conversas com 4 ou menos mensagens do usuário.

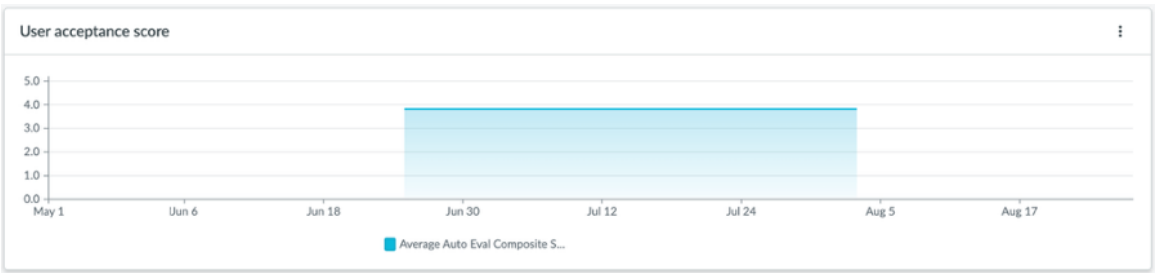
Nota:
Para mudar a definição de conversas pequenas, médias e grandes, atualize a propriedade `sn_na_conv_eval.value_chat_classifier`. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o painel Avaliação.

- Cálculos de valor: Mostra o valor salvo com base no número de horas salvas e na taxa por hora.



- Pontuação de aceitação do usuário: A pontuação média de satisfação derivada do avaliador de conversa, dimensionada para 100 para facilitar a interpretação. Esta pontuação reflete a perceção geral do usuário sobre a qualidade da assistência do Virtual Agent.

Tendência semanal de aceitação do usuário

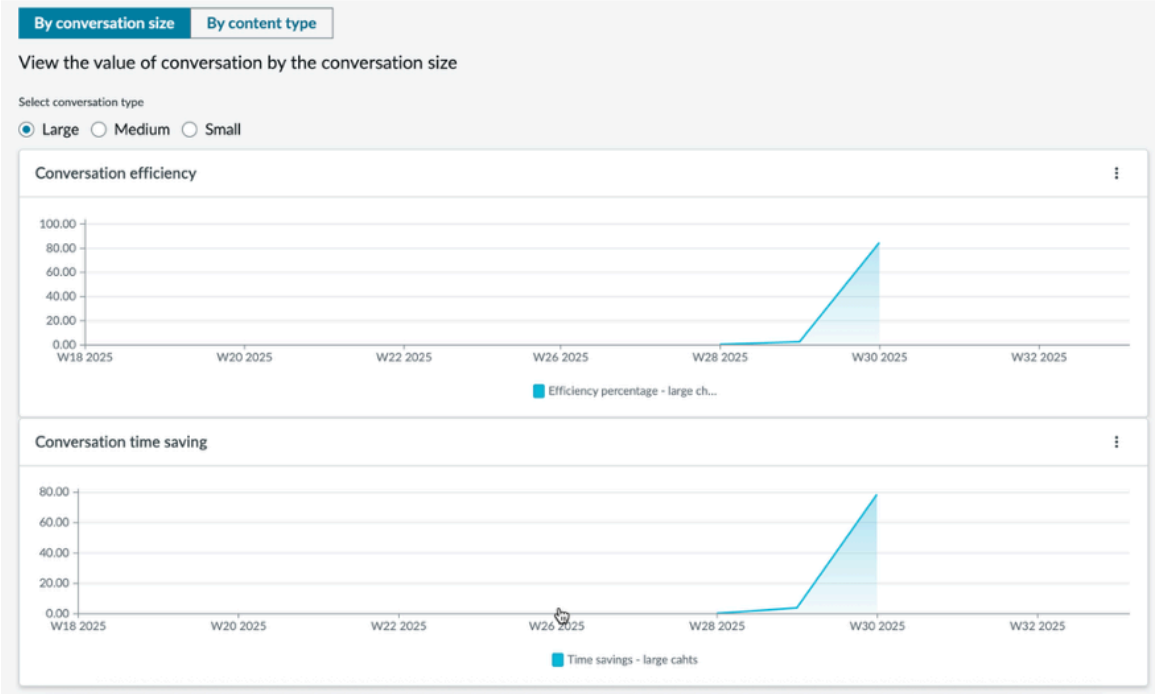


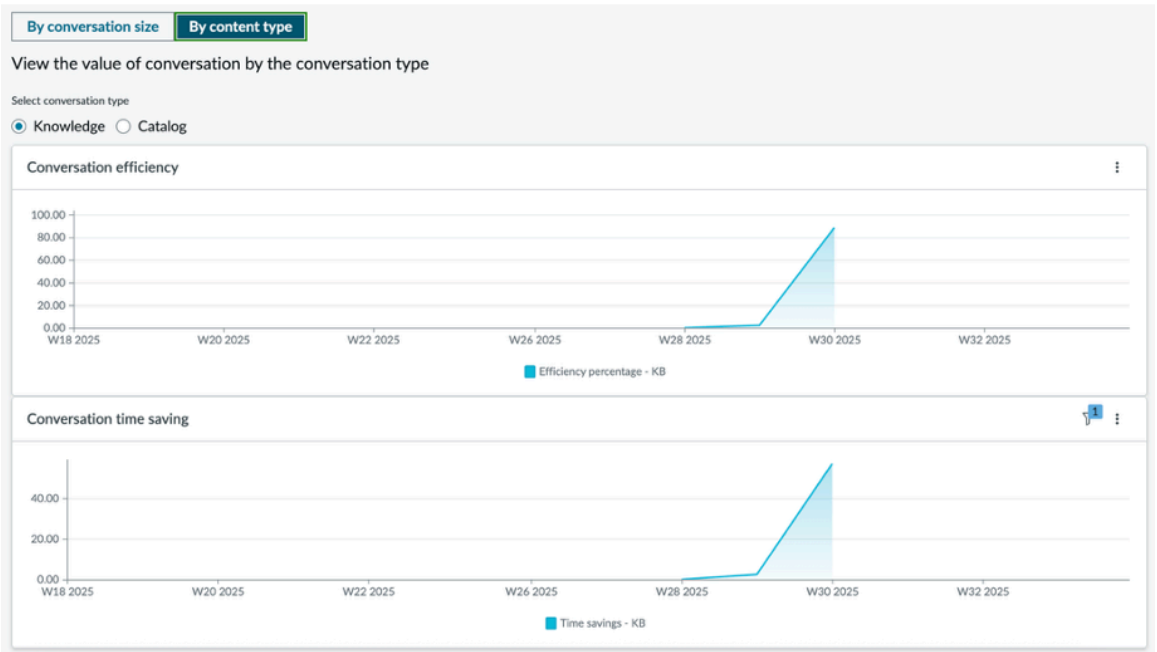
O gráfico de linhas rastreia a pontuação de Aceitação do usuário ao longo do tempo, fornecendo informações sobre como a satisfação do usuário está evoluindo semanalmente.

- Tendências semanais de 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.





Os gráficos de tendência de eficiência semanal exibem a tendência semanal da métrica de eficiência estimada (%), detalhada ainda mais por tamanho do bate-papo e tipo de conteúdo (Base de conhecimento(KB) artigo ou item do Catálogo de serviços) usado durante a conversa.

Nota:

As pontuações de avaliação da conversa são marcadas a partir da data da avaliação e não da data real da conversa. Portanto, pontuações de bate-papo mais antigas ou históricas são consideradas a partir do dia da avaliação para cálculo de valor e não a partir da data de criação da conversa.

Tradução automática

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

Calculando o total estimado de horas

O total estimado de horas calculado é o resultado de um processo diário de várias etapas projetado para ajustar o tempo bruto com base na qualidade da interação. Ele é calculado por meio das seguintes etapas:

1. Amostragem de dados para avaliação de qualidade.

   Para limitar o número de assistências, todas as conversas não são avaliadas. Em vez disso, um processo de amostragem diário é usado.

   - Tamanho da amostra: 10% de todas as conversas são selecionadas para avaliação do dia anterior.
   - Limite diário: A amostra é limitada a um máximo de 50 conversas diárias.
   - Conjunto de dados analíticos: Para identificar padrões estáveis na qualidade do Virtual Agent, uma janela contínua de 30 dias é usada para esses bate-papos avaliados, o que cria um conjunto de dados de aproximadamente 1 500 conversas avaliadas (50 bate-papos/dia por 30 dias) para análise.
2. Amostragem diária para cálculo de tempo.

   Separadamente da avaliação de qualidade, uma amostra maior é obtida para o cálculo de economia de tempo para um conjunto de dados representativo sem afetar o desempenho do sistema.

   - Tamanho da amostra: Uma amostra de 1 000 conversas é selecionada aleatoriamente a cada dia.
   - Projeção: A economia de tempo calculada a partir desta amostra é dimensionada para representar toda a população de conversas desse dia.
3. Categorizando a qualidade da conversa.

   Cada uma das cerca de 1 500 conversas no conjunto de dados analíticos de 30 dias recebe uma pontuação de qualidade atribuída pelo avaliador de conversa. Com base na pontuação, a conversa é categorizada em um dos cinco níveis de satisfação:

Categoria de qualidade	Intervalo de pontuação de satisfação do usuário
Extremamente satisfeito	4.5–5.0
Satisfeito	3.5–4.5
Média	2.5–3.5
Insatisfeito	1.5–2.5
Extremamente insatisfeito	1.0–1.5

4. Projetar pontuações de qualidade na amostra diária.

   Pode não haver uma pontuação de qualidade para cada um dos 1 000 bate-papos diários (a partir da etapa 2). Para resolver esse problema, a distribuição de qualidade do conjunto de dados analíticos de 30 dias é projetada na amostra diária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Calcular médias de rolagem: Dos cerca de 1 500 bate-papos avaliados, a distribuição percentual do tempo total de bate-papo nas cinco categorias de qualidade de cada segmento é calculada.

Por exemplo, para todos os bate-papos curtos ou para todos os bate-papos que invocaram um artigo da base de conhecimento. Suponha que a análise de 30 dias de bate-papos curtos mostre que a duração total foi de 100 minutos. Se 25 desses minutos vierem de bate-papos classificados como extremamente satisfeitos, a categoria Extremamente satisfeito para bate-papos curtos terá uma pontuação baseada no tempo de 25%.

b. Aplicar médias à amostra diária: Os 1 000 bate-papos de amostra diária são agrupados por segmento (por exemplo, por tamanho do bate-papo). As porcentagens médias de rolagem são aplicadas ao tempo total desses grupos.

Por exemplo, se os 1 000 bate-papos de amostra diários contiverem 400 bate-papos curtos com duração total de 4 000 minutos, a média de rolagem calculada será usada para projetar que 25% do tempo (1 000 minutos - 4000 minutos * 25%) foi de qualidade extremamente satisfeita. O cálculo é repetido para todos os níveis de qualidade e todos os segmentos.

5. Aplicação de pesos de ajuste de qualidade.

Para converter o tempo bruto da conversa em uma medida realista do tempo economizado, um peso é aplicado ao tempo projetado em cada categoria de qualidade. O tempo de interações de baixa qualidade contribui com pouca ou nenhuma economia, enquanto o tempo de interações de alta qualidade contribui com 100% de sua duração para economia.

Categoria de qualidade da conversa	Peso aplicado ao tempo
Extremamente satisfeito	1.0 (100%)
Satisfeito	0.5 (50%)
Média	0.25 (25%)
Insatisfeito	0.1 (1%)
Extremamente insatisfeito	0.0 (0%)

Continuação do exemplo, os 1 000 minutos de tempo extremamente satisfeito calculados na Etapa 4 são multiplicados por um peso de 1,0, resultando em 1 000 minutos de tempo estimado economizado. Se outros 500 minutos forem projetados para serem satisfeitos, eles contribuiriam com 500 * 0,5 ou 250 minutos de tempo economizado.

6. Dimensionar economias de amostra para a população total.

O tempo economizado ajustado é calculado para a amostra de 1 000 bate-papo. Para obter a estimativa diária final, esse número é dimensionado para refletir todas as conversas desse dia.

(Número total de conversas do dia) / (1000)

Tempo diário final economizado: (Tempo ajustado salvo da amostra) * (Fator de escala)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Agregação semanal:

   Os valores diários de Tempo diário final salvo são agregados em um nível semanal para exibição nos gráficos de tendências do painel.

Importante:
Somente o tempo de bate-papo antes da primeira invocação do atendente é considerado para cálculo de valor. Ou seja, o tempo que o usuário gastou interagindo com o Virtual Agent. O tempo de bate-papo com o atendente não é considerado para cálculo de valor.

Se os dados não forem atualizados no painel, execute as etapas a seguir.

Função necessária: administrador

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. PESQUISE e selecione *`CE Populate Value Aggregates Chats - Daily`*trabalho agendado.
3. Defina-o como **Ativo** .
4. Execute o trabalho agendado.
5. Navegar até **Tudo** > **Análise da plataforma** > **Administração de Análise da plataforma** > **Coletor de Dados** > **Trabalhos**.
6. PESQUISE e selecione **"[Avaliador de conversa] Coleta diária de dados de pontuação de avaliação** trabalho agendado.
7. Execute o trabalho.
8. Na seção Listas relacionadas, verifique **Logs de trabalho** para ver se os dados foram coletados com sucesso.

Tópicos relacionados

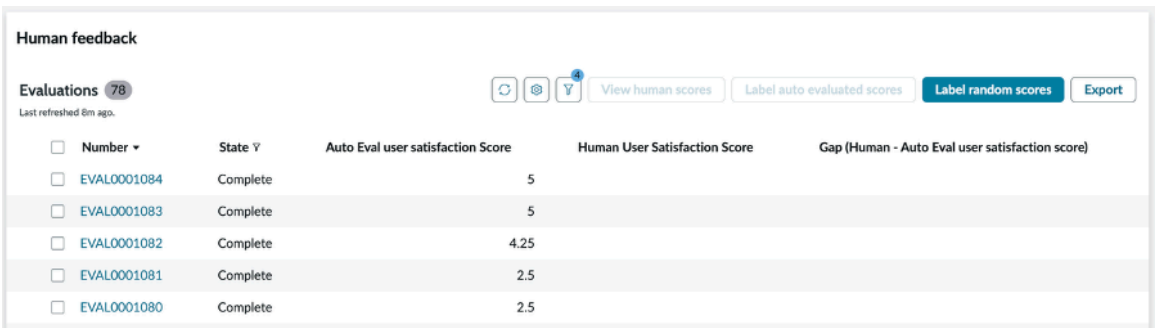
Referências do painel de avaliação

Feedback humano para avaliações

Expanda a seção Feedback humano para ver detalhes sobre avaliações e suas pontuações de satisfação.

Função necessária: Interaction_admin

Nota:
Para rotular um registro ou rotular uma conversa, você deve ter acesso à transcrição e somente usuários com a função interaction_admin têm acesso à transcrição.



Tradução automática

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

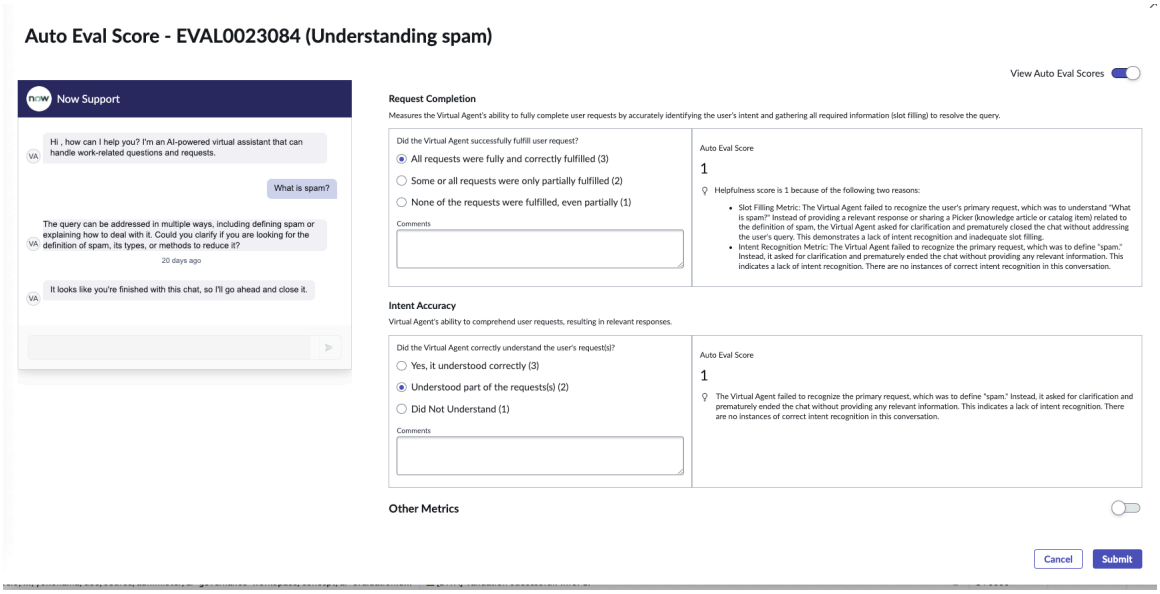
A seção Avaliações mostra todos os bate-papos que foram avaliados automaticamente pelo modelo de linguagem grande (LLM). Você tem a opção de avaliar manualmente as conversas para comparar as avaliações de IA com sua própria interpretação de como foi a conversa do agente.

Campo	Descrição
Número	Número de avaliação atribuído a cada conversa de bate-papo. Selecione o número da avaliação para ver o respectivo bate-papo e suas avaliações.
Estado	Estado da avaliação.
Pontuação de satisfação do usuário da avaliação automática	Pontuação de satisfação calculada automaticamente pelo LLM.
Pontuação de satisfação do usuário humano	Pontuação de satisfação calculada com base na avaliação do usuário do bate-papo.
Gap	Diferença entre as pontuações de satisfação humana e avaliada automaticamente.

Avaliar manualmente um bate-papo

Você pode avaliar manualmente cada bate-papo para compará-lo com a avaliação de IA.

1. Selecione a avaliação que você deseja pontuar manualmente.
2. Alterne **Exibir pontuações de avaliação automática** Ative para ver a avaliação da IA de cada categoria.
3. Para cada categoria, selecione sua resposta para a precisão com que você acha que o agente respondeu.



4. Alterne **Outras métricas** ative para obter uma avaliação mais detalhada.
5. Após concluir, selecione **Enviar** .

. **Pontuação de satisfação do usuário humano** o valor é calculado com base em sua resposta às perguntas. Você pode ver suas respostas para cada avaliação selecionando-a 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.

selecionando **Exibir pontuações humanas** . . **Exportação** a opção permite exportar os dados no formato de sua preferência.

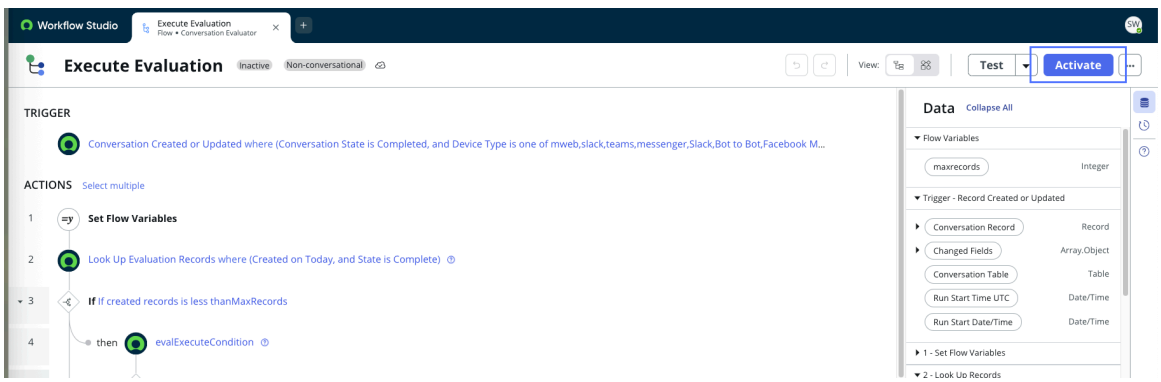
Você também pode rotular avaliações aleatoriamente selecionando **Pontuações aleatórias de rótulo** . Quando selecionado, uma lista de 10 conversas aleatórias não avaliadas dos últimos 10 dias é carregada para rotulagem manual.

Habilitando avaliações

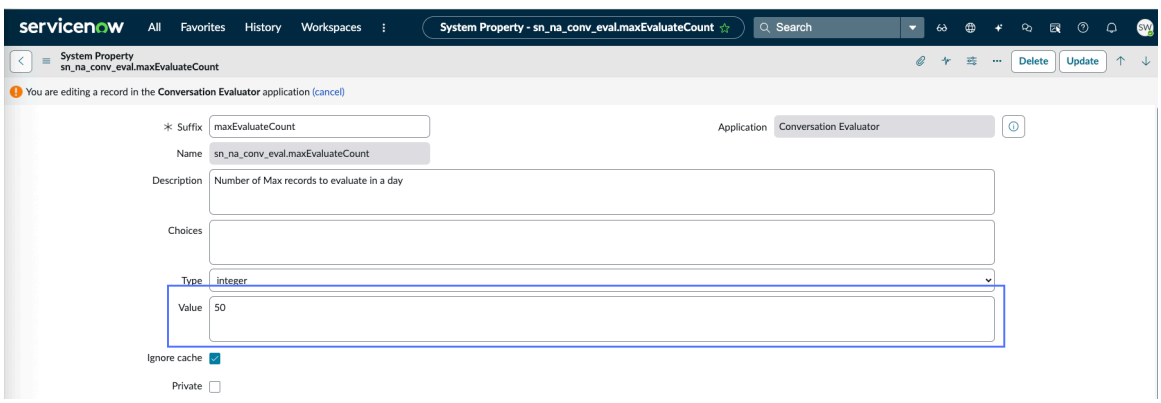
Avalie conversas aleatórias habilitando o monitoramento contínuo.

Habilite avaliações e defina o número de avaliações a serem realizadas diariamente:

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer** e selecione **Fluxos** .
2. Selecione o fluxo Executar avaliação.
3. Selecione **Editar fluxo** .
4. Selecione **Ativar**.



5. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
6. PESQUISE e selecione a propriedade **sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount** .
7. Atualize o. **Valor** campo para definir o número máximo de conversas a serem avaliadas diariamente.



8. 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.

Nota:

- Se você quiser configurar alguns dos parâmetros de avaliação com base em seus requisitos, consulte Configurar avaliações.
- Se você quiser importar dados históricos para serem avaliados, execute avaliações em lote ativando o fluxo Executar avaliação em lote. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho de avaliação em lote, consulte Fluxo de avaliação para avaliações em lote.

Painel de avaliação versus Informações da conversa

Você pode usar o painel Avaliação e a aplicação Conversation Insights (IC) juntos para obter uma visão completa da eficácia do Virtual Agent, desde o desempenho do sistema até a satisfação do usuário final.

Para obter mais informações sobre Informações da conversa, consulte Informações da conversa.

Métricas capturadas pelo painel Avaliação	Métricas capturadas por Informações da conversa
O painel Avaliação fornece explicações de diagnóstico granulares que ajudam a melhorar o design do Virtual Agent, os fluxos de diálogo e a precisão do modelo. Ele avalia o desempenho ao longo das dimensões críticas para o sucesso e a confiabilidade da tarefa. Por exemplo, "O sistema está funcionando corretamente e executando a tarefa esperada?" • Reconhecimento de intenção: Se o virtual agent interpreta corretamente o objetivo primário do usuário. • Preenchimento de slot: Precisão de extrair entradas estruturadas necessárias para concluir tarefas. • Concisão: Evitar respostas detalhadas ou repetitivas. • Coerência: Fluxo lógico e organização das respostas do Virtual Agent. • Verdade: Garante que as respostas sejam fundamentadas no contexto ou em fontes de conhecimento, não alucinadas. • Retenção de contexto: Capacidade do Virtual Agent de lembrar entradas anteriores do usuário na mesma sessão. • Prevenção de deadlock: Detecta loops em que o virtual agent fica travado na repetição de perguntas ou respostas. • Satisfação do usuário (proxy): Correlaciona falhas críticas (como	As Informações da conversa se concentram em medir a satisfação e o esforço do cliente. Ele usa satisfação do cliente inferida (CSAT) e sinais de suporte para mostrar como os usuários finais percebem sua interação com o agente virtual. Por exemplo, "O usuário final está satisfeito com o desempenho do Virtual Agent?" • CSAT inferido: Pontuação composta (1 a 5) que estima a satisfação geral com a conversa. • Pontuação de esforço: Mede quanto trabalho o usuário teve que fazer (baixo/médio/alto), com base em transferências, escalações, coleta de dados repetida ou tempos de espera. • Resolução: Rastreia se o problema do usuário foi resolvido total, parcialmente ou não. • Frustração: Detecta sinais explícitos de frustração do usuário, como linguagem grosseira, sarcasmo ou reclamações sobre dificuldade. • Confusão: Identifica mal-entendidos entre o usuário e o agente virtual ou o atendente. • Transferências e escalações: Sinaliza quando uma conversa é passada para outro agente, equipe ou supervisor.

Tradução automática

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

Métricas capturadas pelo painel Avaliação	Métricas capturadas por Informações da conversa
reconhecimento de intenção ou preenchimento de slot) com a provável perceção negativa do usuário.	• Empatia: Pontua o quão educado, gentil e prestativo foi o atendente virtual ou atendente (baixo/médio/alto). • Próximas etapas: Mede com que clareza o atendente ou o atendente explicou resultados, instruções ou ações de acompanhamento (baixo/médio/alto).

Juntos, o painel Avaliação e as Informações da conversa fornecem valor complementar para implementações do Virtual Agent.

- As Informações da conversa oferecem uma exibição leve e gratuita da experiência do cliente em todas as conversas.
- O painel Avaliação fornece diagnósticos granulares e focados em tarefas que permitem melhorias direcionadas no design e no desempenho do Virtual Agent.
- Consolidado na Análise de agentes de IA e Torre de controle de IA essas métricas fornecem aos usuários exibições complementares sobre a integridade do sistema do virtual agent e a satisfação do usuário final.

Configurar avaliações

Configure avaliações de conversa desabilitando avaliações, ajustando a lógica e os limites de execução e ajustando os pesos de pontuação.

Desabilitar avaliações

Pré-requisitos

A atualização deve ser criada.

Desabilitar avaliações:

1. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer** e selecione **Fluxos** .
2. Selecione o fluxo Executar avaliação.
3. Selecione **Desativar**.

Altere as condições de execução da avaliação

Altere as condições de execução da avaliação:

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. PESQUISE e selecione a inclusão de script EvalExecuteCondition .
3. Em **Script** modifique o. `Execute Evaluation` método.
   - Entrada: O método recebe o registro de referência da conversa como um parâmetro.
   - Para restringir por perfil de usuário, use a variável initiatedUser (contém o sys_id do usuário).
4. Use consultas GlideRecord ou outra lógica conforme necessário para implementar condições de execução personalizadas.
5. Salve e teste em um ambiente de não produção antes de promover.

Tradução automática

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

Defina o limite diário nas avaliações

Defina um limite máximo diário nas avaliações:

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades** (sys_properties.list).
2. PESQUISE e selecione a propriedade **sn_na_conv_eval.maxEvaluateCount** .
3. Defina **Valor** campo para o valor inteiro desejado para limitar o número máximo de avaliações criadas por dia.

Configure os registros mínimos para faixas de erro

Defina o número mínimo de registros necessários para calcular a faixa de erro para desvio superior e inferior:

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades** (sys_properties.list).
2. PESQUISE e selecione a propriedade **sn_na_conv_eval.erroBandMinRecords** .
3. Defina **Valor** campo para o valor inteiro desejado para definir o número mínimo de registros necessários antes que as faixas de erro superior e inferior sejam calculadas.

Ajuste os pesos das habilidades para a pontuação composta

Defina os pesos para cada métrica de avaliação para avaliação de bate-papo, que são usados para calcular pontuações totais e compostas em registros de avaliação:

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades** (sys_properties.list).
2. PESQUISE e selecione a propriedade **sn_na_conv_eval.evalWeights** .
3. Atualize somente os componentes de valor de cada habilidade.

   A pontuação composta é calculada como Soma (Pontuação de habilidade x Peso da habilidade) / Soma (Ponderações da habilidade).

Guia Segurança e privacidade em Torre de controle de IA

Revise as métricas de segurança da IA, como problemas de acesso, agentes de IA inativos e privilegiados, e mapeie os relacionamentos de seus agentes da ServiceNow, fluxos de trabalho do agente e ferramentas.

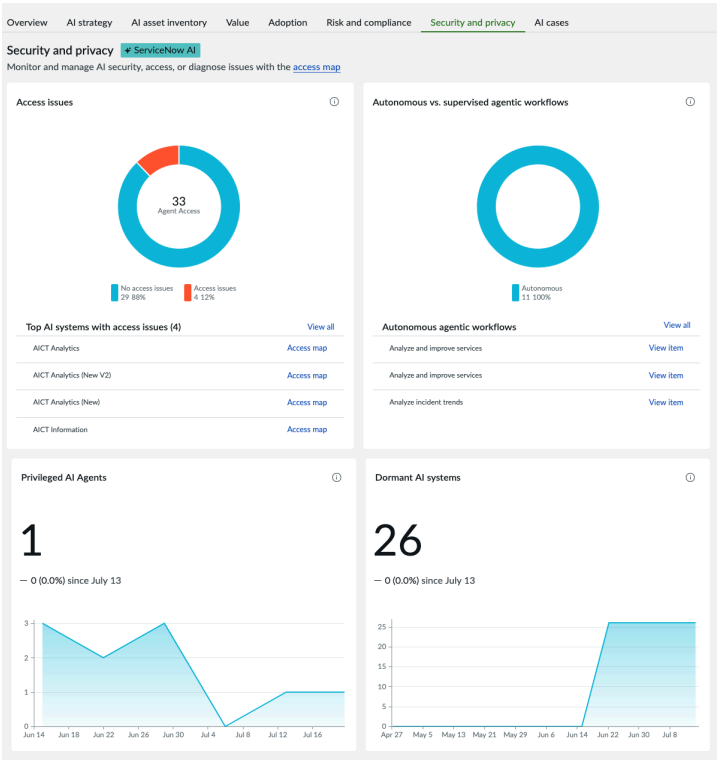
. **Segurança e Privacidade** guia de Torre de controle de IA Oferece uma visão geral baseada em painel das suas métricas de segurança de IA. O painel contém várias visualizações detalhando as métricas de segurança da IA. . Além de rastrear métricas, o **Segurança e Privacidade** Contém o mapa de acesso, uma ferramenta que fornece uma visualização de nó-gráfico dos relacionamentos entre seus agentes da ServiceNow, fluxos de trabalho do agente e ferramentas. Você pode usar o mapa para investigar os relacionamentos entre seus agentes de IA e fluxos de trabalho.

Nota:
Você pode detalhar os dados em cada widget selecionando o gráfico.

Tradução automática

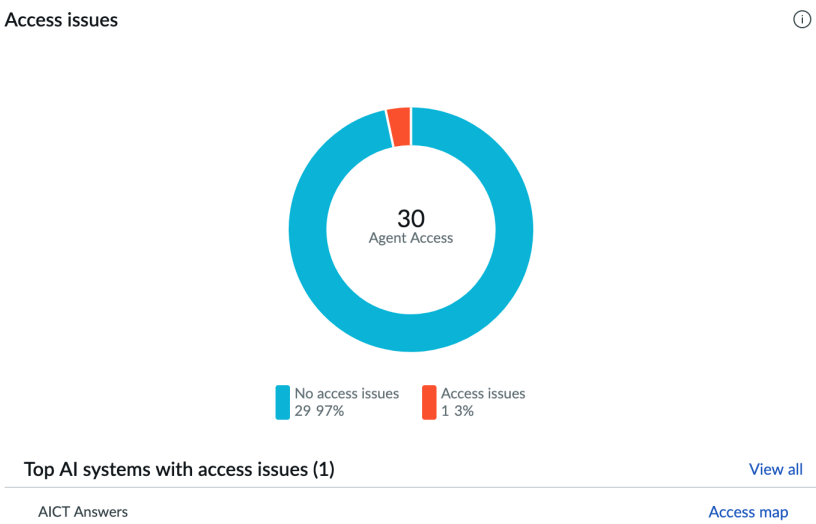
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Painel



Problemas de acesso

O gráfico é exibido A proporção de agentes de IA com problemas de acesso a agentes de IA sem problemas e lista os principais sistemas de IA com problemas de acesso. Agentes com problemas de acesso podem não conseguir concluir seus fluxos de trabalho devido ao problema de acesso. Passe o mouse sobre uma parte do gráfico para ver a proporção e a contagem exatas de agentes.



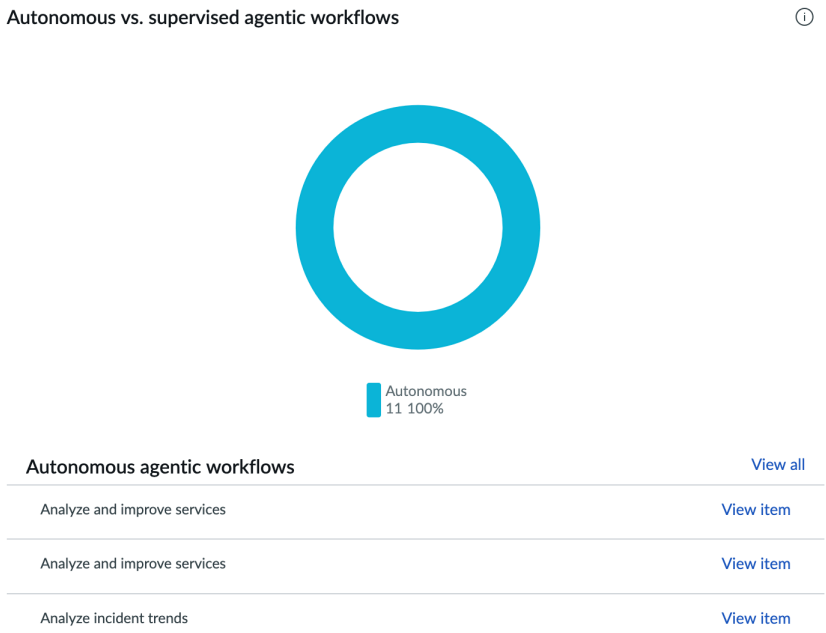
Fluxos de trabalho agentivos autônomos versus supervisionados

O gráfico exibe a proporção de fluxos de trabalho agenciais autônomos (autônomos) a supervisionados (guiados por humanos) em uso. Passe o mouse

Tradução automática

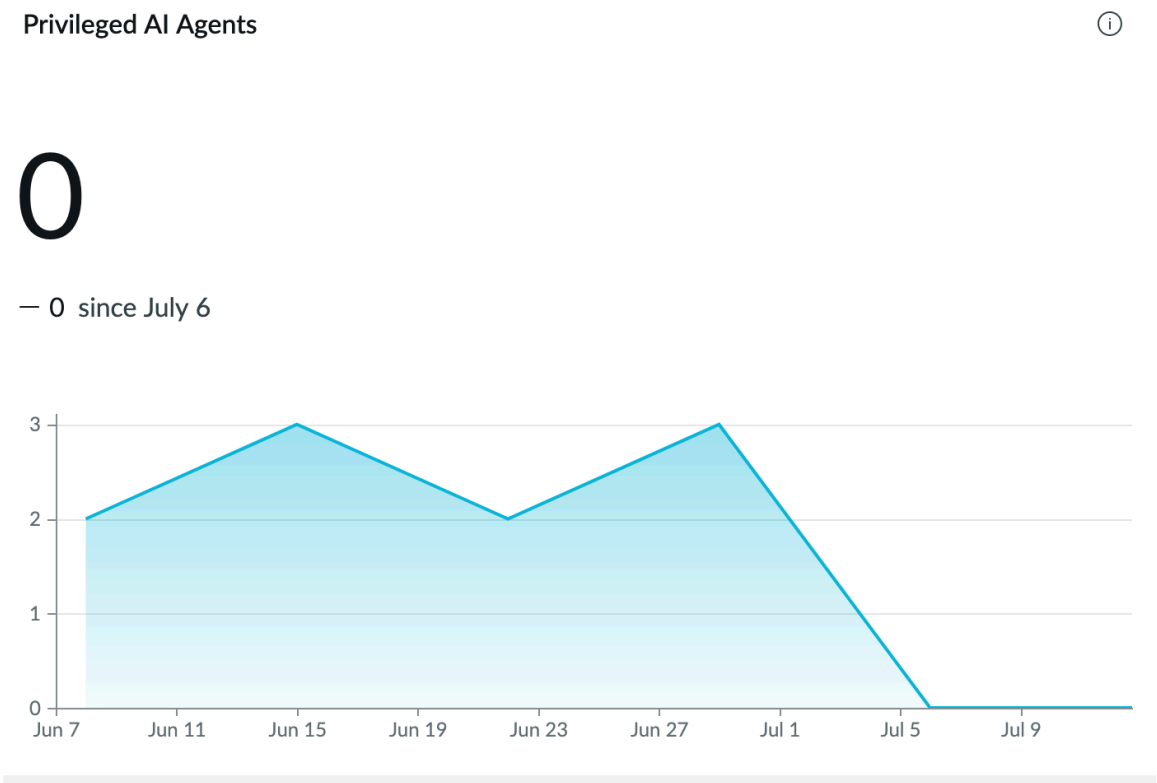
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

sobre uma parte do gráfico para ver a proporção e a contagem exatas de agentes.



Agentes de IA privilegiados

O gráfico de área mostra agentes de IA com permissões elevadas, como um agente com permissões de administrador ou administrador de segurança que pode executar ações críticas. Alguns fluxos de trabalho exigem que os agentes de IA tenham permissões elevadas para serem concluídos. Passe o mouse sobre uma parte do gráfico para ver o número exato de agentes privilegiados nesse dia.

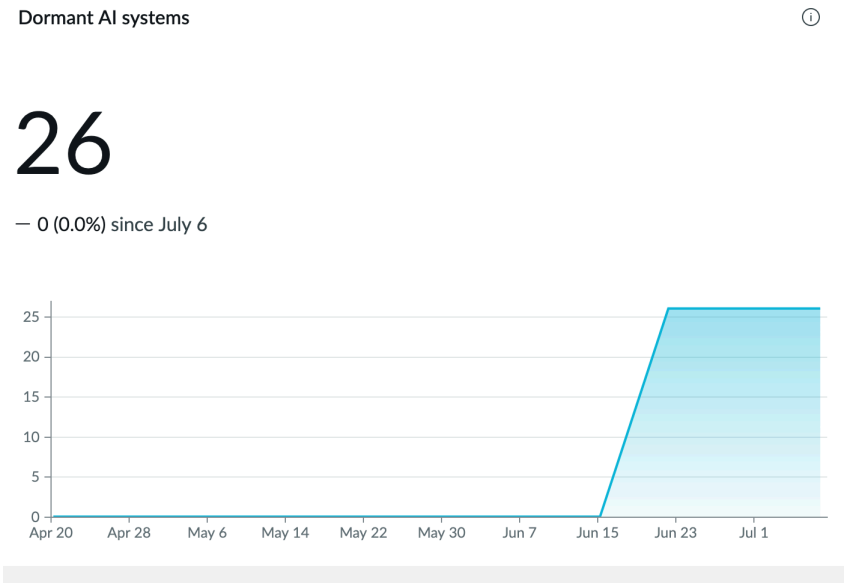


Tradução automática

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

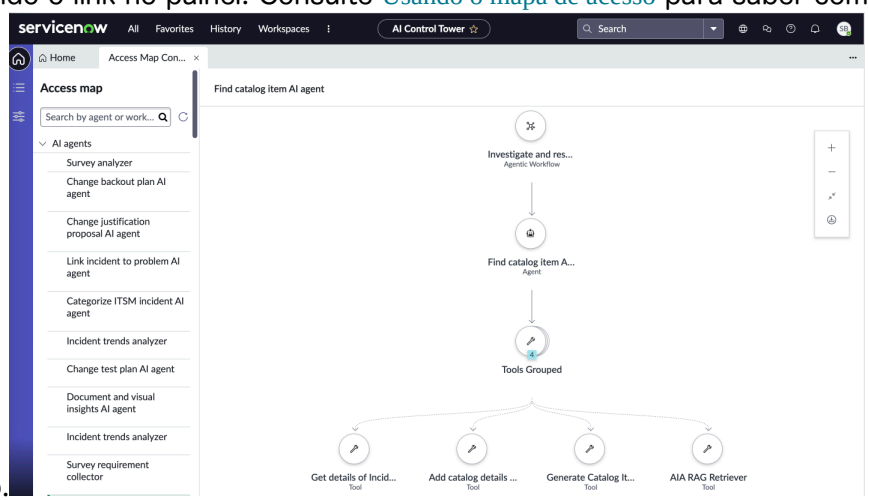
Sistemas de IA inativos

O gráfico de área mostra os agentes de IA que não estão ativos há mais de 90 dias. Revise as permissões do agente de IA inativo para reduzir o risco à segurança. Passe o mouse sobre uma parte do gráfico para ver o número exato de sistemas de IA inativos para esse dia.



Mapa de acesso

. **Mapa de acesso** exibe um mapa de nós detalhando os relacionamentos do seu ServiceNow® fluxos de trabalho do agente e ferramentas. Você pode usar o mapa para revisar esses relacionamentos, configurar detalhes do agente e resolver problemas de acesso. O mapa inclui filtros para agentes e fluxos de trabalho do agente. Você pode abrir o mapa de acesso navegando até **Tudo** > **Segurança e privacidade de IA** > **Mapa de acesso**ou selecionando o link no painel. Consulte Usando o mapa de acesso para saber como usar o mapa de acesso.



Ativos de IA

Um ativo de IA se refere a uma ferramenta ou recurso digital que usa inteligência artificial para executar tarefas específicas ou resolver problemas. Os exemplos incluem modelos de aprendizado de máquina, chatbots, sistemas de processamento de linguagem natural, software de reconhecimento de imagem e tecnologias 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.

Detalhes

Para obter informações sobre inventário de IA, consulte Inventário de ativo de IA

Para obter informações sobre o ciclo de vida do ativo de IA, consulte Ciclo de vida do ativo de IA

Para obter informações sobre o fluxo de trabalho do playbook de aprovação, consulte Crie um Torre de controle de IA Fluxo de trabalho do Playbook.

Para obter informações sobre como criar Now Assist tarefa de aprovações, consulte Crie um Now Assist tarefa de aprovação.

Inventário de ativo de IA

O inventário de ativos de IA inclui todos os ativos de IA, como modelos de IA, prompts, sistemas e bancos de dados que uma organização pode usar.

Exibição de inventário de ativos com IA

Sistemas de IA

Um sistema de IA é capaz de fazer previsões, recomendações ou decisões que afetam ambientes físicos ou virtuais, com saídas ou comportamentos que nem sempre são predeterminados pelo desenvolvedor ou usuário. Esses sistemas são frequentemente treinados usando grandes quantidades de dados estruturados ou não estruturados e podem funcionar com diferentes níveis de autonomia, ou nenhum, para cumprir os objetivos definidos por humanos.

Modelos de IA

Os modelos de IA consistem em funções e algoritmos que são treinados e avaliados em conjuntos de dados para gerar previsões ou tomar decisões.

Prompts de IA

Quaisquer dados, incluindo texto ou imagens, usados para orientar, instruir ou influenciar a saída de um modelo de IA. Também pode se referir a um elemento em um processo que requer entrada do usuário em um campo antes de passar para a tela de saída.

Conjuntos de dados de IA

Um conjunto de dados geralmente consiste em registros e campos organizados em linhas e colunas. Esses conjuntos de dados são armazenados em uma tabela de banco de dados.

Exibir detalhes do ativo de IA

Exiba os detalhes de governança de ativos de IA para rastrear o status do ciclo de vida, a fase do ciclo de vida e o status de instalação do ciclo de vida.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de IA (sn_ai_governance.ai_steward)

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Torre de controle de IA**.
2. Em Torre de controle de IA Abra a exibição Ativos com IA.
3. No menu de navegação da exibição Ativos com IA, em Inventário de ativos com IA, selecione um ativo com IA.
   A página de detalhes do ativo com IA é exibida.
4. Na página, revise os detalhes do ativo de 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.

Ciclo de vida do ativo de IA

O ciclo de vida do ativo de IA define a série de fases que você deve seguir para gerenciar um sistema de IA, modelo de IA, prompt ou conjunto de dados durante sua vida útil.

Fases do ciclo de vida do ativo de IA

O ciclo de vida do ativo de IA consiste nas seguintes fases:

Integrado

A fase de integração é a introdução de um ativo de IA em sua organização. Durante essa fase, você pode definir detalhes importantes sobre o ativo de IA, incluindo a versão e a documentação do ativo.

Avaliar

A fase Avaliar é a avaliação de um ativo de IA para determinar sua eficácia, eficiência, confiabilidade e alinhamento com os objetivos organizacionais. Esta avaliação inclui avaliações de desempenho, impacto nos negócios e risco, conformidade normativa e valor geral de cada ativo de IA.

Criar e testar

A fase de compilação e teste é o desenvolvimento e o teste de um ativo de IA para prepará-lo para implantação. Ao desenvolver um ativo de IA, você deve criar o ativo, codificar todos os algoritmos aplicáveis e integrar fontes de dados relevantes. Depois de desenvolver o ativo de IA, você pode executar testes para verificar se ele funciona corretamente, atende aos seus padrões de desempenho e produz resultados precisos. Você também pode identificar e resolver erros.

Implantar

A fase Implantação é a integração de um ativo de IA em seus fluxos de trabalho existentes. Durante essa fase, você também pode configurar o monitoramento para rastrear o desempenho do ativo de IA. Você pode optar por implantar cada ativo de IA por meio de uma implantação gradual, na qual o ativo pode ser usado somente por um subconjunto específico de usuários em sua organização, ou uma implantação completa, na qual o ativo pode ser usado por qualquer usuário em sua organização.

Para obter mais informações sobre como concluir as fases do ciclo de vida da IA, consulte Concluir o ciclo de vida do ativo de IA

Para obter mais informações sobre como exibir ativos de IA por fase do ciclo de vida, consulte Exibir fase do ciclo de vida dos ativos de IA

Aprovações

As aprovações são solicitações criadas para aprovar ou rejeitar um ativo. O menu Aprovações exibe uma lista de Now Assist aprovações.

Registro da aprovação

. Now Assist o registro de aprovação é exibido **Detalhes** e. **Playbook** guias.

. **Detalhes** a seção exibe todos os detalhes de uma aprovação e o ativo em revisão. O campo Atribuído a é editável e o restante dos campos é preenchido automaticamente.

A seção Playbook exibe o fluxo de trabalho do Now Assist aprovações para aprovar ou rejeitar um ativo.

A lista de modelos do Playbook tem um registro de playbooks para configurar um registro de aprovação em três etapas:

Tradução automática

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

- Revise o ativo
- Avaliar ativo
- aprovar ou rejeitar um ativo

O administrador com IA pode salvar um registro de aprovação clicando em **Salvar** e selecione o ícone mais ações para **Cancelar solicitação de aprovação** ou **Excluir solicitação de aprovação** .

Você pode publicar suas anotações de trabalho no **Comentário** e rastreie as solicitações de tarefa de aprovação do **Atividade** seção.

Para habilitar Now Assist aprovação pronta para uso de governança, o fluxo de trabalho do playbook está disponível.

Para obter mais informações sobre como criar Torre de controle de IA fluxo de trabalho do playbook a ser habilitado Now Assist governança, consulte Crie um Torre de controle de IA Fluxo de trabalho do Playbook.

Para obter informações sobre como criar Now Assist tarefa de aprovações, consulte Crie um Now Assist tarefa de aprovação.

Casos

Você pode exibir todos os casos de IA atribuídos e não atribuídos em uma exibição de lista no Torre de controle de IA.

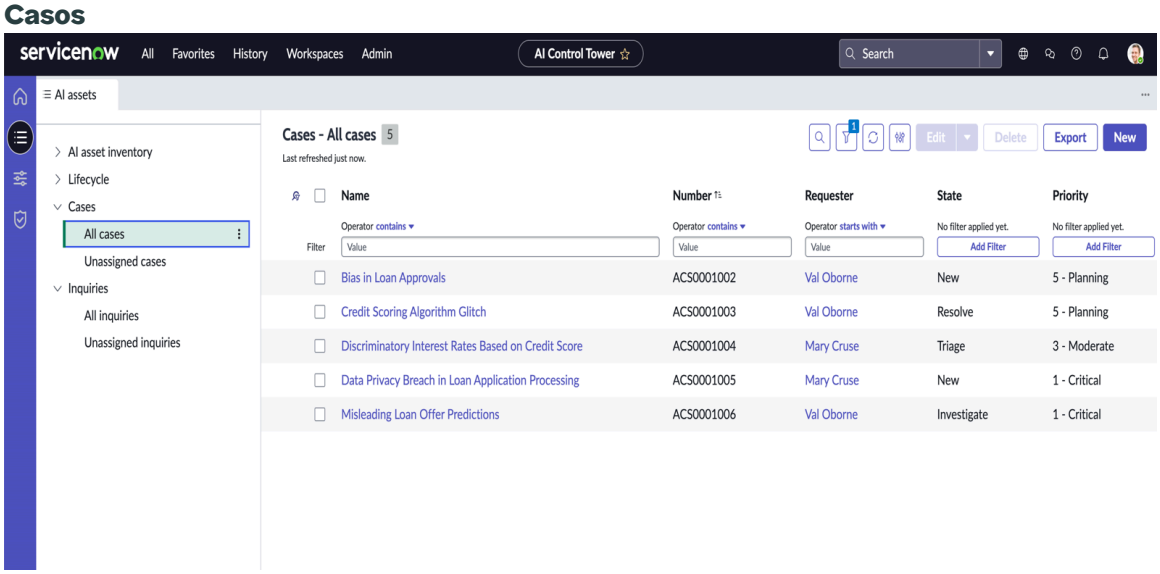
Exibição da lista de casos

Você pode exibir todos os casos em uma exibição de lista. Você pode executar ações como pesquisar, filtrar, atualizar e personalizar recursos de lista na exibição de lista.

Selecione qualquer caso na lista e selecione **Editar mais ações** para atribuir o caso a você mesmo, ou **Excluir** ou **Exportação** o caso selecionado. Você também pode selecionar **Novo** Para criar um novo caso de IA.

A imagem a seguir exibe todos os casos de IA em uma exibição de lista.

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.

Para obter informações sobre como criar casos de IA na guia Casos de IA em Torre de controle de IA espaço, consulte Crie um caso de IA no Torre de controle de IA

[store-future: BEGIN review]

Consultas

Você pode exibir todas as consultas atribuídas e não atribuídas em uma exibição de lista no Torre de controle de IA.

Exibição da lista de consultas

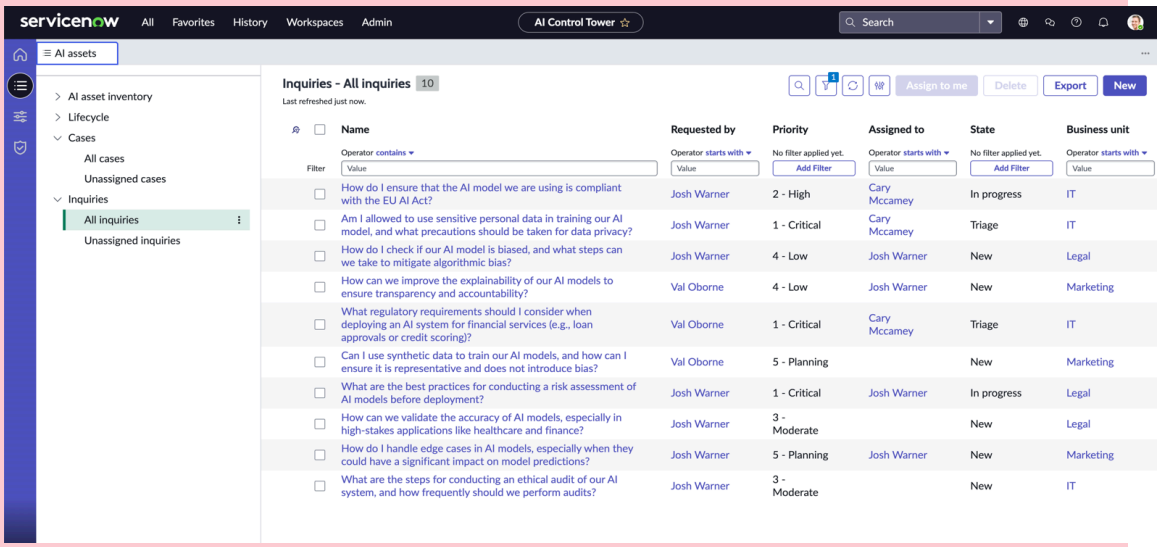
A seção Consultas exibe todas as consultas de IA em uma exibição de lista.

Você pode executar ações como pesquisar, filtrar, atualizar e personalizar a lista de consultas na exibição de lista.

Selecione qualquer consulta na lista e clique em **Atribuir a mim** para atribuir a consulta a você mesmo, ou **Excluir** ou **Exportação** a consulta selecionada. Você também pode clicar em **Novo** Para criar uma nova consulta de IA.

A imagem a seguir exibe todas as consultas de IA em uma exibição de lista.

Consultas



Para obter informações sobre como criar consultas de IA na guia Casos de IA em Torre de controle de IA espaço, consulte Crie um problema de IA no Torre de controle de IA

[End]

[store-future: BEGIN review]

Estratégias e objetivos de IA

Você pode rastrear e monitorar o andamento de suas prioridades estratégicas, objetivos, itens de planejamento e itens de execução - projetos e demandas classificados como Inteligência Artificial em Outros ServiceNow aplicações.

Estratégias

Ações de um plano estratégico e suas prioridades estratégicas que ajudam a orientar seu plano estratégico organizacional em direção ao seu objetivo. Prioridades estratégicas são os objetivos de seus planos organizacionais. As prioridades estratégicas ajudam você 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.

atingir seus objetivos em um período de tempo designado. As prioridades estratégicas também são conhecidas como áreas de foco ou estratégias de longo prazo.

Objetivos

Objetivos se referem aos objetivos que uma organização define para si mesma para realizar seus planos organizacionais. Normalmente, os objetivos são de natureza qualitativa. As metas devem ser ambiciosas e devem motivar e desafiar suas equipes.

Monitoramento de itens relacionados à IA

Com Planejamento estratégico, Você pode rastrear e monitorar o andamento de suas prioridades estratégicas, objetivos, itens de planejamento e itens de execução - projetos e demandas classificados como Inteligência Artificial no Espaço de planejamento estratégico. Para obter detalhes, consulte Managing goals in Strategic Planning Workspace .

Com Estrutura de objetivos, Você pode rastrear e monitorar o andamento de suas prioridades estratégicas e objetivos classificados como Inteligência Artificial em Estrutura de objetivos aplicação. Para obter detalhes, consulte Managing goals using Goal Framework or Goal Framework for SPM .

Com PPM Standard, Você pode rastrear e monitorar os riscos, problemas, decisões, ações e mudanças de seus projetos classificados como Inteligência Artificial em Gestão de projetos ou Espaço de projetos Ou o objetivo primário ou a prioridade estratégica associada a projetos e categorizada como Inteligência artificial em Estrutura de objetivos ou Espaço de planejamento estratégico. Para obter detalhes, consulte Create a project from Project Workspace e Add a RIDAC record to a project in Project Workspace .

[End]

Configurações

Explore o. Torre de controle de IA Página de configurações para gerenciar e controlar ServiceNow® Ativos de IA.

. **Configurações** a página contém as seções a seguir para gerenciar o fluxo de trabalho de Torre de controle de IA:

- Dados
- Controles
- Configuração de várias instâncias
- Configuração da descoberta de IA
- Playbooks

Nota:
O administrador com IA pode acessar e fazer mudanças nas configurações.

Para obter informações sobre como configurar Torre de controle de IA, consulte Como configurar o Torre de controle de IA

Para obter informações sobre como concluir o ciclo de vida do ativo de IA, consulte Concluir o ciclo de vida do ativo de IA

Para obter informações sobre como configurar a Gestão de várias instâncias para Torre de controle de IA, consulte Configure a Gestão de várias instâncias para Torre de controle de 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.

Para obter informações sobre como configurar LLMs de terceiros usando Torre de controle de IA, consulte Configure LLMs de terceiros usando Torre de controle de IA

Para obter informações sobre como criar um Torre de controle de IA fluxo de trabalho do playbook, consulte Crie um Torre de controle de IA Fluxo de trabalho do Playbook

Dados

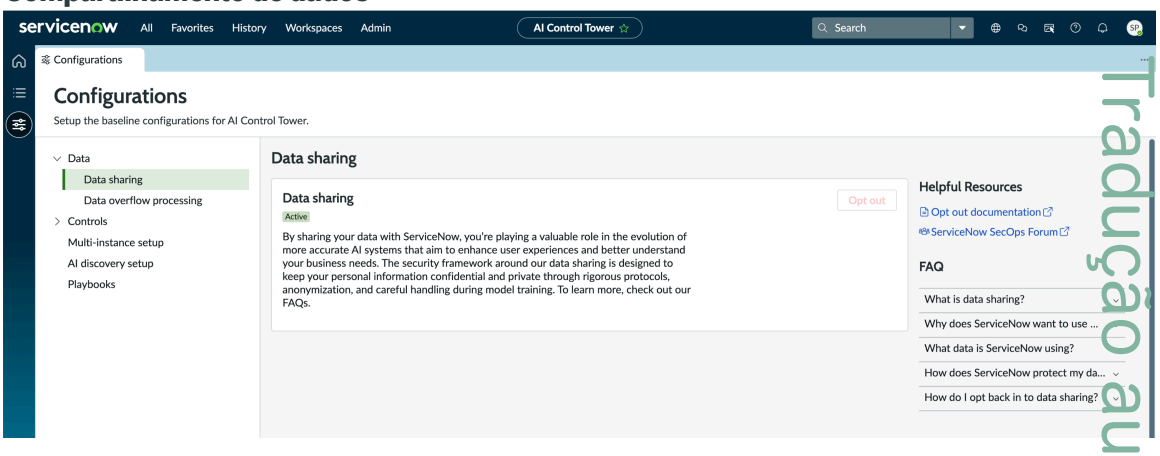
Explore a seção Dados na página Configurações do Torre de controle de IA.

. **Dados** a seção tem duas opções:

Compartilhamento de dados

Por padrão, o compartilhamento de dados está ativo. Você pode recusar a desativação Torre de controle de IA e compartilhar seus dados com ServiceNow Melhorar a precisão da IA, aprimorar as experiências do usuário e entender melhor as necessidades de negócios.

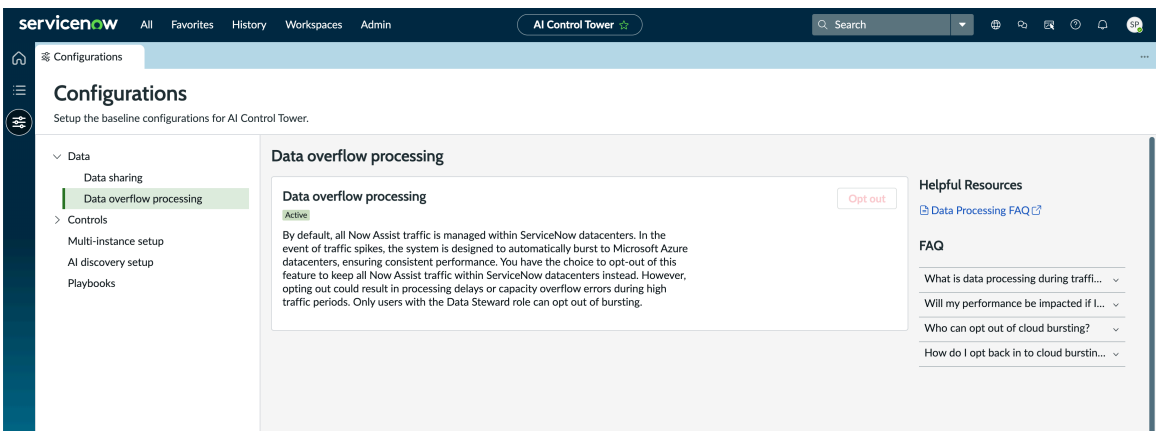
Compartilhamento de dados



Processamento de estouro de dados

Por padrão, Todos Now Assist o tráfego é gerenciado em ServiceNow datacenters. Se houver picos de tráfego, o sistema redirecionará automaticamente para Microsoft Azure datacenters para manter o desempenho. Você pode recusar este recurso para manter todos Now Assist tráfego exclusivamente em ServiceNow® datacenters. Por padrão, o processamento de estouro de dados está inativo.

Processamento de estouro 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.

Nota:
Os recursos Compartilhamento de dados e Processamento de estouro de dados estão disponíveis para uma instância de subprodução no modo somente leitura, quando a Configuração de várias instâncias está configurada e ativa.

Controles

Explore o. **Controles** na página de configurações do Torre de controle de IA.

Expanda **Controles** seção para explorar as duas subseções:

- Aprovações
- Provedores de modelos de IA

Aprovações

Explore o. **Aprovações** Página Configurações de Torre de controle de IA.

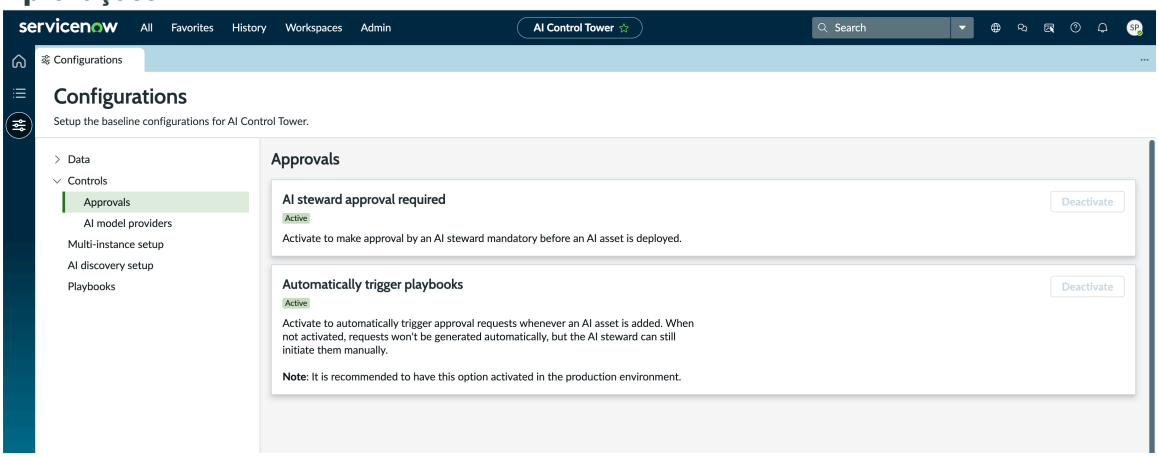
Aprovação do administrador de IA obrigatória

Quando o controle Aprovação necessária do administrador de IA está ativo, a implantação de ativos é bloqueada até receber uma aprovação do administrador de IA aprová-lo. Este controle está inativo por padrão, mas pode ser ativado para aprovação necessária antes de implantar um ativo de IA.

Acionar playbooks automaticamente

Acionar automaticamente o controle de playbooks aciona as solicitações de aprovação para ativos de IA. Quando inativo, somente o administrador com IA pode iniciar solicitações manualmente. A recomendação é ativar esse controle no ambiente de produção.

Aprovações



Provedores de modelos de IA

Explore a seção Provedores de modelo de IA para configurar a disponibilidade de modelos de IA habilitados por meio de Torre de controle de IA. ServiceNow®.

Os provedores de modelo de IA permitem que você selecione o roteamento de dados, gerencie LLMs e SLMs de terceiros e configure os LLMs de terceiros selecionando os provedores de modelo permitidos.

Roteamento de dados e provedores de modelos

O roteamento de dados é uma tecnologia pela qual as solicitações de LLM e SLM são roteadas para o datacenter mais adequado. Essa tecnologia ajuda a otimizar o tráfego de dados, o que reduz a latência e acelera os tempos 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.

A seção Provedores de modelo e roteamento de dados permite rotear solicitações de modelo de IA e selecionar os provedores de modelo permitidos.

Existem dois tipos de roteamento de dados:

Roteamento de dados regionais

O roteamento de dados regional roteia solicitações de LLM e SLM para datacenters em sua região. Por exemplo, se você estiver na região APJC (Ásia-Pacífico, Japão e China), essas solicitações poderão ser roteadas para o datacenter mais adequado na região APJC. O roteamento de dados regionais às vezes pode ser obrigatório por governos de regiões específicas.

Roteamento de dados global

Quando você opta pelo roteamento de dados global, as solicitações de LLM e SLM são roteadas para o datacenter mais adequado globalmente.

Você pode configurar os provedores de LLM de terceiros usando a opção de edição escolhendo roteamento de dados regional ou global e selecionar todos os provedores de modelo permitidos.

Para obter informações sobre como configurar LLMs de terceiros para mercados regulamentados e regiões AMS e EMEA, consulte Explorar LLMs de terceiros e configuração de roteamento de dados

Para obter informações sobre como configurar LLMs de terceiros por meio da configuração de roteamento de dados para a região APJC, consulte Configure LLMs de terceiros usando Torre de controle de IA

Fallback e transbordamento

Fallback

Se você tiver sistemas de IA ativos em ServiceNow® que não são compatíveis com seus provedores de modelo habilitados, o "mecanismo de fallback" permite que esses sistemas continuem operando com seus provedores padrão. No entanto, se você optar por não habilitar fallback, esses sistemas de IA deverão ser desativados. Os sistemas de IA implantados em provedores de fallback estão em conformidade com a lista de provedores aprovados.

Nota:
O fallback é ativado por padrão e pode ser modificado.

Transbordamento

As implantações regionais de modelos de IA podem ter capacidade limitada, o que pode levar à limitação da taxa de solicitação e afetar o desempenho. Habilitar o transbordamento pode ajudar a evitar esses problemas de desempenho. Em ServiceNow® Atualmente, somente o Azure OpenAI faz essa mudança.

Nota:
O recurso de transbordamento fica ativo ou habilitado quando o Azure OpenAI é selecionado.

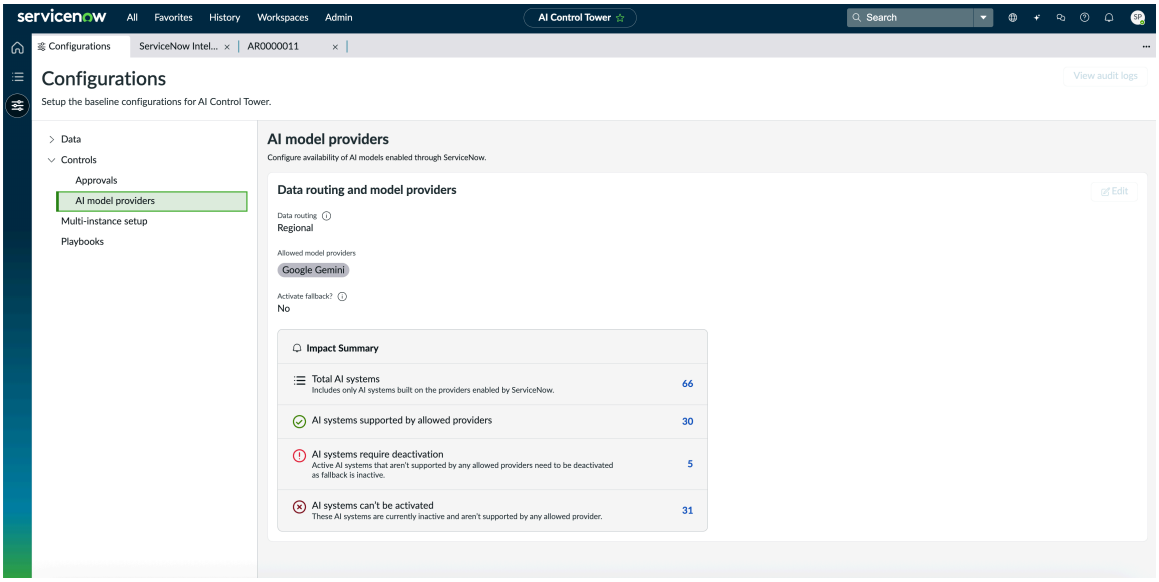
Resumo do impacto

O resumo do impacto é determinado pelos provedores de modelo permitidos escolhidos e pelo status do fallback, que está ativo ou inativo. O Fallback afeta significativamente como os dados de resumo do impacto aparecem na tabela de resumo do impacto.

Tradução automática

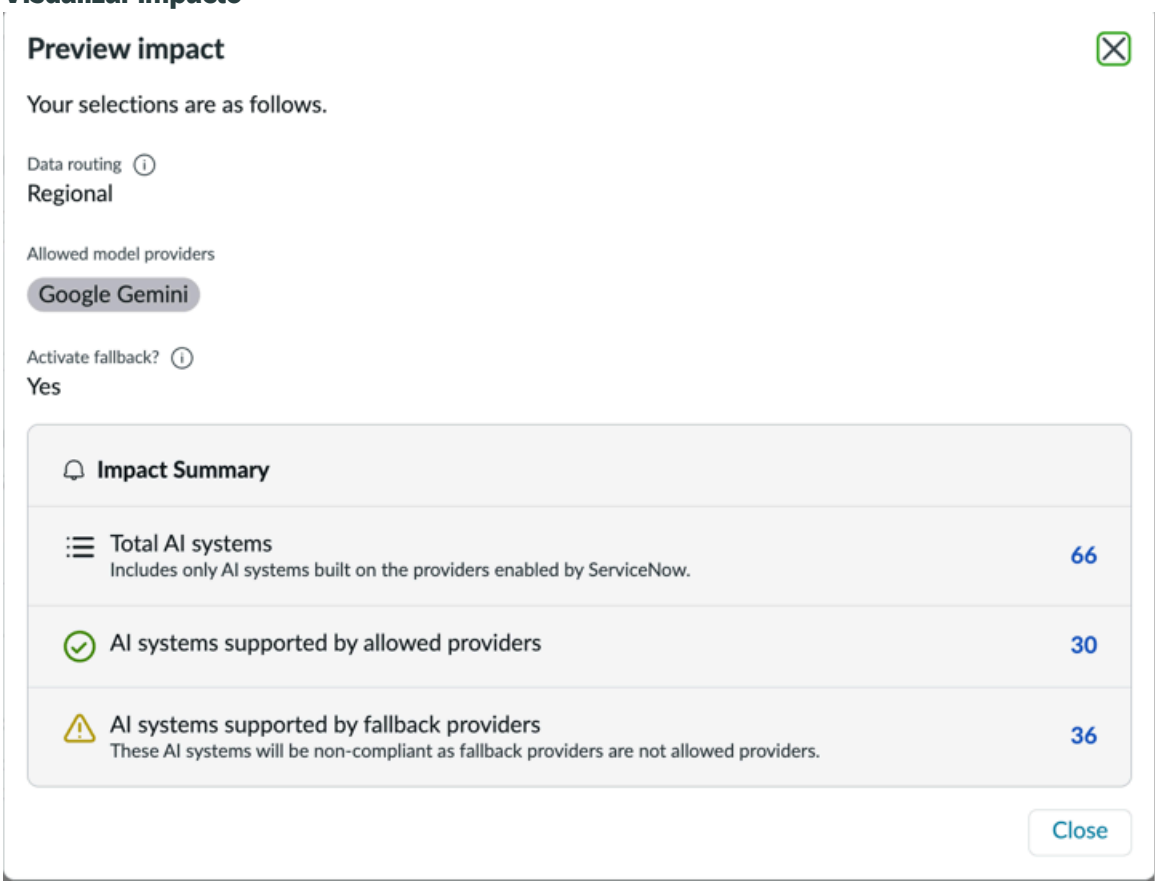
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Provedores de modelos de IA



Você pode usar a opção de edição para selecionar Sim ou Não para ativar o fallback. Antes de salvar, você pode selecionar Visualizar impacto para revisar e confirmar todas as suas seleções.

Visualizar impacto



Vamos revisar os dados da tabela Resumo do impacto para os dois cenários a seguir.

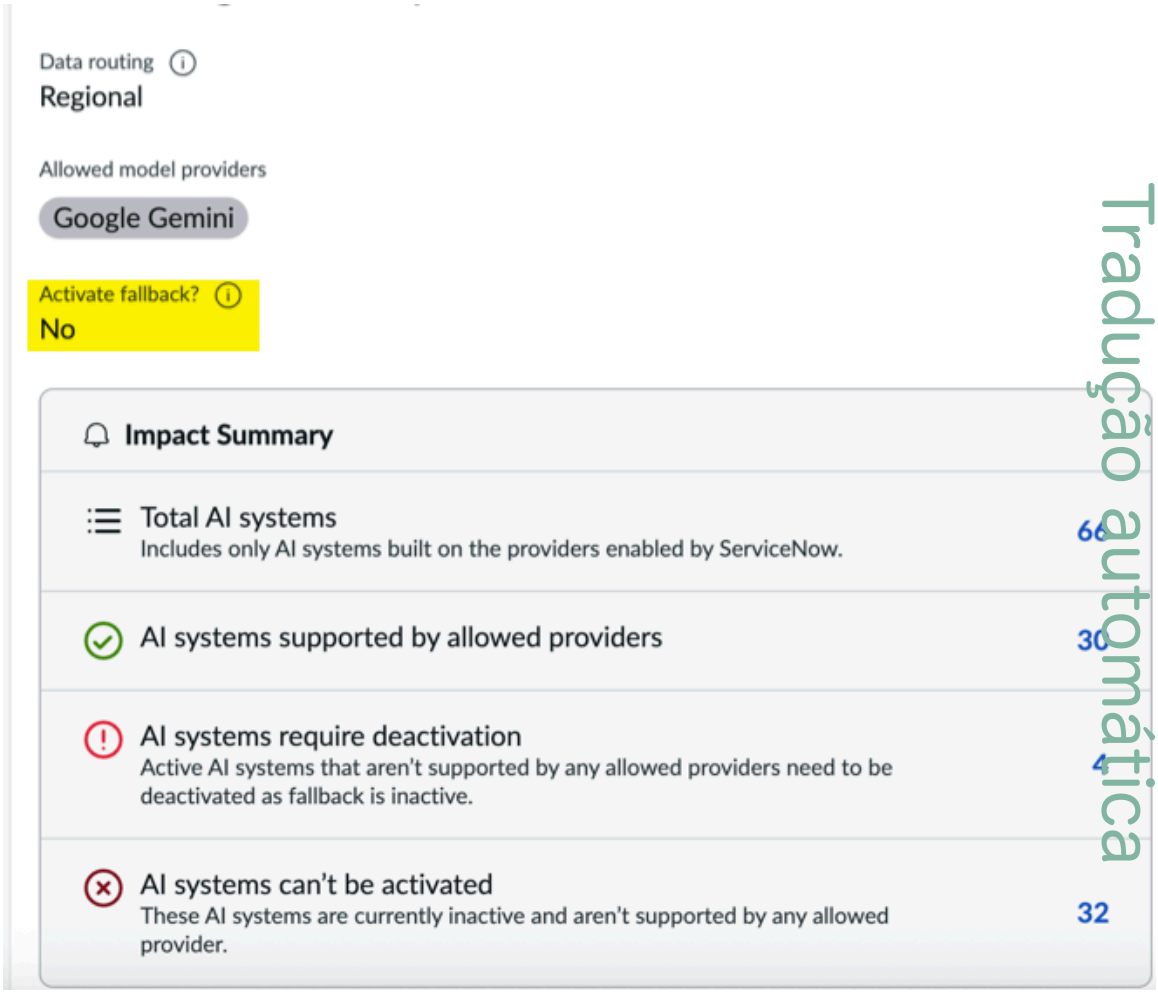
Ativar Fallback- Não

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.

- Total de sistemas de IA- Mostra todos os sistemas de IA compatíveis com os provedores de modelo permitidos.
- Sistemas de IA compatíveis com provedores permitidos- Mostra sistemas de IA com conjuntos de habilidades compatíveis com os provedores.
- Os sistemas de IA exigem desativação- Lista todos os sistemas de IA ativos que não têm suporte do provedor e devem ser desativados porque a opção de fallback não está habilitada.
- Os sistemas de IA não podem ser ativados - mostra todos os sistemas que estão inativos no momento e não são compatíveis com nenhum provedor.

Ativar Fallback- Não



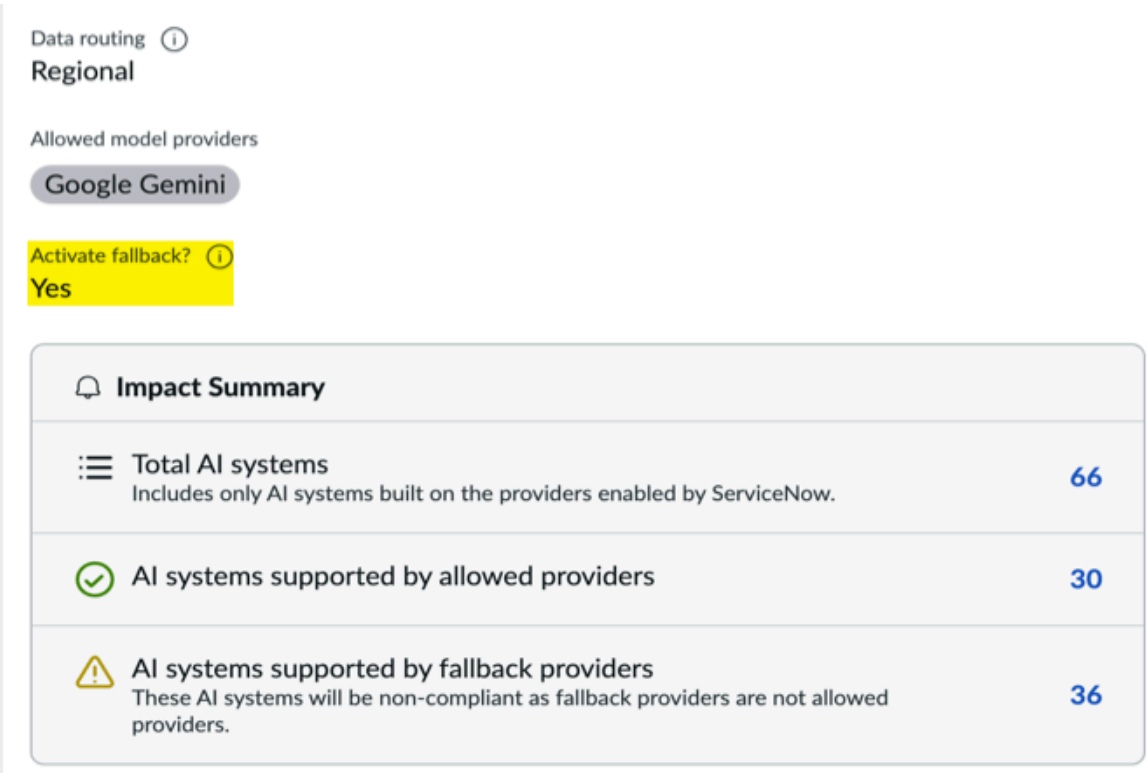
Ativar Fallback - Sim

- Total de sistemas de IA- Mostra todos os sistemas de IA compatíveis com os provedores de modelo permitidos.
- Sistemas de IA compatíveis com provedores permitidos- Mostra todos os sistemas de IA com conjuntos de habilidades compatíveis com os provedores.
- Sistemas de IA compatíveis com provedores de fallback- Mostra sistemas de IA que não estão em conformidade, pois os provedores de fallback não são provedores 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.

Ativar Fallback - Sim

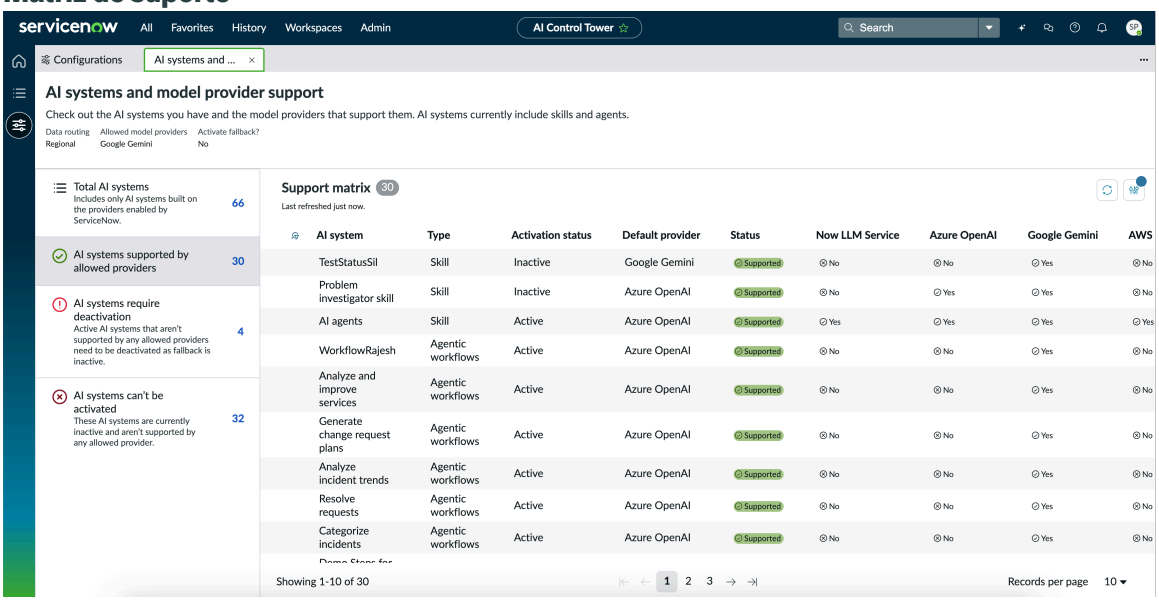


Nota:
As entradas na tabela de resumo de impacto mudam com base no status de fallback.

Quando você seleciona uma entrada na tabela, a página Matriz de suporte aparece com essas entradas selecionadas, permitindo que você atualize sua lista personalizada.

A matriz de suporte exibe todos os sistemas de IA que você tem e os provedores de modelo para oferecer suporte a eles.

Matriz de 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.

Configuração de várias instâncias

A configuração de várias instâncias permite que uma instância de produção (gerente) controle, gerencie e se comunique com várias instâncias de subprodução (gerenciadas) para Torre de controle de IA.

Sincronização de ativos com IA

A configuração de várias instâncias sincroniza regras para as instâncias de subprodução da instância de produção.

Informações do inventário de IA

Você pode incluir as instâncias de subprodução que deseja sincronizar com a instância de produção. Isso sincroniza as informações de inventário de IA entre as instâncias.

Quando configurado, o trabalho agendado começa a sincronizar sistemas de IA, modelos, prompts e conjuntos de dados. Com a versão de setembro, o trabalho foi aprimorado para incluir a sincronização de agentes de IA também.

Preferência de compartilhamento de dados

Você tem a opção de habilitar a preferência de compartilhamento de dados. Quando ela estiver habilitada, as preferências de compartilhamento de dados da produção serão aplicadas a todas as instâncias de subprodução. Por padrão, a preferência de compartilhamento de dados está desativada.

Preferência de processamento para sobrecarga e pico de dados

Você tem a opção de habilitar o processamento de estouro de dados e as preferências de estouro. Quando estiver habilitado, as preferências de estouro de dados e estouro da produção serão aplicadas a todas as instâncias de subprodução. Por padrão, o processamento de estouro de dados e o estouro estão desativados.

Nota:
Todas as preferências mencionadas anteriormente para uma instância de subprodução estão disponíveis no modo somente leitura, quando Várias instâncias estão configuradas e habilitadas.

Para obter mais informações sobre como configurar a Gestão de várias instâncias para Torre de controle de IA, consulte Configure a Gestão de várias instâncias para Torre de controle de IA

Para obter informações sobre a seção Dados, consulte Dados

Playbooks

A lista de modelos do Playbook tem um registro de Now Assist Modelos para fluxo de trabalho do playbook para o ciclo de vida do ativo de IA.

O ciclo de vida do ativo de IA é concluído em três etapas:

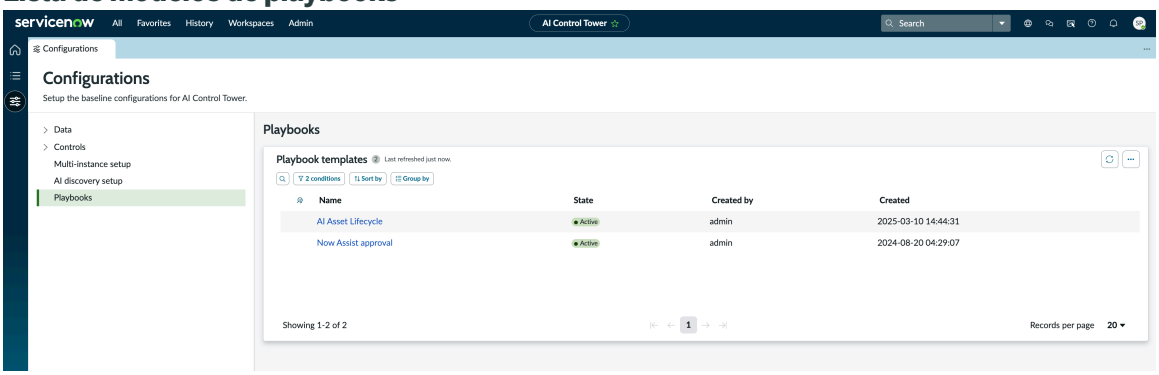
- Avaliar
- Criar e testar
- Implantar

Você pode exibir uma lista de Now Assist Modelos de aprovação em Modelos do Playbook. Você pode criar seu próprio fluxo de trabalho do playbook personalizando o número de etapas ou reorganizando-as, bem como aplicando diferentes políticas de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelos de playbooks



Para obter mais informações sobre como criar um Torre de controle de IA fluxo de trabalho do playbook para Now Assist aprovações, consulte Crie um Torre de controle de IA Fluxo de trabalho do Playbook.

Portal do responsável pelo produto

Explore a exibição do responsável pelo produto e navegue pelas guias acessíveis em Torre de controle de IA para garantir uma compreensão abrangente dos recursos.

Exibição do responsável pelo produto

. Torre de controle de IA A exibição do responsável pelo produto exibe guias para o responsável pelo ativo com IA e usuários do espaço. O proprietário do ativo com IA pode acessar **Minha visão geral** , **Valor** e **Adoção** e o usuário do espaço pode acessar **Portfólio de IA** guia.

Para obter mais informações sobre a guia Minha visão geral, consulte Guia Minha visão geral em Torre de controle de IA

Para obter mais informações sobre a guia Meu portfólio, consulte Guia Portfólio de IA em Torre de controle de IA

Para obter mais informações sobre a guia Valor, consulte Guia Valor em Torre de controle de IA

Para obter mais informações sobre a guia Adoção, consulte Guia Adoção em Torre de controle de IA

Guia Minha visão geral em Torre de controle de IA

. **Minha visão geral** no Torre de controle de IA A página inicial exibe todos os ativos ativos para o proprietário do ativo e os administradores de IA dos ativos que gerenciam ou possuem.

Guia Minha visão geral

. **Minha visão geral** exibe os seguintes widgets. Você pode detalhar os dados em cada widget.

Ativos

Esta área exibe todos os ativos pertencentes ao proprietário do ativo, organizados nas seguintes categorias:

- IA generativa
- IA agencial
- Solicitação de 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.

- Conjunto de dados de IA
- Modelo de IA

Ativos por status do ciclo de vida

Esta área exibe o status do ciclo de vida dos ativos, organizados nas seguintes categorias:

- Implantado
- Em revisão
- Revisão do administrador de IA
- Pronto para implantação
- Rejeitado
- Cancelado(a)

Casos de IA por estado

Esta área exibe os casos ativos categorizados em **Novo** e. **Triagem** .

. **Crie um ativo de IA** o botão é adicionado à página inicial.

Lista de tarefas e casos

. **Minha visão geral** exibe uma lista de tarefas e casos. Você pode exibir todas as tarefas ativas atribuídas por padrão em Tarefas.

A lista Tarefas inclui as seguintes colunas:

- Número
- Prioridade
- Descrição resumida
- Atribuição a
- Estado
- Prazo
- Ativo em revisão

A lista de casos inclui as seguintes colunas:

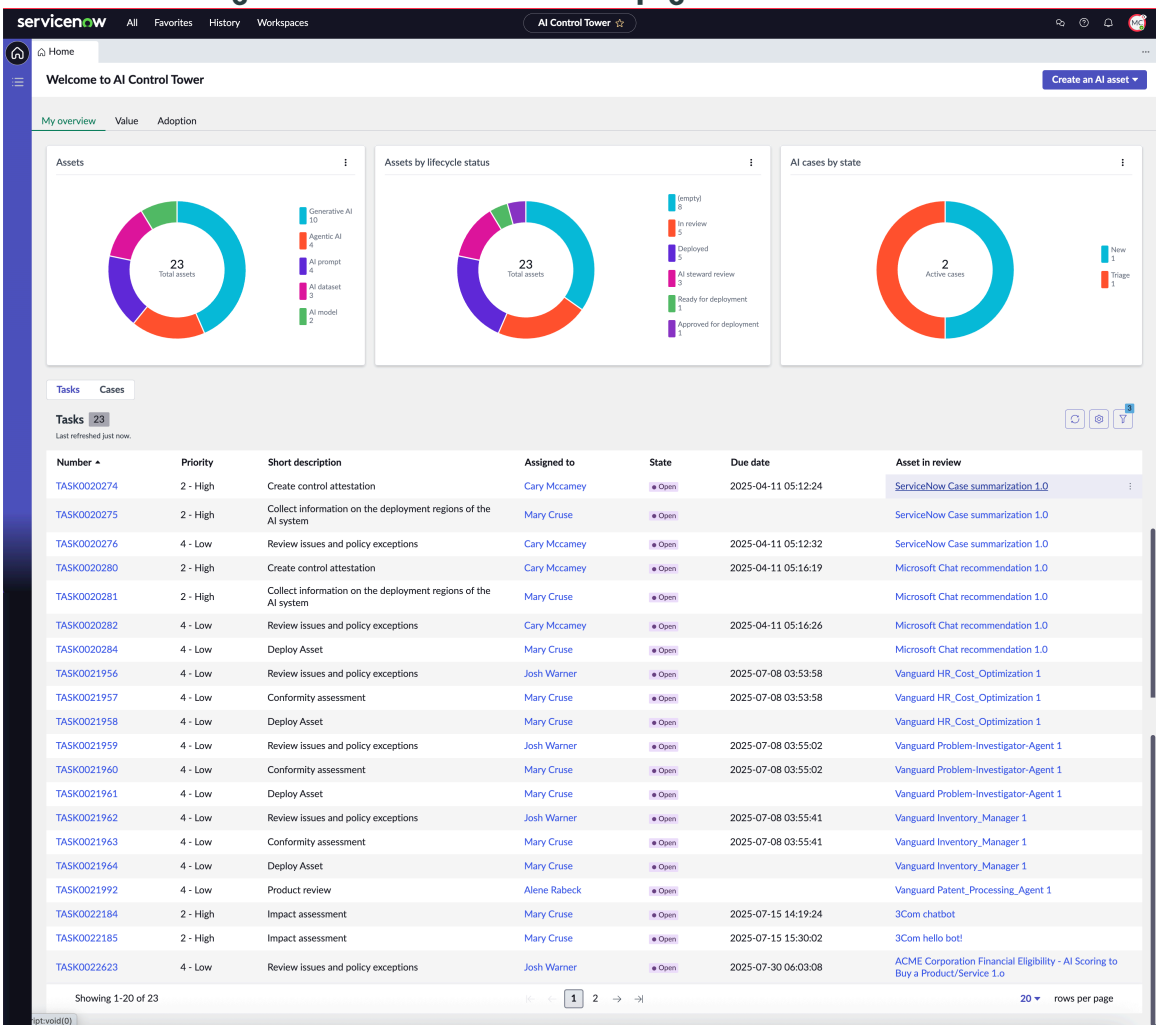
- Nome
- Número
- Analista do caso
- Grupo de atribuição
- Estado
- Prioridade

A imagem a seguir exibe **Minha visão geral** , **Valor** e **Adoção** Como elas aparecem para um proprietário de ativo 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.

Guia Minha visão geral no Torre de controle de IA página inicial



Guia Portfólio de IA em Torre de controle de IA

. **Portfólio de IA** no Torre de controle de IA A página inicial exibe todos os ativos de IA, o que inclui (ativo, inativo e concluído) para os usuários do espaço.

Guia Explorar portfólio de IA

. **Portfólio de IA** Mostra todos os ativos de IA ativos organizados nas seguintes categorias:

- Sistemas de IA
- Modelo de IA
- Conjuntos de dados
- Avisos

O status do ciclo de vida dos ativos de IA é dividido nas seguintes categorias:

- Em revisão
- Aprovada
- Rejeitado
- Implantado
- Descontinuado

Tradução automática

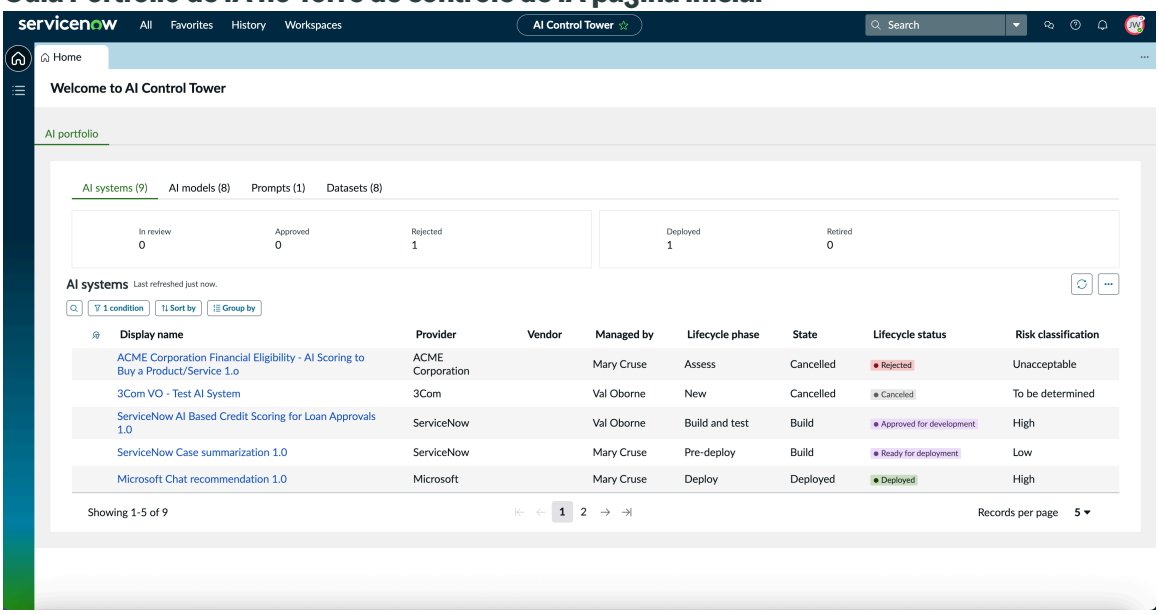
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A lista Ativos de IA inclui as seguintes colunas:

- Nome de exibição
- Provedor
- Fornecedor
- Gestão de
- Fase do ciclo de vida
- Status de instalação
- Status do ciclo de vida
- Classificação de risco

A imagem a seguir exibe **Portfólio de IA** como ela aparece para um usuário do espaço.

Guia Portfólio de IA no Torre de controle de IA página inicial



Inventário de ativo de IA

Explore definições de inventário de ativos de IA, interdependências com exemplos.

Visão geral do inventário de ativos com IA

O inventário de ativos de IA fornece um registro de todos os componentes e suas conexões que contribuem para uma experiência de IA. Na ServiceNow Torre de controle de IA Os inventários de ativos com IA podem ser organizados de várias maneiras. As organizações podem optar por gerenciar um ou mais desses ativos de IA como parte de sua estratégia geral de governança de IA.

- Sistemas de IA
- Modelos de IA
- Conjuntos de dados de IA
- Prompts de 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.

Para obter informações sobre a guia Inventário de ativos com IA que aparece no Torre de controle de IA página inicial, consulte Guia Inventário de ativos com IA em Torre de controle de IA

Definições do inventário de ativos de IA

Explore as definições do inventário de ativos de IA em detalhes com exemplos.

Sistemas de IA

Explore os sistemas de IA em detalhes com exemplos.

Sistema de IA

Um sistema de IA é um tipo de programa de computador projetado para executar tarefas que normalmente exigem inteligência humana, como entender a linguagem, tomar decisões ou reconhecer imagens. Ao contrário do software tradicional que opera com base em regras definidas, os sistemas de IA aprendem com os dados, adaptam suas ações e podem decidir por conta própria.

Sistema de IA hierárquico

Os sistemas de IA podem ser interconectados, com um sistema potencialmente dependendo das saídas de outro, chamado de sistema de sub-IA." Reconhecer essas conexões é importante para monitorar o uso da IA e esclarecer as responsabilidades.

As ferramentas são consideradas atributos de um sistema de IA ou sistema de subIA. Eles não são rastreados como ativos de IA separados no inventário e não têm um ciclo de vida gerenciado pelo Torre de controle de IA para governança ou avaliação de valor. O conceito de ferramentas é relevante principalmente para casos de uso de IA agencial, em que eles estão vinculados a sistemas de IA durante a descoberta, geralmente por meio de plataformas de nuvem como Azure Foundry, AWS ou processos de descoberta internos.

Torre de controle de IA Ajuda a identificar e rastrear todos os sistemas de IA em uma organização, incluindo como eles estão conectados. Isso oferece suporte a avaliações e auditorias de risco de IA.

Exemplos:

- Filtro de spam no Gmail- Determina se os e-mails são spam ou não
- Mecanismo de recomendação da Netflix - Sugere programas que você pode gostar
- Software de carro autônomo- Toma decisões de condução
- Chatbot como ChatGPT- Responde a perguntas
- Agente de resolução de problemas com IA- Usa outros sistemas de IA menores, como Resumo de problemas e Mapeamento do proprietário

Exemplo de um sistema de IA

. Torre de controle de IA e Risco e conformidade de IA A aplicação desempenha um papel crítico na gestão e governança do uso responsável de sistemas de IA, especialmente em domínios de alto risco, como bancos e finanças.

Embora os riscos de IA se estendam além dos bancos e finanças, considere um sistema de IA para pontuação de crédito na aprovação de empréstimos como exemplo. Este sistema interage com outros modelos, interfaces, ferramentas de monitoramento e regras de decisão. . Torre de controle de IA solução junto com Risco e conformidade de IA A aplicação pode ajudar a garantir a conformidade e o uso responsável quando o sistema de IA é criado, criado e implantado.

Tradução automática

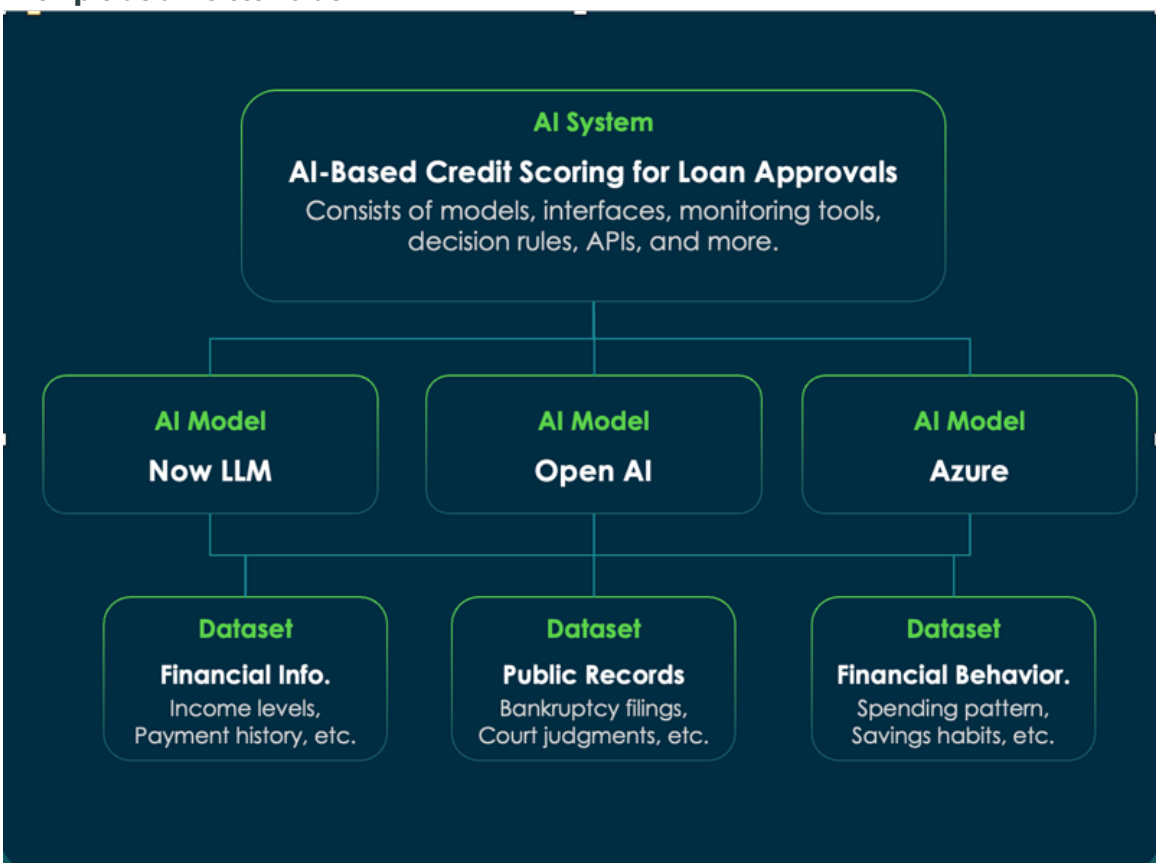
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por exemplo, uma organização pode usar IA para gerar pontuações de crédito para aprovações de empréstimo e usar essas pontuações para tomar decisões de aprovação. O sistema de IA pode ser alimentado com uma variedade de dados dos seguintes modelos de linguagem grande (LLMs):

- Serviço Now LLM: Fornece informações financeiras, histórico de pagamentos e assim por diante.
- IA aberta: Fornece detalhes como registros de falência, julgamentos judiciais e assim por diante.
- Azure OpenAI: Fornece padrões de gastos e economia.

A figura no exemplo a seguir ilustra como um sistema de IA está inter-relacionado com conjuntos de dados, modelos e o ecossistema mais amplo.

Exemplo de um sistema de IA



Tradução automática

Modelos de IA

Explore modelos de IA em detalhes com exemplos.

Um modelo de IA atua como o "cérebro" de um sistema de IA. Ele aprende com dados anteriores e aplica esse conhecimento para fazer previsões, responder a perguntas ou identificar padrões. Os modelos são desenvolvidos usando várias técnicas de treinamento, tais como:

- Aprendizado supervisionado
- Aprendizado não supervisionado
- Aprendizado de reforço

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 quais modelos potencializam seus sistemas de IA é importante para monitorar sua precisão, justiça e possíveis riscos.

Exemplos:

- Modelo de detecção de spam- Sinaliza e-mails como spam
- Modelo de idioma (como ChatGPT)- gera texto
- Modelo de imagem- Reconhece objetos em fotos
- Modelo de crédito- Prevê quem pode inadimplência em um empréstimo

Prompts de IA

Explore prompts de IA em detalhes com exemplos.

Um prompt é uma pergunta ou instrução fornecida a um sistema de IA, indicando o que você deseja que ele realize. Os prompts são comumente usados em ferramentas como ChatGPT ou geradores de imagem.

Determinados sistemas de IA, como sistemas de IA generativa, exigem que os prompts do usuário funcionem. Os prompts de monitoramento podem ajudar a analisar as interações do usuário com a IA e os tipos de saídas produzidas.

Exemplos:

- Escrever um poema sobre a lua - IA escreve um poema
- Olá para o espanhol- Hola
- Mostrar vestidos vermelhos abaixo de USD 50- Filtros resultados de e-commerce
- Resumir este e-mail- Cria um resumo curto

Conjuntos de dados de IA

Explore conjuntos de dados de IA em detalhes com exemplos.

Um conjunto de dados de IA é uma coleção de dados usada para treinar ou avaliar um modelo de IA. Você pode pensar nisso como uma planilha grande com linhas que representam exemplos e colunas para recursos ou rótulos. Os conjuntos de dados também podem vir em outros formatos, como imagens, áudio ou vídeo. Eles ajudam os modelos a aprender padrões e decidir.

Mapeamento de conjuntos de dados de IA no Torre de controle de IAÉ importante para rastrear fontes de dados, propriedade e outros detalhes importantes, tornando-se uma parte vital do programa de governança de IA da organização.

Exemplos:

- Um conjunto de imagens rotuladas (cães, gatos) para treinar um modelo
- Artigos e livros para treinar um modelo de idioma
- Histórico de compras do cliente para recomendações
- Registros médicos para ferramentas de diagnóstico

Noções básicas sobre as interdependências

Explore as interdependências de sistemas de IA, modelos de IA e conjuntos de dados de 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.

Um sistema de IA opera como parte de uma estrutura maior, intimamente conectada ao modelo de IA que alimenta seus recursos e aos conjuntos de dados que moldam seu comportamento. Esses elementos estão inter-relacionados, cada um desempenha um papel exclusivo e deve ser claramente identificado para confirmar uma governança eficaz.

Ignorar qualquer aspecto, como o conjunto de dados de treinamento ou o modelo que oferece suporte a um recurso de IA, pode resultar em avaliações de risco incompletas, desafios de auditoria ou problemas de conformidade.

A governança de IA responsável abrangente requer atenção a todos estes componentes:

- Inventário de cada sistema de IA
- Identifique o modelo de IA associado
- Documente o conjunto de dados

Para obter um exemplo visual de como esses elementos interagem, consulte Exemplo de um sistema de IA

Descoberta de IA empresarial

As empresas estão adotando rapidamente soluções de IA em várias plataformas, como Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Google Cloud Platform (GCP), Databricks, PowerBI e muito mais, resultando em gestão fragmentada de ativos de IA e maior complexidade de integração.

Capacidades-chave

Inventário de ativos de IA unificada

Reúne a descoberta e o gerenciamento de ativos de IA, incluindo agentes, modelos, prompts e ferramentas da AWS, Azure, GCP e outras plataformas em um único registro.

Visibilidade e controle

Elimina silos agregando ativos de IA de todas as principais plataformas, permitindo gestão e supervisão holísticas em ambientes em nuvem, no local e híbridos. O administrador de IA tem visibilidade de todas as conexões e integrações que o administrador definiu para manter a supervisão e obter acesso a conexões ativas. Permitindo que os administradores escolham seletivamente quais ativos e ambientes sincronizar.

Para obter mais informações sobre a seção Configuração da Descoberta com IA, consulte Configuração da descoberta de IA

Configuração da descoberta de IA

A página de configuração da Descoberta com IA permite que você defina suas configurações para descobrir ativos de IA de plataformas baseadas em nuvem, como AWS e Azure, criando conexões de hiperescala. .

Visão geral da Descoberta com IA

A página de configuração da Descoberta com IA pode ser acessada por administradores de IA na página de configurações da Torre de controle com IA. Nesta página, você pode encontrar uma lista de fontes de dados exibidas em colunas:

- Alias de conexão
- Estado
- Tipo

Tradução automática

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

- Total de ativos
- Frequência de execução
- Status da última execução
- Novos ativos
- Última execução
- Última execução bem-sucedida

Os agentes são descobertos de acordo com a frequência de execução definida, mas você também pode descobrir agentes manualmente ou coletar dados de uso selecionando uma conexão e escolhendo a opção de execução. Os administradores com IA podem executar esta ação, incluindo ativar ou desativar a conexão de hiperescala selecionando a coluna Estado na lista. Os administradores podem ajustar a frequência de execução acessando o alias de conexão.

Nota:
Desinstalar o. AWS Plug-in Descoberta com IA antes de instalar o plug-in Descoberta com IA (sn_ai_disc) para usar a configuração da Descoberta com IA.

A seguir estão dois tipos de caso de uso de conexão com ambientes de hiperescala.

Descoberta com IA

Para descobrir ativos de IA de plataformas baseadas em nuvem.

Uso

Para processar dados de uso e os dados ficam visíveis na página Análise de desempenho para cada agente descoberto individual.

Nota:
Certifique-se de que o trabalho de coleta de dados diária da Descoberta com IA esteja ativo, que é o elemento-chave na coleta dos dados.

Para obter mais informações sobre hiperescalers, consulte Hiperescalers

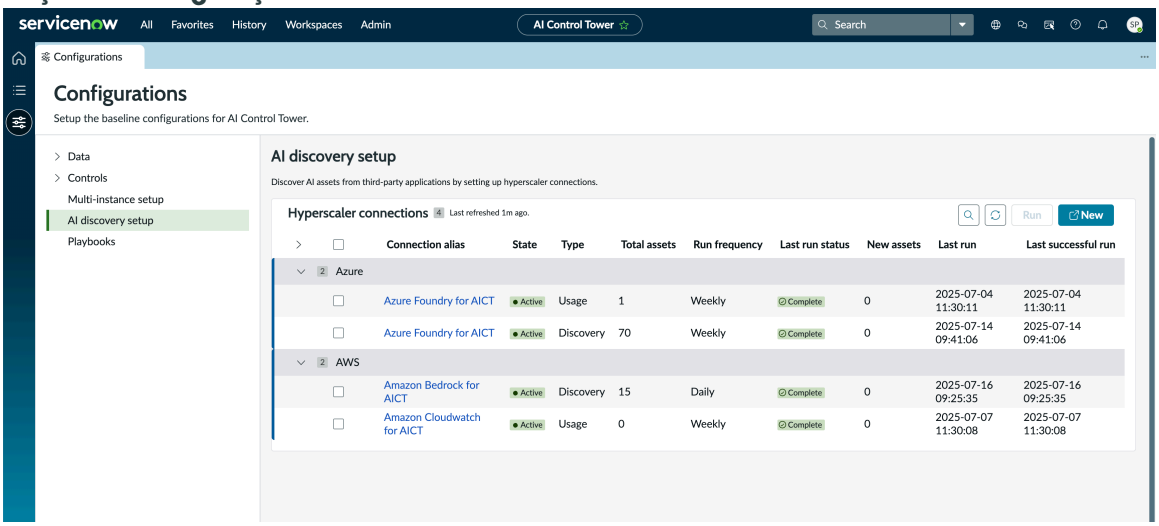
Para obter mais informações sobre como criar conexões de hiperescala do Azure Foundry, consulte Azure Foundry.

Para obter mais informações sobre como criar conexões de hiperescala da AWS, consulte AWS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configuração da Descoberta com IA em Torre de controle de IA



Hiperescalers

Hiperscalers são grandes datacenters que fornecem às empresas uma infraestrutura digital abrangente, poder de processamento e soluções de armazenamento. Os hiperescalers normalmente fornecem serviços sob demanda e usam milhares de servidores com recursos de rede avançados.

Exemplos de conexões de hiperescala com plataformas baseadas em nuvem incluem:

- AWS
- Azure Foundry
- Google Cloud Platform

Para obter informações sobre como criar conexões de hiperescala, consulte Criando conexões de hiperescala

Criando conexões de hiperescala

Crie conexões de hiperescala com plataformas baseadas em nuvem para descobrir ativos e uso.

Azure Foundry

Explore o procedimento de conexão de hiperescala com o Azure Foundry.

Os agentes do Azure Foundry podem ser divididos em:

- Agentes do Azure Cognitive Services (AI Foundry)
- Agentes do Azure Machine Learning Services (Hub de IA).

Nota:
Atualmente, a ServiceNow está se integrando aos agentes do Azure Machine Learning Services (Hub de IA).

Para configurar conexões de hiperescala para descoberta e uso de ativos de agentes do Azure Machine Learning Services (Hub de IA), execute as seguintes etapas:

1. Configurar Azure portal
2. Conecte-se a. Azure de 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.

Conexão de hiperescala com o Azure

Explore o procedimento de conexão de hiperescala com o Azure.

Para configurar conexões de Hiperescalador para descoberta e uso de ativos do Azure, execute as seguintes etapas:

Configurar Azure portal

Conecte-se a. Azure de ServiceNow

Configurar Azure portal

Configurando o. Azure portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do Azure

Procedimento

1. Faça login no Azure portal Azure administrador.
2. Navegar até **Azure AI Foundry**.
3. Abra o. **Recurso DO HUB DE IA** que contém os agentes.
4. Selecione **IAM (Access Control, controle de acesso)** .
5. Selecione **Adicionar ícone** . **Adicionar atribuição de função** .
6. Adicione as funções **Colaborador de IA em aberto dos Serviços cognitivos** e. **Colaborador** Para entidade de serviço (usuário de integração).

   As credenciais usadas em ServiceNow Para se conectar ao Azure, são necessárias as credenciais da entidade de serviço (usuário de integração).

O que Fazer Depois
Conecte-se a. Azure de ServiceNow

Conecte-se a. Azure de ServiceNow®

Conectando a. Azure de ServiceNow para uma conexão hypserscaler.

Execute as ações a seguir de ServiceNow para descoberta e uso de ativos de Azure:

- Crie uma conexão de hiperescala para descoberta de ativos de Azure Fundição
- Crie uma conexão de hiperescala para dados de uso para Azure Fundição
- Crie um alias de conexão para Azure Fundição
- Crie uma conexão HTTP para Azure Fundição
- Criar um alias de credencial (específico do usuário)

Crie uma conexão de hiperescala para descoberta de ativos de Azure Fundição

Use Torre de controle de IA espaço do qual criar uma conexão de hiperescala para descoberta de ativos Azure Fundição.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Certifique-se de que a descoberta com IA do plug-in (sn_ai_disc) esteja instalada.

Tradução automática

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

- Com a aplicação Controlador da IA generativa para Now Assist.
- Com Torre de controle de IA aplicação.

Procedimento

1. Faça login no portal do Azure e certifique-se de ativar suas funções.
2. Navegar até **Tudo** > **Torre de controle de IA** > **Configuração** > **Configuração da descoberta de IA**.
3. Selecione **Configure agora** para criar uma nova conexão ou se houver aliases de conexão existentes, selecione **Novo** .
   Uma nova página de registro de fonte de dados de IA é exibida.
4. Insira o alias de conexão.

   Para obter mais informações sobre como criar um alias de conexão para o Azure, consulte Crie um alias de conexão para Azure Fundição
5. Selecione a Configuração de origem: Azure
6. Selecione o tipo como **Descoberta** Para descobrir ativos de IA.
7. Executar frequência como **Diariamente** , **Semanalmente** ou **Mensal** .
8. Selecione a hora de execução do dia.
   A hora de execução do dia depende da Frequência de execução.
9. Salve o registro.

   Para adicionar as informações sobre o Azure ao alias de conexão, você deve criar uma conexão HTTP no registro de alias de conexão.

   Para obter mais informações sobre como criar uma nova conexão HTTP para o Azure, consulte, Crie uma conexão HTTP para Azure Fundição

   O alias de conexão foi adicionado à página de configuração da Descoberta com IA.
10. Insira a conexão HTTP e certifique-se de que a conexão HTTP recém-criada apareça ativa na seção Conexões na página de alias de conexão e credencial.

    A conexão de hiperescala é criada e você pode exibir a conexão na configuração da Descoberta com IA. Se uma conexão estiver ativa, ela será executada com base na programação fornecida. Para executar manualmente, selecione o alias de conexão necessário e selecione **Executar** Para descobrir todos os agentes do Azure Foundry para Torre de controle de IA.

    Para exibir todos os ativos descobertos no Azure Foundry, você os vê na exibição de inventário de ativos de IA na página Ativos de IA.

Crie uma conexão de hiperescala para dados de uso para Azure Fundição

Use Torre de controle de IA espaço para criar uma conexão de hiperescala para dados de uso do Azure Fundição.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de que a descoberta com IA do plug-in (sn_ai_disc) esteja instalada.

Tradução automática

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

- Com a aplicação Controlador da IA generativa para Now Assist.
- Com Torre de controle de IA aplicação.

Procedimento

1. Faça login em Azure e certifique-se de ativar suas funções.
2. Navegar até **Tudo** > **Torre de controle de IA** > **Configuração** > **Configuração da descoberta de IA**.
3. Selecione **Configure agora** para criar uma nova conexão ou se houver aliases de conexão existentes, selecione **Novo** .
   Nova página de registro da fonte de dados com IA é exibida.
4. Insira o alias de conexão.

   Para obter mais informações sobre como criar um alias de conexão para o Azure, consulte Crie um alias de conexão para Azure Fundição
5. Selecione a Configuração de origem: Azure
6. Selecione o tipo como **uso** para carregar dados de uso dos ativos.
7. Executar frequência como **Diariamente** , **Semanalmente** ou **Mensal** .
8. Selecione a hora de execução do dia.
   A hora de execução do dia depende da Frequência de execução.
9. Salve o registro.

   Para adicionar as informações sobre o Azure ao alias de conexão, você deve criar uma conexão HTTP(s) no registro de alias de conexão. Para obter mais informações sobre como criar uma nova conexão HTTP(s) para o Azure, consulte Crie uma conexão HTTP para Azure Fundição

   O alias de conexão foi adicionado à página de configuração da Descoberta com IA.
10. Insira a conexão HTTP(s) e certifique-se de que a conexão HTTP(s) recém-criada apareça ativa em Conexões na página de alias de conexão e credencial.

    A conexão de hiperescala é criada e você pode exibir a conexão na configuração da Descoberta com IA. Se uma conexão estiver ativa, ela será executada com base na programação fornecida. Para executar manualmente, selecione o alias de conexão e selecione Executar para carregar os dados de uso dos ativos do Azure Foundry para Torre de controle de IA.

    Para exibir os dados de uso dos ativos, consulte a página de configuração da Descoberta com IA e o tipo de alias de conexão e o número de ativos.

Crie um alias de conexão para Azure Fundição

Use Torre de controle de IA espaço para o qual criar um alias de conexão Azure Fundição.

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. Insira a lista de pesquisa do campo de alias de conexão.
   Quando aberta, a lista de pesquisa mostra uma lista de aliases de conexão existentes; você pode selecionar um alias apropriado ou selecionar **Novo** para navegar até a nova página de registro.

   Uma nova página de registro de aliases de conexão e credencial é exibida.
2. Insira o Nome.
3. Insira o Alias primário: sn_ai_disc_Azure_Foundry_for_AICT
4. Clique em **Enviar**.
   O alias de conexão está configurado

O que Fazer Depois

Retorne à etapa 4 Crie uma conexão de hiperescala para descoberta de ativos de Azure Fundição

Crie uma conexão HTTP para Azure Fundição

Use Torre de controle de IA Espaço para o qual criar uma conexão HTTP Azure Fundição.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra a página de registro de alias de conexão e credencial.
2. Em **Conexões** , selecione **Novo** Para criar uma conexão HTTP.
   Uma nova página de conexão e registro é criada.
3. Insira o Nome.
4. Insira a Credencial.

   Esta credencial é específica do usuário/cliente. Você pode criar um **Credencial do OAuth** ou qualquer outra credencial de acordo com suas especificações.
5. Insira o url da conexão.
6. Insira o Alias de conexão.
7. Insira os atributos, como **ID da assinatura** , **Nome do projeto** , **Nome do recurso** e **Nome do grupo de recursos** e **Nome do espaço** .
8. Selecione **Enviar**.

Resultado

Uma nova conexão HTTP é criada.

O que Fazer Depois

Retorne à etapa 10 Crie uma conexão de hiperescala para descoberta de ativos da AWS

AWS

Explore o procedimento de conexão de hiperescala com a AWS.

Para configurar conexões de hiperescala para descoberta e uso de ativos da AWS, execute as seguintes etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Configure o console da AWS
2. Conecte-se à AWS do ServiceNow

Conexão de hiperescaler com a AWS

Explore o procedimento de conexão de hiperescala com a AWS.

Para configurar conexões de Hiperescalador para descoberta e uso de ativos da AWS, execute as seguintes etapas:

1. Configure o console da AWS
2. Conecte-se à AWS do ServiceNow

Configure o console da AWS

Configuração da AWS para uma conexão de hiperescala.

Execute as seguintes ações em uma ordem no console da AWS:

1. Configurar usuário do IAM
2. Configure um IAM para descoberta de agente
3. Configure uma política de IAM para monitoramento de execução
4. Configure o CloudTrail e o CloudWatch no Console da AWS

Configurar usuário do IAM

Configurar um usuário do IAM no console da AWS.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador da AWS

Procedimento

1. Faça login em https://console.aws.amazon.com
2. Navegue até **IAM** > **Gestão de acesso** > **Usuários** .
3. Selecione **Criar usuário** e configure o usuário com as políticas mencionadas na seção a seguir.
   O usuário do IAM é criado.
4. Abra o usuário e crie uma chave de acesso para um serviço de terceiros.
5. Copie o. **ID da chave de acesso** (Específico da AWS) e **Chave de acesso secreta** (Específico da AWS) para um arquivo de texto.
   Você só pode mostrar a chave de acesso secreta uma vez, mas pode excluir e criar chaves quando necessário.

O que Fazer Depois

O usuário do IAM deve configurar políticas para Descoberta do agente e monitoramento de execução.

1. Configure um IAM para descoberta de agente
2. Configure uma política de IAM para monitoramento de execução

Configure um IAM para descoberta de agente

Configuração das permissões de ação da política de IAM necessárias para a descoberta do agente e o acesso do usuário de integração na AWS para ler dados do agente agentic.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

A AWS fornece as políticas mínimas fornecidas por padrão:

- AmazonBedrockReadOnly
- CloudWatchReadOnlyAccess

As permissões mínimas de ação de política necessárias para que o usuário de integração na AWS leia os dados do agente de matriz:

- ListAgents
- GetAgent
- ListAgentActionsGroups
- ListAgentVersions
- GetInferenceProfile
- GetFoundationModel
- ListAgentCollaborators
- GetAgentAlias

Nota:

Para excluir recursos específicos de Torre de controle de IA, você pode restringi-los da região recursos. Selecione "Todos" para incluir todos os dados de recursos do agente do AWS bedrock Torre de controle de IA.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "bedrock:ListAgents",
        "bedrock:ListAgentVersions",
        "bedrock:ListAgentCollaborators",
        "bedrock:ListAgentActionGroups",
        "bedrock:GetInferenceProfile",
        "bedrock:GetFoundationModel",
        "bedrock:GetAgent"
```

Tradução automática

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

```
        ],
        "Resource": "*"
    }
  ]
}
```

O que Fazer Depois
Configure uma política de IAM para Monitoramento de execução.

Configure uma política de IAM para monitoramento de execução

Configurar permissões de ação de política de IAM necessárias para monitoramento de execução e acesso de usuário de integração na AWS para ler dados de uso de logs do Cloudwatch.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Logs de observação na nuvem:

- StartQuery
- GetQueryResults

Nota:
Para excluir recursos específicos de Torre de controle de IA, você pode restringi-los da região recursos. Selecione "Todos" para incluir todos os dados de logs do CloudWatch Torre de controle de IA.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "VisualEditor0",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "logs:GetQueryResults",
        "logs:StartQuery"
      ],
      "Resource": "*"
    }
  ]
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 criar um usuário no IAM e fornecer o acesso necessário, consulte Noções básicas e como obter suas credenciais de segurança . Documentação da AWS site.

O que Fazer Depois

Configure o CloudTrail e o CloudWatch no Console da AWS.

Configure o CloudTrail e o CloudWatch no Console da AWS

Configure o CloudTrail para armazenar logs de execução das atividades dos agentes de rocha e configure o CloudWatch para monitorar os logs de trilha e notificar você quando ocorrer uma atividade específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador da AWS

Procedimento

1. Efetuar login em https://console.aws.amazon.com
2. Selecione **CloudTrail** Na página inicial do Console da AWS.
3. Selecione **Trilhas** na seção **Lago** No painel esquerdo, o Console da AWS.
   A página Escolher atributos de trilha é exibida para criar uma trilha.
4. Insira um nome de exibição para sua trilha no **Nome da trilha** campo.
5. Para armazenar os logs da trilha, você pode selecionar **Crie um novo bucket do S3** ou **Use o bucket do S3 existente** .
6. Selecione **Novo** Na chave Cliente gerenciado pelo AWS KMS (Key Management System, sistema de gestão de chaves) e insira o alias do AWS KMS.

   Verifique se a chave do KMS e o bucket do S3 recém-criado devem estar na mesma região.
7. Para configurar o CloudWatch, certifique-se de selecionar **Habilitado** caixa de seleção em **CloudWatch Logs** seção.
8. Selecione **Novo** e insira **Nome do grupo de log** .
9. Selecione **Avançar**.
   A página Escolher eventos de log é exibida.
10. Selecione **Eventos de dados** e desmarque **Eventos de gestão** caixa de seleção em **Tipo de evento** .
11. Selecione **Adicionar tipo de evento de dados** .
12. Selecione **Tipo de recurso** e manter **modelo de seletor de log** . **registre todos os eventos** para todos os tipos de recursos.
    Lista de tipos de recursos
    - Sessão do bedrock
    - Invocação assíncrona do bedrock
    - Invocar agente em linha do bedrock
    - Base de conhecimento do bedrock
    - Modelo 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.

- Alias de fluxo de bedrock
- Alias do agente bedrock

13. Selecione **Avançar**.
    A página Revisar e criar é exibida. Você pode verificar todos os tipos de evento de dados.
14. Selecione **Criar trilha** .

Resultado
O CloudTrail e o CloudWatch são configurados no Console da AWS. O CloudTrail pode ser acessado no CloudWatch.

O que Fazer Depois

Conecte-se à AWS do ServiceNow®

Conectando-se à AWS de ServiceNow para uma conexão de hiperescala.

Há dois procedimentos para conectar a AWS ao ServiceNow, Que incluem Conexão para descoberta e uso de ativos de IA. Para concluir esses procedimentos, você deve seguir as subetapas necessárias na ordem de descoberta e uso de ativos de IA.

- Crie uma conexão de hiperescala para descoberta de ativos da AWS
  1. Crie um alias de conexão para a descoberta de ativos para AWS
  2. Crie uma conexão HTTP(s) para descoberta de ativos para AWS
  3. Crie uma credencial da AWS para descoberta de ativos
- Crie uma conexão de hiperescala para uso da AWS
  1. Crie um alias de conexão para uso para AWS
  2. Crie uma conexão HTTP(s) para uso para AWS
  3. Crie uma credencial da AWS para uso

Crie uma conexão de hiperescala para descoberta de ativos da AWS

Use Torre de controle de IA Espaço para criar uma conexão de hiperescala para descoberta de ativos da AWS.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Certifique-se de que a descoberta com IA do plug-in (sn_ai_disc) esteja instalada.

- Com a aplicação Controlador da IA generativa para Now Assist.
- Com Torre de controle de IA aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Torre de controle de IA** > **Configurações** > **Configuração da descoberta de IA**.
2. Selecione **Configure agora** para criar uma nova conexão ou se houver aliases de conexão existentes, selecione **Novo** .
   A página de registro da fonte de dados com IA foi criada.
3. Insira o alias de conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 criar e configurar alias de conexão, consulte Crie um alias de conexão para a descoberta de ativos para AWS

4. Selecione a Configuração de origem: AWS
5. Selecione o tipo como **Descoberta** Para descobrir ativos de IA.
6. Executar frequência como **Diariamente** , **Semanalmente** ou **Mensal** .
7. Selecione **Hora do dia de execução** .

   A hora de execução do dia depende da frequência de execução.
8. Salve o registro.

   Para adicionar as informações sobre a AWS ao alias de conexão, você deve criar uma conexão HTTP no registro de alias de conexão.

   Para obter mais informações sobre como criar uma conexão HTTP, consulte, Crie uma conexão HTTP(s) para descoberta de ativos para AWS

   O alias de conexão foi adicionado à página de configuração da Descoberta com IA.
9. Insira a conexão HTTP e certifique-se de que a conexão HTTP recém-criada apareça ativa em Conexões na página de alias de conexão e credencial.

   A conexão de hiperescala é criada e você pode exibir a conexão na configuração da Descoberta com IA.Se uma conexão estiver ativa, ela será executada com base na programação fornecida. Para executar manualmente, selecione o alias de conexão e selecione Executar para descobrir todos os agentes da AWS para Torre de controle de IA.

   Para exibir todos os ativos descobertos na AWS, você pode vê-los na exibição de inventário de ativos de IA na página Ativos de IA.

Crie um alias de conexão para a descoberta de ativos para AWS

Use Torre de controle de IA Espaço para criar um alias de conexão para descoberta de ativos para AWS.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira a lista de pesquisa do campo Alias de conexão.
   Quando aberta, a lista de pesquisa mostra uma lista de aliases de conexão existentes. Você pode selecionar um alias apropriado ou selecionar Novo para navegar até a nova página de registro.

   Uma nova página de registro de aliases de conexão e credencial é exibida.
2. Insira o Nome.
3. Insira o Alias primário: **sn_ai_disc_amazon_bedrock_for_AICT**
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O alias de conexão está configurado.

O que Fazer Depois
Retorne à etapa 3 Crie uma conexão de hiperescala para descoberta de ativos da AWS

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conexão HTTP(s) para descoberta de ativos para AWS

Usar Torre de controle de IA Espaço para criar uma conexão HTTP(s) para descoberta de ativos para AWS.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra a página de registro de alias de conexão e credencial.
2. Na seção Conexões, selecione **Novo** Para criar uma conexão HTTP.
   Uma nova página de novo registro de conexão HTTP é criada.
3. Insira o Nome.
4. Insira a Credencial da AWS.

   Para obter mais informações sobre como criar credenciais da AWS, consulte Crie uma credencial da AWS para descoberta de ativos
5. Insira o url da conexão.
6. Insira o alias de conexão.
7. Insira os atributos.
8. Selecione **Enviar**.
   Uma nova conexão HTTP é criada.

O que Fazer Depois
Retorne à etapa 9 Crie uma conexão de hiperescala para descoberta de ativos da AWS

Crie uma credencial da AWS para descoberta de ativos

Use Torre de controle de IA Espaço para criar uma credencial da AWS para descoberta de ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione a lista de pesquisa do **Credencial** campo.
   A página do novo registro de credenciais da AWS é exibida
2. Insira o Nome.
3. Insira o ID da chave de acesso.
4. Insira a Chave secreta de acesso.
5. Insira o algoritmo de autenticação: **Algoritmo do Amazon bedrock para AICT** .
6. Selecione **Enviar**.
   A credencial da AWS é criada

O que Fazer Depois
Retorne à etapa 3 Crie uma conexão HTTP(s) para descoberta de ativos para AWS

Crie uma conexão de hiperescala para uso da AWS

Use Torre de controle de IA Espaço para criar uma conexão de hiperescala para uso da AWS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Certifique-se de que a descoberta com IA do plug-in (sn_ai_disc) esteja instalada.

- Com a aplicação Controlador da IA generativa para Now Assist.
- Com Torre de controle de IA aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Torre de controle de IA** > **Configurações** > **Configuração da descoberta de IA**.
2. Selecione **Configure agora** para criar uma nova conexão ou se houver aliases de conexão existentes, selecione **Novo** .
   A página de registro da fonte de dados com IA foi criada.
3. Insira o alias de conexão.
   Para obter mais informações sobre como criar e configurar alias de conexão, consulte Crie um alias de conexão para a descoberta de ativos para AWS
4. Selecione a Configuração de origem: AWS
5. Selecione o tipo como **Uso** Para carregar dados de uso dos ativos de IA.
6. Selecione a Frequência de execução como Diariamente, Semanal ou Mensal.
7. Selecione **Hora do dia de execução** .

   A hora de execução do dia depende da frequência de execução.
8. Salve o registro.

   Para adicionar as informações sobre a AWS ao alias de conexão, você deve criar uma conexão HTTP no registro de alias de conexão.

   Para obter mais informações sobre como criar uma conexão HTTP, consulte, Crie uma conexão HTTP(s) para descoberta de ativos para AWS

   O alias de conexão foi adicionado à página de configuração da Descoberta com IA.
9. Insira a conexão HTTP e certifique-se de que a conexão HTTP recém-criada apareça ativa em Conexões na página de alias de conexão e credencial.

   A conexão de hiperescala é criada e você pode exibir a conexão na configuração da Descoberta com IA.Se uma conexão estiver ativa, ela será executada com base na programação fornecida. Para executar manualmente, selecione o alias de conexão e selecione Executar para carregar todos os dados de uso dos ativos da AWS para Torre de controle de IA.

   Para exibir os dados de uso dos ativos, consulte a página de configuração da Descoberta com IA e o tipo de alias de conexão e o número de ativos.

Crie um alias de conexão para uso para AWS

Use Torre de controle de IA Espaço para criar um alias de conexão para uso para AWS

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. Insira a lista de pesquisa do campo Alias de conexão.
   Quando aberta, a lista de pesquisa mostra uma lista de aliases de conexão existentes. Você pode selecionar um alias apropriado ou selecionar Novo para navegar até a nova página de registro.

   Uma nova página de registro de aliases de conexão e credencial é exibida.
2. Insira o Nome.
3. Insira o alias primário: sn_ai_disc_Amazon_Cloudwatch_for_AICT
4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O alias de conexão está configurado.

O que Fazer Depois
Retorne à etapa 3 Crie uma conexão de hiperescala para descoberta de ativos da AWS

Crie uma conexão HTTP(s) para uso para AWS

Use Torre de controle de IA Espaço para criar uma conexão HTTP para uso para AWS.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra a página de registro de alias de conexão e credencial.
2. Na seção Conexões, selecione **Novo** Para criar uma conexão HTTP.
   Uma nova página de novo registro de conexão HTTP é criada.
3. Insira o Nome.
4. Insira a Credencial da AWS.
   Para obter mais informações sobre como criar credenciais da AWS para uso, consulte Crie uma credencial da AWS para uso
5. Insira o url da conexão.
6. Insira o alias de conexão.
7. Insira os atributos: Nomes do grupo de log do CloudWatch.
8. Selecione **Enviar**.

Resultado
Uma nova conexão HTTP é criada.

O que Fazer Depois
Retorne à etapa 9 Crie uma conexão de hiperescala para uso da AWS

Crie uma credencial da AWS para uso

Use Torre de controle de IA Espaço para criar uma credencial da AWS para uso.

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. Selecione a lista de pesquisa do **Credencial** campo.
   A página do novo registro de credenciais da AWS é exibida
2. Insira o Nome.
3. Insira o ID da chave de acesso.
4. Insira a Chave secreta de acesso.
5. Insira o algoritmo de autenticação: **Algoritmo do Amazon CloudWatch para AICT** .
6. Selecione **Enviar**.
   A credencial da AWS é criada.

O que Fazer Depois

Retorne à etapa 3 Crie uma conexão HTTP(s) para uso para AWS

Explorar LLMs de terceiros e configuração de roteamento de dados

Explore a configuração de LLMs e SLMs de terceiros no Torre de controle de IA com configuração de roteamento de dados.

Visão geral da configuração

Existem alguns cenários a serem considerados ao configurar LLMs, dependendo do roteamento de dados e da região.

Região APJC

A configuração de roteamento de dados está disponível para roteamento regional e global. Todos os provedores permitidos estão visíveis e você pode editar as configurações de roteamento de dados

Mercados regulamentados

A configuração de roteamento de dados não está disponível e a lista de provedores permitidos é limitada. Você pode exibir o provedor permitido, mas somente em um formato somente leitura.

AMS e regiões EMEA

Os LLMs seguem as configurações de roteamento de dados regionais, pois não há opção de roteamento global e você pode exibir todos os provedores permitidos.

Ativar o Fallback permite que os sistemas de IA compatíveis com seus provedores aprovados permaneçam ativos usando seus provedores padrão. A desativação manual do Fallback garante que esses sistemas de IA permaneçam inativos.

Para obter mais informações sobre como configurar LLMs de terceiros para a região APJC, consulte Configure LLMs de terceiros usando Torre de controle de IA

Configurando Torre de controle de IA fluxos de trabalho

Configure o. Torre de controle de IA fluxo de trabalho.

Visão geral da configuração

1. Ativação e instalação de Torre de controle de IA
2. Como configurar o Torre de controle de IA
3. Configure a Gestão de várias instâncias para Torre de controle de 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.

Ativação e instalação de Torre de controle de IA

A seção a seguir fornece uma ordem de instalação das aplicações e seus plug-ins dependentes.

Visão geral da instalação

Instalando **Torre de controle de IA(sn_aict)** , os plug-ins dependentes são instalados na seguinte ordem:

1. Torre de controle de IA Core- combina ativos e controles de IA em um hub central, garantindo governança e gestão abrangentes.
2. Gestão de ativos de IA- A capacidade de coletar informações, rastrear mudanças e gerenciar o ciclo de vida de artefatos de IA, como sistemas de IA, modelos, conjuntos de dados e prompts.
3. Risco e conformidade de IA Gestão: É uma estrutura abrangente que facilita a gestão do ciclo de vida de ponta a ponta dos riscos de IA. Ele oferece suporte a atividades como classificação de risco de ativos de IA, mapeamento para documentos de autoridade regulatória, monitoramento contínuo e conformidade com políticas para garantir o uso responsável e responsável da IA.
4. Gestão de casos de IA- Este módulo permite o acompanhamento, a triagem e a resolução de incidentes ou consultas relacionados a sistemas de IA. Ele fornece um mecanismo estruturado de tratamento de casos para administradores de IA, agentes de conformidade e partes interessadas gerenciarem exceções, investigações e eventos operacionais relacionados à IA com eficiência.
5. Risco e conformidade de IA Integração com a Torre de controle- Ele estabelece uma conexão perfeita entre o risco e a conformidade da IA e o. Torre de controle de IA espaço. Essa integração garante visibilidade unificada das atividades de governança de IA, permitindo que os usuários monitorem posturas de risco, status de conformidade e fluxos de trabalho de caso diretamente na interface da Torre de controle para uma experiência de supervisão centralizada.
6. Risco e conformidade de IA Conteúdo (opcional)- Fornece aos clientes para garantir a conformidade com as leis, regulamentos, diretivas e/ou padrões aplicáveis e que qualquer conteúdo fornecido no produto seja preciso e atualizado. O cliente reconhece que o conteúdo fornecido com o produto é para facilidade de uso e é responsabilidade do cliente substituir o conteúdo pelas leis, regulamentos, diretivas e/ou padrões aplicáveis a seu próprio critério.
7. Torre de controle de IA- Fornece uma exibição única e consolidada de todos os ativos de IA empresarial e seus relacionamentos, capacitando as organizações com integração, governança e eficiência operacional aprimoradas.

Lista de aplicações

Aplicação	Plug-in dependente
Torre de controle de IA Núcleo	Modelo de fundação de dados (sn_cmdb_foundation:1,1.0)
Gestão do Risco e conformidade de IA	• Torre de controle de IA Núcleo (sn_ai_governance:4,0.2) • Funções do recurso GRC (sn_grc_ftr_role:21,0.1)

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.

Lista de aplicações

Aplicação	Plug-in dependente
	• GRC: Elementos comuns do espaço (sn_grc_workspace:21,0.4) • GRC: Gestão de políticas e conformidade (sn_compliance:21,0.2) • Ações de pós-avaliação para Avaliações inteligentes (sn_smart_imp_auto:20,1.0) • GRC: Gestão de riscos (sn_risk:21,0.2) • Biblioteca da agência reguladora (sn_reg_body_mgmt:21,0.0) • Núcleo de avaliação inteligente (sn_smart_asmt:21,0.1) • Avaliação inteligente conectada (sn_smart_asmt_conn:21,0.1) • Designer de avaliação inteligente (sn_smart_asmt_desg:21,0.3)
Risco e conformidade de IA Integração com Torre de controle	• Gestão de casos com IA (sn_ai_case_mgmt:21,0.1) • Risco e conformidade de IA gestão (sn_grc_ai_gov:21,0.1) • GRC: Risco avançado (sn_risk_advanced:21,0.2)
Torre de controle de IA	• AI Asset Management (sn_ai_asset_mgmt: 2,0.0) • Torre de controle de IA Núcleo (sn_ai_governance:4,0.2) • Risco e conformidade de IA Integração com Torre de controle (sn_grc_ai_irm_intg:21,0.1) • Painel de engajamento para Torre de controle de IA(sn_ai_engagement:2,1.6) • Painel de valor para Torre de controle de IA(sn_ai_value:2,1.6) • Descoberta com IA (sn_ai_disc:1,0.4)

Importante:
. Guia Estratégia de IA em Torre de controle de IA Está disponível somente com a licença do SPM Professional.

Nota:
Com o controlador de IA generativa (sn_generative.ai 11,0.9), Torre de controle de IA para Now Assist o 1,01 é instalado 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.

Quando os plug-ins dependentes estão ativos, você pode procurar Torre de controle de IA Na ServiceNow Store e baixe a aplicação quando disponível.

Para obter mais informações sobre como baixar qualquer aplicação da ServiceNow Store, consulte Baixe qualquer aplicação da ServiceNow

Como configurar o Torre de controle de IA

Configurando o. Torre de controle de IA Para o Now Assist do **Configurações** página.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de IA [sn_ai_governance.ai_steward]

Procedimento

1. Navegue até **Configurações** exibir no Torre de controle de IA.
2. Expandir **Dados** e selecione **Aceite** em **Compartilhamento de dados** .
   Para exibir o. **Dados** Confirme se o plug-in do Controlador de IA generativa está instalado.
   . **Aceite** a opção está habilitada por padrão.

   Nota:
   A recusa do compartilhamento de dados só pode ser revertida pelo seu Executivo de contas ou pelo Now Support equipe.

   Para obter mais informações sobre compartilhamento de dados, consulte a seção Perguntas frequentes (perguntas comuns) na página Compartilhamento de dados.

   Para obter mais informações sobre Dados, consulte Dados
3. Selecione **Controles** e ative **Acionar playbooks automaticamente** opção.
   . **Acionar playbooks automaticamente** a opção está inativa por padrão.
   Habilitando o. **Acionar playbooks automaticamente** E adicionar um ativo de IA a este ambiente aciona automaticamente as solicitações de aprovação.

   Nota:
   Quando os playbooks Acionar automaticamente não está habilitado, as solicitações de aprovação não são geradas automaticamente, no entanto, o gerente de ativos pode iniciá-las manualmente.

   Verifique para ter o. **Acionar playbooks automaticamente** opção habilitada em seu ambiente de produção.

   Para obter mais informações sobre controles no Torre de controle de IA, consulte Controles

Resultado

. Torre de controle de IA está configurado.

Configure a Gestão de várias instâncias para Torre de controle de IA

Configuração da Gestão de várias instâncias para Torre de controle de IA.

Antes de Iniciar

Nota:
O recurso está disponível na versão Yokohama em diante.

Este recurso não é compatível com Government Community Cloud (GCC) e instâncias no local.

Função necessária: Administrador de IA [sn_ai_governance.ai_steward]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Certifique-se de que o plug-in com.glide.mif.mtls esteja ativo. Se ele não estiver ativo, instale o plug-in com.glide.mif.mtls enviando uma solicitação de suporte com o Now Support para recursos do MIF.

Procedimento

1. Faça login em todos os subprodutos e selecione sua instância de produção (gerenciada) como gerente do Torre de controle de IA aplicação.
2. Para verificar a primeira etapa, faça login na instância de produção e navegue até a guia Instâncias gerenciadas na página Configuração de várias instâncias para exibir todas as instâncias de subprodução (gerenciadas).

Resultado

O gerenciamento de várias instâncias está configurado para Torre de controle de IA.

Para obter mais informações sobre Configuração de confiança e Gestão de configuração de confiança, consulte Cross-instance application trust configuration

Para obter mais informações sobre o processo de sincronização de ativos com IA, consulte Configuração de várias instâncias Seção em Explorar o. Torre de controle de IA configurações.

Configure LLMs de terceiros usando Torre de controle de IA

Use Torre de controle de IA Para configurar modelos de linguagem grande (LLMs) de terceiros com base na configuração de roteamento de dados para a região APJC usando a seção Provedores de modelo de IA. .

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador de IA [sn_ai_governance.ai_steward]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Torre de controle de IA** > **Configurações** > **Controles** > **Provedores de modelos de IA**.
2. Selecione **Editar**.

   Você pode configurar solicitações de modelo de IA por meio destes tipos de configuração de roteamento de dados:

   a. Regional

   b. Global
3. Configure LLMs por meio do roteamento de dados regional.

   a. Selecione **Regional** .
   Todos os provedores de modelo permitidos são exibidos:

   - Now LLM Service
   - AWS Claude
   - OpenAI do Azure

   b. Selecione os provedores de modelo de acordo com suas políticas organizacionais.
   Quando o Azure OpenAI é selecionado, você é solicitado a permitir o transbordamento, o que redireciona o tráfego para o roteamento de dados 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.

c. Permita o transbordamento selecionando **Sim** .

d. Selecione **Save** (Salvar).
A solicitação de consentimento de confirmação do roteamento de dados aparece informando que você deve fornecer o consentimento.

e. Selecione **Concordar e prosseguir** .

f. Selecione **Save** (Salvar).
Os LLMs de terceiros são configurados com a configuração de roteamento de dados regional para a região APJC.

4. Configure LLMs por meio do roteamento de dados global.

a. Selecione **Global** .
Todos os provedores de modelo permitidos são exibidos:

- AWS Claude
- OpenAI do Azure
- Google Gemini
- Now LLM Service

Nota:
Selecionar roteamento global de dados redireciona seu local de processamento de dados para um datacenter global.

b. Selecione todos os provedores de modelo.

c. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Os LLMs de terceiros são configurados com a configuração de roteamento de dados global para a região APJC.

Para obter mais informações sobre roteamento de dados, fallback e transbordamento, consulte Provedores de modelos de IA

Para obter mais informações sobre cenários para configurar LLMs de terceiros para mercados regulamentados e regiões AMS e EMEA, consulte Explorar LLMs de terceiros e configuração de roteamento de dados

Como usar o Torre de controle de IA

Usar Torre de controle de IA para criar fluxos de trabalho de governança.

Crie um Torre de controle de IA Fluxo de trabalho do Playbook

Crie um Torre de controle de IA Fluxo de trabalho do Playbook para Now Assist aprovações para aprovar ou rejeitar um ativo. O playbook de aprovação se aplica somente se o Now Assist estiver presente sem Torre de controle de 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.

Antes de Iniciar

Importante:
. Torre de controle de IA Fluxo de trabalho do Playbook para Now Assist as aprovações não são criadas manualmente. Eles são acionados automaticamente quando uma solicitação de aprovação é criada enquanto o mandato de aprovação está habilitado.

Função necessária: Administrador de IA [sn_ai_governance_ai_steward]

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Torre de controle de IA**.
2. Em Torre de controle de IA. abra **Ativos de IA** exibir.
3. No menu de navegação da exibição Ativos com IA, navegue até Now Assist **Aprovações** E abra um registro de aprovação.
4. Em **Playbook** do registro de aprovação, você pode ver Now Assist **Aprovações** fluxo de trabalho.

   Você pode salvar **Playbook** registre usando **Salvar** ou selecione **Cancelar solicitação de aprovação** para cancelar o fluxo de trabalho durante qualquer etapa.

5. **Revise o ativo** - Você pode exibir todos os detalhes de um ativo em revisão.
6. Selecione **Avançar**.
   O status de aprovação muda quando a etapa Revisar ativo é marcada como concluída.
7. **Avalie o ativo** - Os administradores com IA podem criar e atribuir as tarefas de aprovação a outros administradores de IA individuais para avaliar os ativos.
   Para obter mais informações sobre como criar um Now Assist tarefa de aprovação para avaliar ativos, consulte Crie um Now Assist tarefa de aprovação.

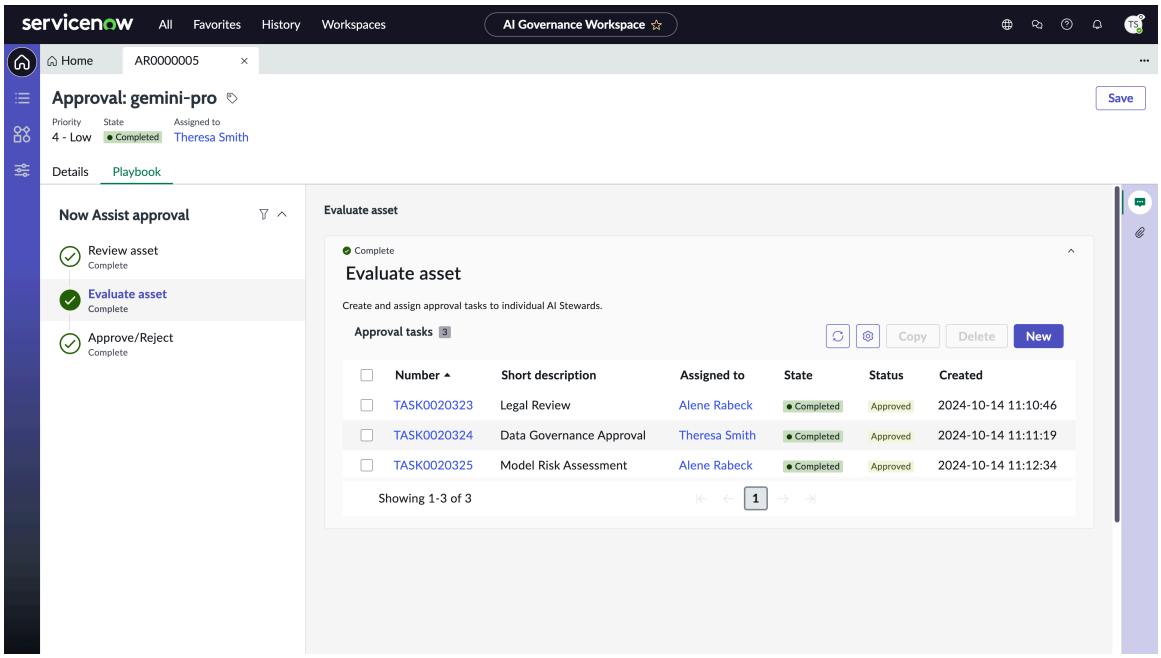
   Nota:
   Você pode **Cópia** ou **Excluir** as tarefas e criam uma tarefa usando **Novo** Opção na lista Tarefas de aprovação.

8. **Aprovação/Rejeitar** - Os administradores com IA podem selecionar a pontuação de risco no menu suspenso e inserir as anotações de fechamento, enquanto aprovam ou rejeitam um ativo com base na avaliação das tarefas.
9. Selecione **Rejeitar** ou **Aprovar ativo** para concluir o fluxo 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.

. **Pontuação de risco** e. **Anotações de encerramento** não pode ser modificado após **Aprovar/Rejeitar** a etapa está marcada como concluída.



Crie um Now Assist tarefa de aprovação

Crie um Now Assist tarefa de aprovação para avaliar os ativos. . Now Assist A tarefa de aprovação é uma subtarefa de uma solicitação de aprovação em que você precisará de aprovações de outras organizações ou entidades, como revisão jurídica, revisão de segurança, revisão de dados, revisão de pirataria etc.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até Now Assist **Aprovações** E abra um registro de aprovação.
2. Em **Playbook** confirme se **Revise o ativo** a etapa está marcada como concluída.
3. Selecione **Criar nova tarefa** em **Avalie o ativo** .
   Uma nova tarefa de aprovação é criada. Os campos Número da tarefa e Tipo de tarefa são preenchidos automaticamente.
4. Insira **Descrição resumida** , **Descrição** , **Prazo** e **Anotações de encerramento** .
5. Selecione **Prioridade** , **Estado** e **Status** da tarefa no menu suspenso.
6. Insira e pesquise **Atribuído a.** e. **Registro de aprovação primário** .
   . **Registro de aprovação primário** é preenchido automaticamente e aparece em um modo somente leitura.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   . Now Assist A tarefa de aprovação de uma solicitação de aprovação é criada.

Criando ativos de IA

Você pode criar ativos de IA para rastrear e gerenciar os ciclos de vida de seus sistemas de IA, modelos de IA, prompts e 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.

Criar ativos do sistema de IA

Crie ativos de IA para rastrear e gerenciar os ciclos de vida dos seus sistemas de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ai_governance_ai_steward ou sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um sistema de IA é um artefato de software que fornece recursos de IA e aprendizado de máquina (ML) para gerar saídas, como previsões, conteúdo, recomendações e decisões, com diferentes níveis de autonomia. Cada sistema de IA pode ser associado a um ou mais modelos de IA, que também podem ser associados a um ou mais prompts e conjuntos de dados. Esses modelos, prompts e conjuntos de dados de IA permitem que o sistema de IA processe dados e resolva problemas complexos com pouca ou nenhuma intervenção humana.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Torre de controle de IA**.
2. Na Torre de controle com IA, abra a exibição Ativos com IA.
3. No menu de navegação da exibição Ativos com IA, navegue até **Inventário de ativo de IA** > **Sistemas de IA**.
4. Selecione **Adicionar sistema de IA** .
5. Na seção Detalhes do formulário Adicionar sistema de IA, preencha os campos.

Campos de detalhes no formulário Adicionar sistema de IA

Campo	Descrição
Nome	Nome do sistema de IA.
Provedor	Pessoas ou organização que desenvolveram o sistema de IA.
Versão	Versão do sistema de IA.
Descrição	Breve descrição do sistema de IA.
Documentação	Informações adicionais sobre o sistema de IA, como o método usado para avaliar a eficácia do sistema de IA.
Gestão de	Usuário atribuído para gerenciar o sistema de IA. Este campo é definido automaticamente para o usuário que cria o ativo do sistema de IA. **Nota:** Este campo será editável somente se você tiver a função de administrador de IA [sn_ai_governance_ai_steward]. Se você tiver a função responsável pelo ativo com IA [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner], este campo será somente leitura.
Estado	Estado do sistema de IA. As opções são **Rascunho** e. **Implantado** .
Detalhes da licença	Licença que você está usando para o sistema de IA.
Tipo de ativo	Tipo de IA que é seu sistema de IA. As opções são **IA generativa** e. **IA clássica** .
Departamento	Departamento ao qual o sistema de IA pertence.
Locais compatíveis	Locais nos quais o sistema de IA é compatível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Avançar**.
7. Na seção Ativos relacionados do formulário Adicionar sistema de IA, especifique os modelos de IA, os conjuntos de dados e as solicitações que estão associados ao sistema de IA.
   - Para especificar um modelo de IA associado ao sistema de IA, pesquise e selecione o modelo em **Modelos de IA** campo. Você pode especificar mais de um modelo.
   - Para especificar um conjunto de dados associado ao sistema de IA, pesquise e selecione o conjunto de dados em **Conjuntos de dados de avaliação** campo. Você pode especificar mais de um conjunto de dados.
   - Para especificar um prompt associado ao sistema de IA, pesquise e selecione o prompt no **Prompts de IA** campo. Você pode especificar mais de um prompt.

   Nota:
   Se um modelo de IA, conjunto de dados ou prompt associado não estiver disponível, você poderá adicioná-lo selecionando **Adicionar novo** e, em seguida, seguindo as etapas em Criar ativos de modelo de IA, Criar ativos de conjunto de dados ou Criar ativos de prompt.

8. Selecione **Enviar para revisão**.

   Nota:
   Se você não estiver pronto para enviar o sistema de IA para revisão, selecione **Salvar** em vez disso. Em seguida, você pode editá-lo e enviá-lo para revisão posterior navegando até **Ativos de IA** > **Ciclo de vida** > **Integrado** E, em seguida, selecionar o sistema de IA na lista. Quando o registro de ativo de IA for aberto, selecione **Editar** Para continuar editando os detalhes do sistema de IA.

Resultado
O sistema de IA é adicionado ao seu inventário de ativos de IA. Ele entra automaticamente na fase de integração do ciclo de vida do ativo de IA e é atualizado com um status de ciclo de vida da revisão do administrador de IA.

O que Fazer Depois
Os usuários atribuídos à função de administrador de IA (sn_ai_governance.ai_steward) podem iniciar o processo de revisão para começar a rastrear e gerenciar o ciclo de vida do sistema de IA. Para obter instruções detalhadas, consulte Concluir o ciclo de vida do ativo de IA.

Criar ativos de modelo de IA

Crie ativos de IA para rastrear e gerenciar os ciclos de vida dos seus modelos de IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador com IA [sn_ai_governance_ai_steward] ou Responsável pelo ativo [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um modelo de IA é um programa treinado para processar dados e gerar saídas, como previsões, conteúdo, recomendações e decisões, sem intervenção humana. Você pode usar um modelo de IA para executar uma tarefa específica, como reconhecimento de imagem, classificação de dados ou previsão de preço.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Torre de controle de IA**.
2. Na Torre de controle com IA, abra a exibição Ativos 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.

3. No menu de navegação da exibição Ativos com IA, navegue até **Inventário de ativo de IA** > **Modelos de IA**.
4. Selecione **Adicionar modelo de IA** .
5. Na seção Detalhes do formulário Adicionar modelo de IA, preencha os campos.

Campos de detalhes no formulário Adicionar modelo de IA

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de IA.
Provedor	Pessoas ou organização que desenvolveram o modelo de IA.
Versão	Versão do modelo de IA.
Idiomas compatíveis	Idiomas compatíveis com o modelo de IA.
Diretrizes de implantação	Diretrizes ou instruções sobre como implantar o modelo de IA.
Procedimento de treinamento	Método que você está usando para treinar o modelo de IA.
Janela de contexto	Número máximo de tokens que o modelo de IA pode processar e cancelar ao gerar saídas.
Tamanho do modelo em MB	Tamanho do modelo de IA em megabytes (MB).
Informações de parâmetros do modelo	Variáveis internas que o modelo de IA aprende durante o treinamento para processar dados e gerar saídas.
Descrição	Breve descrição do modelo de IA.
Gestão de	Usuário atribuído para gerenciar o modelo de IA. Este campo é definido automaticamente para o usuário que cria o ativo do modelo de IA. **Nota:** Este campo será editável somente se você tiver a função de administrador de IA [sn_ai_governance_ai_steward]. Se você tiver a função responsável pelo ativo com IA [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner], este campo será somente leitura.
Estado	Estado do modelo de IA. As opções são **Rascunho** e. **Implantado** .
Detalhes da licença	Licença que você está usando para o modelo de IA.
Modelo-base	Modelo de base, também conhecido como modelo de base ou modelo pré-treinado, a partir do qual o modelo de IA foi criado.
Departamento	Departamento ao qual o modelo de IA pertence.
Locais compatíveis	Locais nos quais o modelo de IA é compatível.
Cartão de modelo	Breve documento que descreve informações importantes sobre o modelo de IA, incluindo o contexto, o uso pretendido, os dados de treinamento e as limitações 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
Informações de pesos do modelo	Parâmetros numéricos que definem como o modelo de IA aprende durante o treinamento para gerar saídas mais desejadas.
Infraestrutura necessária	Componentes integrados de software e hardware necessários para desenvolver, implantar e gerenciar o modelo de IA.
Relatório de métricas de avaliação	Relatório que fornece dados para as métricas que você está usando para avaliar a eficácia do modelo de IA.

6. Selecione **Avançar**.
7. Na seção Ativos relacionados do formulário Adicionar modelo de IA, especifique os conjuntos de dados e prompts associados ao modelo.
   - Para especificar um conjunto de dados associado ao modelo de IA, pesquise e selecione o conjunto de dados em **Conjuntos de dados de avaliação** campo. Você pode especificar mais de um conjunto de dados.
   - Para especificar um prompt associado ao modelo de IA, pesquise e selecione o prompt no **Prompts de IA** campo. Você pode especificar mais de um prompt.

     Nota:
     Se um conjunto de dados ou prompt associado não estiver disponível, você poderá adicioná-lo selecionando **Adicionar novo** e, em seguida, seguindo as etapas em Criar ativos de conjunto de dados ou Criar ativos de prompt.
8. Selecione **Enviar para revisão**.

   Nota:
   Se você não estiver pronto para enviar o modelo de IA para revisão, selecione **Salvar** em vez disso. Em seguida, você pode editá-lo e enviá-lo para revisão posterior navegando até **Ativos de IA** > **Ciclo de vida** > **Integrado** E, em seguida, selecionar o modelo de IA na lista. Quando o registro de ativo de IA for aberto, selecione **Editar** Para continuar editando os detalhes do modelo de IA.

Resultado
O modelo de IA é adicionado ao seu inventário de ativos de IA. Ele entra automaticamente na fase de integração do ciclo de vida do ativo de IA e é atualizado com um status de ciclo de vida da revisão do administrador de IA.

O que Fazer Depois
Os usuários atribuídos à função de administrador de IA (sn_ai_governance.ai_steward) podem iniciar o processo de revisão para começar a rastrear e gerenciar o ciclo de vida do modelo de IA. Para obter instruções detalhadas, consulte Concluir o ciclo de vida do ativo de IA.

Criar ativos de prompt

Crie ativos de IA para rastrear e gerenciar os ciclos de vida de seus prompts.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador com IA [sn_ai_governance_ai_steward] ou Responsável pelo ativo [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Um prompt é a entrada que você fornece aos modelos de IA para obter respostas ou saídas específicas. Quanto mais detalhado e descritivo for um prompt, maior será a qualidade da resposta ou da saída. Exemplos de prompts incluem instruções, perguntas e comandos.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Torre de controle de IA**.
2. Na Torre de controle com IA, abra a exibição Ativos com IA.
3. No menu de navegação da exibição Ativos com IA, navegue até **Inventário de ativo de IA** > **Avisos**.
4. Selecione **Adicionar prompt** .
5. Na seção Detalhes do formulário Adicionar prompt, preencha os campos.

Campos de detalhes no formulário Adicionar prompt

Campo	Descrição
Nome	Nome do prompt.
Provedor	Pessoas ou organização que desenvolveram o prompt.
Versão	Versão do prompt.
Descrição	Breve descrição do prompt.
Documentação	Informações adicionais sobre o prompt, como o método usado para avaliar a precisão e a qualidade das respostas do modelo de IA com base na entrada fornecida.
Gestão de	Usuário atribuído para gerenciar o prompt. Este campo é definido automaticamente para o usuário que cria o ativo de aviso. **Nota:** Este campo será editável somente se você tiver a função de administrador de IA [sn_ai_governance_ai_steward]. Se você tiver a função responsável pelo ativo com IA [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner], este campo será somente leitura.
Estado	Estado do prompt. As opções são **Rascunho** e. **Implantado** .
Solicitar informações	Entrada que você deseja fornecer aos modelos de IA.

6. Selecione **Avançar**.
7. Na seção Ativos relacionados do formulário Adicionar prompt, especifique os modelos de IA associados ao prompt pesquisando e selecionando cada modelo no **Modelo de IA** campo.
   Você pode especificar mais de um modelo.

Nota:
Se um modelo de IA associado não estiver disponível, você poderá adicioná-lo selecionando **Adicionar novo** e, em seguida, seguindo as etapas em Criar ativos de modelo de 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.

8. Selecione **Enviar para revisão**.

> **Nota:**
> Se você não estiver pronto para enviar o prompt para revisão, selecione **Salvar** em vez disso. Em seguida, você pode editá-lo e enviá-lo para revisão posterior navegando até **Ativos de IA** > **Ciclo de vida** > **Integrado** e, em seguida, selecionando o prompt na lista. Quando o registro de ativo de IA for aberto, selecione **Editar** para continuar editando os detalhes do prompt.

Resultado
O prompt é adicionado ao seu inventário de ativos de IA. Ele entra automaticamente na fase de integração do ciclo de vida do ativo de IA e é atualizado com um status de ciclo de vida da revisão do administrador de IA.

O que Fazer Depois
Os usuários atribuídos à função de administrador de IA (sn_ai_governance.ai_steward) podem iniciar o processo de revisão para começar a rastrear e gerenciar o ciclo de vida do prompt. Para obter instruções detalhadas, consulte Concluir o ciclo de vida do ativo de IA.

Criar ativos de conjunto de dados

Crie ativos de IA para rastrear e gerenciar os ciclos de vida dos seus conjuntos de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador com IA [sn_ai_governance_ai_steward] ou Responsável pelo ativo [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um conjunto de dados é uma coleção de dados estruturados ou não estruturados que você pode usar para treinar e testar modelos de IA. Os conjuntos de dados podem ajudar você a melhorar o desempenho e a eficácia de seus modelos de IA.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Torre de controle de IA**.
2. Na Torre de controle com IA, abra a exibição Ativos com IA.
3. No menu de navegação da exibição Ativos com IA, navegue até **Inventário de ativo de IA** > **Conjuntos de dados**.
4. Selecione **Adicionar conjunto de dados** .
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar conjunto de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome do conjunto de dados.
Provedor	Pessoas ou organização que desenvolveram o conjunto de dados.
Uso aceitável	Uso aceitável para o conjunto de dados. Você pode especificar mais de um uso.
Versão	Versão do conjunto de dados.
Tipo de dados	Tipo de dados que o conjunto de dados contém. Você pode especificar mais de um tipo de dados.
Origem	Origem do conjunto de dados, como dados internos do cliente em uma organização ou dados publicamente disponíveis de uma agência governamental.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Descrição	Breve descrição do conjunto de dados.
Gestão de	Usuário atribuído para gerenciar o conjunto de dados. Este campo é definido automaticamente para o usuário que cria o ativo do conjunto de dados. **Nota:** Este campo será editável somente se você tiver a função de administrador de IA [sn_ai_governance_ai_steward]. Se você tiver a função responsável pelo ativo com IA [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner], este campo será somente leitura.
Estado	Estado do conjunto de dados. As opções são **Rascunho** e. **Implantado** .
Tipo de criação	Método pelo qual o conjunto de dados foi criado. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Selecionado** : O conjunto de dados foi criado por meio de seleção, organização e refinamento cuidadoso de dados. ○ **Derivado** : O conjunto de dados foi criado processando, transformando ou combinando dados de conjuntos de dados existentes. ○ **Sintético** : O conjunto de dados foi criado usando dados artificiais que imitam dados de palavras reais.
Conjuntos de dados de base	Conjunto de dados de base a partir do qual o conjunto de dados foi criado.
Departamento	Departamento ao qual o conjunto de dados pertence.
Data de criação do conjunto de dados	Data e hora em que o conjunto de dados foi criado.
Cartão de conjunto de dados	Breve documento que descreve informações importantes sobre o conjunto de dados, incluindo contexto, uso pretendido, limitações e possíveis vieses do conjunto de dados.

6. Selecione **Enviar para revisão**.

Nota:
Se você não estiver pronto para enviar o conjunto de dados para revisão, selecione **Salvar** em vez disso. Em seguida, você pode editá-lo e enviá-lo para revisão posterior navegando até **Ativos de IA** > **Ciclo de vida** > **Integrado** e, em seguida, selecionar o conjunto de dados na lista. Quando o registro de ativo de IA for aberto, selecione **Editar** para continuar editando os detalhes do conjunto de dados.

Resultado
O conjunto de dados é adicionado ao seu inventário de ativos de IA. Ele entra automaticamente na fase de integração do ciclo de vida do ativo de IA e é atualizado com um status de ciclo de vida da revisão do administrador de IA.

O que Fazer Depois
Os usuários atribuídos à função de administrador de IA (sn_ai_governance.ai_steward) podem iniciar o processo de revisão para começar a rastrear e gerenciar o ciclo de vida do conjunto de dados. Para obter instruções detalhadas, consulte Concluir o ciclo de vida do ativo de 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.

Exibir fase do ciclo de vida dos ativos de IA

Exiba ativos de IA com base na fase do ciclo de vida do ativo de IA em que eles estão atualmente. Use essas informações para determinar quais ativos de IA exigem sua atenção.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ai_governance.ai_steward ou sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Torre de controle de IA**.
2. Na Torre de controle com IA, abra a exibição Ativos com IA.
3. No menu de navegação da exibição Ativos com IA, localize **Ciclo de vida** seção.
   Você pode selecionar **Cancelar** Para cancelar o ativo de IA.
4. Dependendo da fase do ciclo de vida para a qual você deseja exibir os ativos de IA, selecione uma das seguintes subseções Ciclo de vida:
   - Para exibir a lista de ativos de IA que estão atualmente na fase Novo, selecione **Novo** .
   - Para exibir a lista de ativos de IA que estão atualmente na fase Avaliar, selecione **Avaliar** .
   - Para exibir a lista de ativos de IA que estão atualmente na fase de criação e teste, selecione **Criar e testar** .
   - Para exibir a lista de ativos de IA que estão atualmente na fase Implantação, selecione **Implantar** .
5. Selecione um ativo de IA para iniciar ou continuar o processo de revisão do ciclo de vida ou exibir detalhes adicionais sobre o ativo.
   - Para iniciar ou continuar o processo de revisão do ciclo de vida do ativo, selecione **Ciclo de vida** guia. Consulte Concluir o ciclo de vida do ativo de IA para obter mais informações sobre o processo de revisão do ciclo de vida.
   - Para exibir detalhes adicionais sobre o ativo, selecione **Detalhes** guia.
   - Para exibir as listas de todos os ativos relacionados ao sistema de IA, modelo de IA, prompt ou conjunto de dados, selecione **Ativos relacionados** guia.
   - Para exibir a postura de risco e conformidade do ativo, selecione **Risco e conformidade** guia.
   - Para exibir as métricas de avaliação do ativo, selecione **KPIs e métricas** guia.

Concluir o ciclo de vida do ativo de IA

Conclua o processo de ciclo de vida do ativo de IA, começando da avaliação até a implantação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador com IA [sn_ai_governance.ai_steward] ou Proprietário do ativo [sn_ai_asset_mgtm.ai_asset_ownerAI]

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Torre de controle de IA**.
2. Em Torre de controle de IA Abra a exibição Ativos 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.

3. Na exibição Ativos com IA, localize e abra um ativo que tenha o. **Status do ciclo de vida** como revisão de administrador.
4. Na exibição de registro de ativo, inicie o processo de ciclo de vida selecionando **Iniciar revisão** .
5. Em **Ciclo de vida** , selecione **Avaliar** para criar tarefas.

> **Nota:**
> O administrador de IA pode criar tarefas manualmente em **Ciclo de vida** > **Avaliar** e atribua-os a um proprietário de ativo. O proprietário do ativo ou o administrador de IA pode marcar esta tarefa como concluída e passar para a próxima fase.

6. Selecione **Criar e testar** e criam tarefas em **Plano de desenvolvimento** e. **Avaliações de pré-implantação** fases.

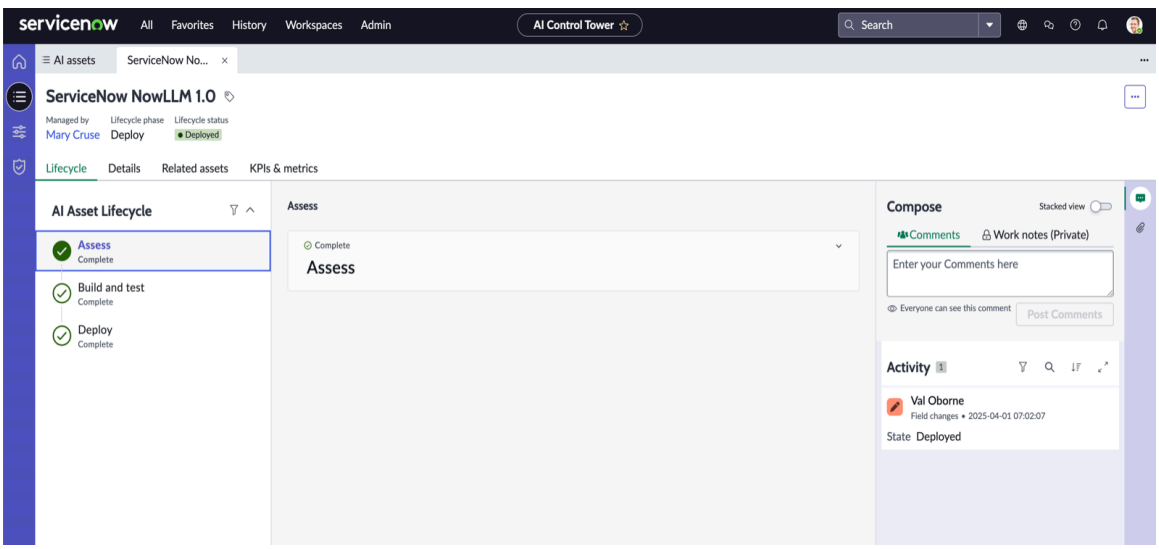
> **Nota:**
> Um administrador de IA pode criar tarefas no **Plano de desenvolvimento** e. **Avaliações de pré-implantação** marcando as tarefas como concluídas em ambas as fases usando o. **Concluído** botão.

7. Para criar tarefas e concluir o ciclo de vida do ativo de IA, selecione **Implantar** .
   O proprietário do ativo pode marcar a tarefa como concluída.

Resultado

O status do ciclo de vida de um ativo de IA é implantado e concluído.

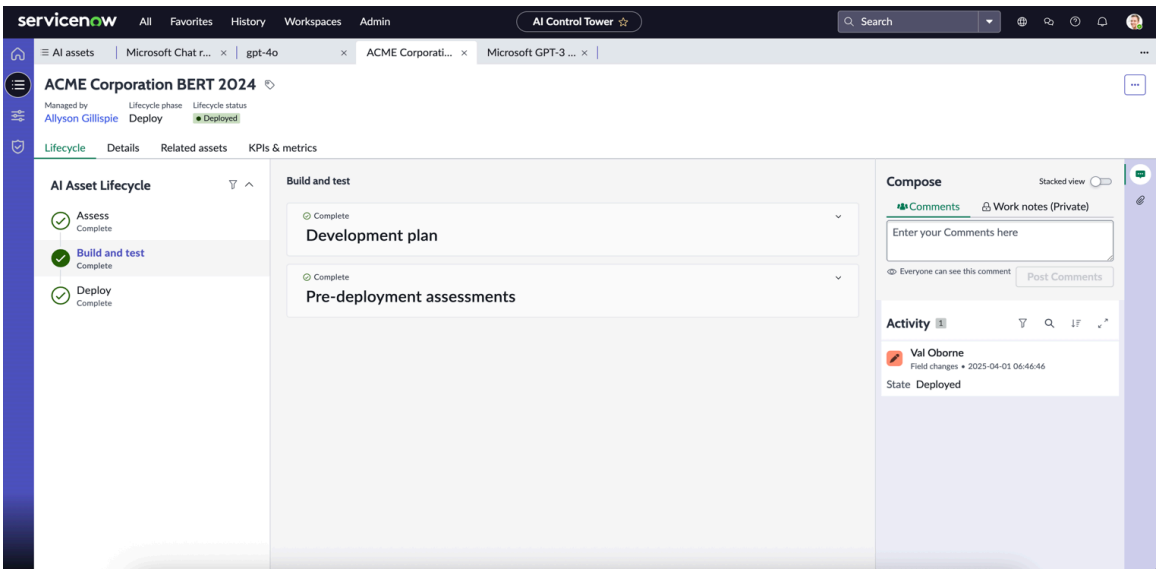
Ciclo de vida do ativo de IA - Avaliar



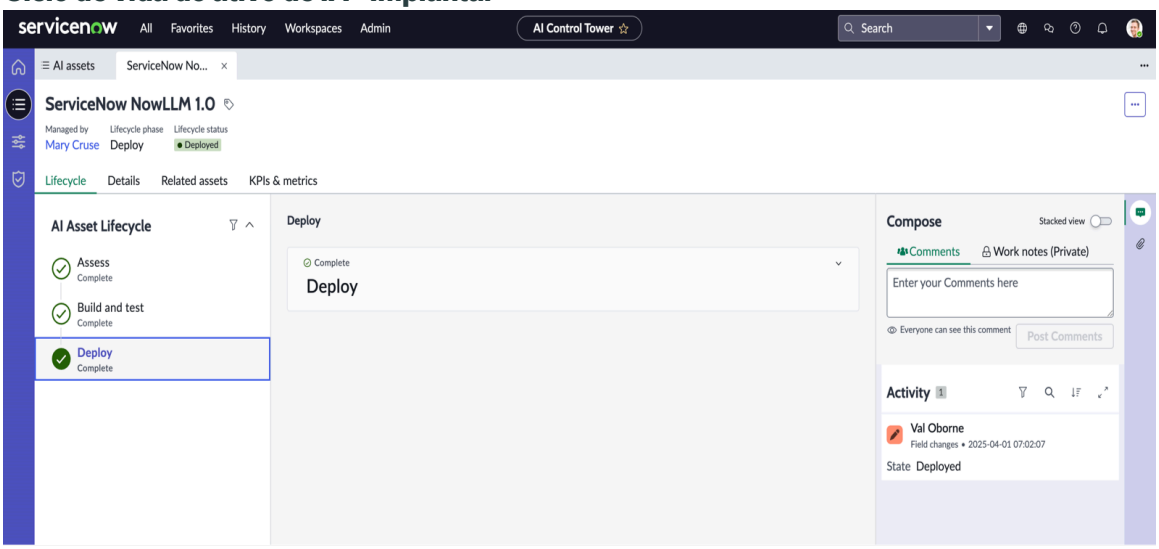
Tradução automática

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

Ciclo de vida do ativo de IA- Crie e teste



Ciclo de vida do ativo de IA - Implantar



Para gerenciar o fluxo de trabalho de aprovação do ServiceNow® IA, consulte Crie um Torre de controle de IA Fluxo de trabalho do Playbook.

Usando modelos de valor

Use modelos de valor para definir, calcular e rastrear o valor entregue por seus sistemas e modelos de IA.

Os modelos de valor apresentam uma estrutura unificada e estruturada para definir, calcular e rastrear o valor entregue por seus ativos de IA. Você pode definir valor com base em personas e fórmulas usando modelos personalizáveis.

Os modelos de valor oferecem os seguintes benefícios.

- Transparência: Fornece visibilidade de como o valor é determinado para um ativo de IA.
- Suporte a várias definições orientadas por persona e baseadas em fórmula.

Atualmente, os modelos de valor são compatíveis com habilidades, agentes de IA e casos de uso de IA. Um modelo de valor é atribuído a um ativo quando uma habilidade, agente 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.

IA ou caso de uso de IA é ativado e implantado como um ativo no sistema. A tabela a seguir lista os modelos de valor padrão.

Modelos de valor padrão

Ativo de IA	Modelo de valor padrão
ServiceNow habilidade	Execuções de habilidades diárias x média de assistências x 50%
ServiceNow Agente de IA	Execuções diárias de agentes x Média de assistências x 50%
AWS Agente de IA	Número de invocações x 15 minutos x 50%
ServiceNow Caso de uso de IA	Número de invocações x média de assistências x 50%

Adicione um modelo de valor

Adicione um modelo de valor para definir, calcular e rastrear o valor entregue por um ativo de IA.

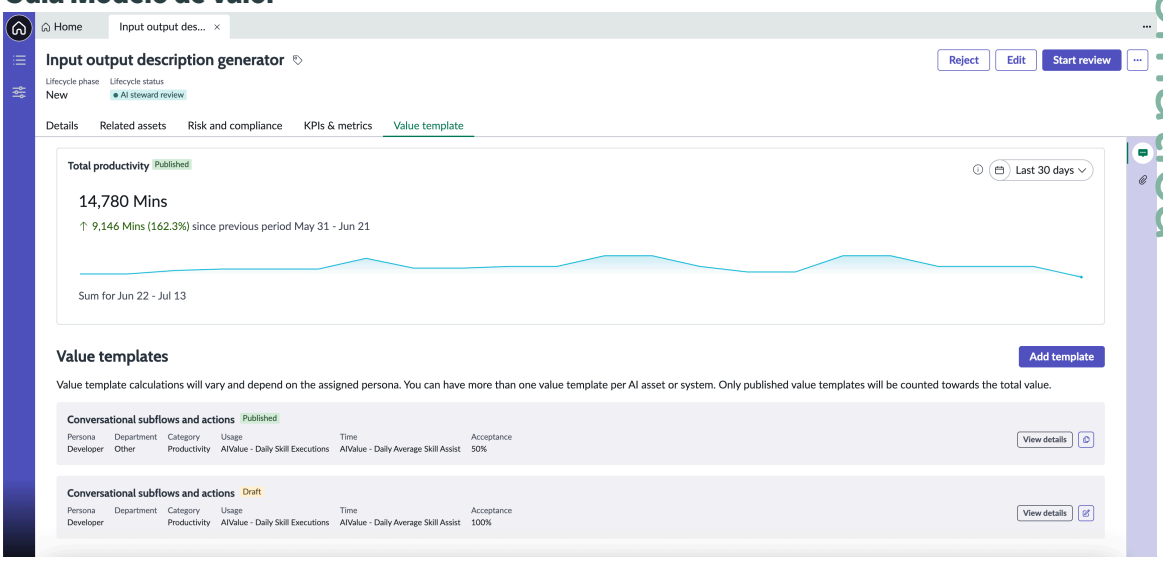
Antes de Iniciar

Função necessária: [sn_ai_governance_ai_steward]

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Torre de controle de IA**.
2. Selecione **Inventário de ativos com IA** e navegue até o ativo ao qual você deseja atribuir um modelo de valor.
3. Em **Modelo de valor** , selecione **Adicionar modelo** .

Guia Modelo de valor



4. No formulário Adicionar modelo de valor, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Adicionar modelo de valor.

5. Selecione **Salvar como rascunho** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Valide e teste a fórmula em relação ao conjunto de dados disponível selecionando **Validar e calcular a saída** .
   Você pode mudar os valores e validar a fórmula até ficar satisfeito com a saída. Depois de iniciar o teste de um modelo de valor, pode ser necessário aguardar até 10 minutos para o teste da mesma instância ou 30 minutos para o teste entre instâncias. Durante esse tempo, você não pode editar ou reenviar o modelo para teste, mas pode continuar trabalhando com outros modelos.
7. Se você estiver satisfeito com a saída, publique o modelo selecionando **Publicar** .
   Quando um modelo de valor é publicado, ele é modificado em todas as instâncias e os cálculos subsequentes são baseados no novo modelo.

Edite um modelo de valor

Edite um modelo de valor para atualizar como o valor é calculado para ativos de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: [sn_ai_governance_ai_steward]

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Torre de controle de IA**.
2. Selecione **Inventário de ativos com IA** e navegue até o ativo para o qual você deseja editar o modelo de valor.
3. Em **Modelo de valor** , selecione **Duplicado** .
   Uma nova guia com os mesmos detalhes do modelo original é aberta para você editar.
4. Edite o modelo de valor de acordo com seus requisitos.
5. Selecione **Salvar como rascunho** .
6. Valide e teste a fórmula em relação ao conjunto de dados disponível selecionando **Validar e calcular a saída** .
   Você pode visualizar cálculos dos últimos 30 dias usando o novo modelo antes de publicar. Esta funcionalidade permite que você avalie o impacto do novo modelo, preservando os dados históricos associados à versão anterior.
7. Se você estiver satisfeito com a saída, publique o modelo selecionando **Publicar** .
   Quando um modelo de valor é publicado, ele é modificado em todas as instâncias e os cálculos subsequentes são baseados no novo modelo.

Crie um caso de IA no Torre de controle de IA

Crie um caso de IA no Torre de controle de IA fornecendo uma descrição detalhada, como comportamento do sistema, usuários afetados e quaisquer dados relevantes. Certifique-se de que todas as informações necessárias, como anexos de suporte, sejam incluídas para resolução imediata.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst ou sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Torre de controle de IA**.
2. Vá para **Casos de IA** painel.
3. No painel Casos com IA, no **Casos de IA** , selecione **Criar caso de IA** .
4. 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.

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário Criar novo caso de IA, consulte Formulário Criar novo caso de IA.

5. Selecione **Save** (Salvar).
   Depois de enviar este formulário, a equipe de caso de IA fornecerá as informações e o suporte de que você precisa.

Formulário Criar novo caso de IA

Use o formulário Criar novo caso de IA em Torre de controle de IA Relatar um caso de IA com os detalhes necessários.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de campos.

Formulário Criar novo caso de IA

Campo	Descrição
Número	Número da solicitação. Este campo é definido automaticamente como um número de solicitação.
Nome	Nome do caso de IA. Por exemplo, Recomendação de IA incorreta .
Descrição	Descrição sobre o caso de IA em detalhes. Por exemplo, inclua informações como recomendação esperada, sugestão real, contexto, impacto e etapas para reproduzir o problema, especialmente para casos como Recomendação de IA incorreta.
Tipo	Tipo de caso de IA. Este campo é definido automaticamente como **Caso de IA** .
Sub-type	Subtipo do caso. Por exemplo, ataques adversários (manipulação intencional de modelos de IA para produzir resultados incorretos).
Estado	Estado do fluxo de trabalho da solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Novo** .
Prioridade	Urgência do caso de IA. Ele permite que a equipe de casos de IA faça a triagem de solicitações com eficácia e responda com base na importância da solicitação. As opções são as seguintes: • **Crítico** • **Alto** • **Moderado** • **Baixo(a)** • **Planejamento**
Solicitante	Nome da pessoa que levantou a solicitação.
Solicitadas em nome de	Nome da pessoa para a qual você criou a solicitação.
Entidade primária	Entidade afetada pelo caso de IA. Somente as entidades identificadas nas áreas afetadas estão disponíveis para seleção como a entidade 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.

Formulário Criar novo caso de IA

Campo	Descrição
Proprietário da entidade	Usuário que é o proprietário da entidade. Este campo é definido automaticamente com base na entidade selecionada na lista relacionada Áreas impactadas.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à solicitação. **Nota:** O grupo de atribuição é pré-configurado para o tipo de solicitação durante a configuração.
Analista do caso	Analista que analisará e trabalhará no caso de IA. O analista de caso de IA faz parte do grupo de atribuição.
Participantes da lista de observação	Pessoa que deve ser informada sobre o caso de IA.
Executivo responsável	Pessoa responsável pelo caso de IA.
Origem primária	
Local	Local onde ocorreu o caso de IA. Por exemplo, Japão.
Sublocal	Sublocalização da ocorrência do caso de IA. Por exemplo, o sublocal é Tóquio.
Unidade de negócios afetada	Unidade de negócios afetada pelo caso de IA relatado. Por exemplo, Finanças.
Departamento afetado	Departamento afetado pelo caso de IA. Por exemplo, Suporte ao cliente.
Origem	Origem da criação do caso de IA. Este campo é definido automaticamente como Manual quando o caso é criado manualmente. Se o caso for relatado a partir de Central do funcionário, O campo exibe a origem como Central do funcionário.
Fonte adicional	Modo de como o caso de IA é relatado quando o caso é criado manualmente. Este campo está disponível somente quando **Manual** selecionado em **Origem** e o registro é salvo. As opções são: • E-mail • Telefone
Agendamento	
Data da ocorrência	Data em que ocorreu o caso de IA. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2025.
Data da descoberta	Data em que o caso foi descoberto. Por exemplo, o caso pode ter ocorrido em 18-02-2025, mas foi descoberto em 12-03-2025.
Data relatada	Data em que o caso foi relatado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Criar novo caso de IA

Campo	Descrição
ANS de fechamento de caso	Data esperada de fechamento do caso.
Início planejado da investigação	Data de início planejada para investigar o caso.
Início real da investigação	Data de início real da investigação do caso.
Início planejado de correção	Data de início planejada para corrigir o caso.
Início real de correção	Data de início real da correção do caso.
Encerramento planejado da investigação	Data de término planejada para investigar o caso.
Encerramento real da investigação	Data de término real da investigação do caso.
Encerramento planejado de correção	Data de término planejada da correção do caso.
Encerramento real de correção	Data de término real da correção do caso.
Análise de violação	
Status de violação	Status para indicar se ocorreu uma violação ou não. As opções são: • **A ser determinado** : Este valor é o valor padrão. • **Violação detectada** : Se a violação for confirmada. • **Potencial futuro** Se a violação não ocorreu, mas pode ocorrer no futuro. • **Não é uma violação** : Quando não há violação detectada.
Início da violação	Data em que a violação começou. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Potencial futuro** selecionado em **Status da violação** campo.
Status de emissão de relatórios	Status do caso de IA que está sendo relatado aos reguladores. Este campo é definido automaticamente com base no status de emissão de relatórios dos regulamentos associados ao caso. Se um caso de IA tiver muitos regulamentos e mesmo se um regulamento for identificado como relatável, o status de relatório do caso será definido como **Reportável** . O valor padrão deste campo é **A ser determinado** .
Fim de violação	Data em que a violação terminou. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Potencial futuro** selecionado em **Status da violação** campo.
Importância da violação identificada	Data em que o usuário identifica que a violação é significativa. Este campo aparece somente quando **Violação detectada** ou **Potencial futuro** selecionado em **Status da violação** 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.

Formulário Criar novo caso de IA

Campo	Descrição
Análise de causa raiz	
Causa primária	Causa primária da ocorrência do caso de IA. Este campo é definido automaticamente como a causa primária selecionada na lista relacionada Causa e consequências.
Consequência primária	Consequências da causa primária do caso de IA.
Observações gerais	Observações feitas sobre o caso de IA.
Correção realizada	Campo para indicar se medidas de correção foram tomadas para lidar com o caso de IA. As opções são: • **Sim** • **Não**
Medidas preventivas gerais	Medidas preventivas tomadas em relação ao caso.
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Anotações ou informações sobre a solicitação.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre a solicitação que você deseja compartilhar com seus clientes.

Crie um problema de IA no Torre de controle de IA

Identificar e gerenciar problemas relacionados às áreas afetadas para o caso de IA relatado em Torre de controle de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst ou sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Torre de controle de IA**.
2. Vá para **Casos de IA** painel.
3. No painel Casos com IA, no **Casos de IA** , selecione **Criar problema** .
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores de campo em Criar novo caso de IA, consulte Formulário Criar novo problema de IA.
5. Selecione **Save** (Salvar).

Formulário Criar novo problema de IA

Use o formulário Criar novo problema para identificar e gerenciar problemas relacionados às áreas afetadas do caso de IA relatado.

Consulte a tabela a seguir para obter uma descrição dos valores de 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 Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Número	Número do problema. Este campo é definido automaticamente como um número de solicitação.
Nome	Nome do problema. Por exemplo, `Ataque cibernético na Acme` .
Origem do problema	Origem de onde o problema foi criado. Este campo é definido automaticamente como **Caso de IA** .
Tipo de ocorrência	Tipo do problema. As opções são as seguintes: • **Falha na eficácia do design do controle** : O controle foi mal projetado e não pode prevenir ou detectar efetivamente o risco pretendido. • **Falha na eficácia operacional do controle** : O controle foi bem projetado, mas falhou durante a execução ou não foi seguido corretamente. • **O controle não atende ao requisito** : O controle está em vigor, mas não atende aos requisitos regulatórios, de política ou de negócios. • **O controle não existe** : Não há controle presente para lidar com um risco ou requisito conhecido. • **Não conformidade com um regulamento** : Uma lei ou regulamento não foi seguida, potencialmente expondo a organização a penalidades. • **Não conformidade com uma política** : Não foi respeitada uma política interna, o que poderia levar a riscos ou ineficiências. • **Melhoria ou sugestão para uma política existente** Uma recomendação para aprimorar uma política existente para melhor clareza, cobertura ou eficácia. • **Recomendação para uma nova política** Uma proposta para criar uma nova política para lidar com uma lacuna ou necessidade que não está coberta no momento. • **Otimização ou melhoria de processos** Oportunidades identificadas para melhorar a eficiência, precisão ou eficácia de um processo de negócios. • **Observação** Uma observação geral ou descoberta que pode não ser um problema agora, mas pode merecer atenção. • **Violação de dados** : Acesso não autorizado, divulgação ou perda de dados confidenciais ou pessoais. • **Fraude** Engano intencional para ganho pessoal ou organizacional, como apropriação indevida de ativos. • **Declaração incorreta** Erros ou omissões em relatórios financeiros ou operacionais que deturpam fatos. • **Treinamento** Lacunas ou necessidades identificadas em conhecimento ou habilidades que exigem atenção. • **Documentação** : Problemas relacionados a documentação ausente, desatualizada ou imprecisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Criar Novo Problema

Campo	Descrição
	• **Problema de risco** Uma preocupação ampla relacionada ao risco que pode não se enquadrar em outras categorias específicas. • **Outro** Qualquer problema que não se encaixa nos tipos acima, mas ainda vale a pena acompanhar e resolver.
Classificação	Classificação do problema. As opções são as seguintes: • **Conformidade** • **Risco** • **Auditoria** • **Risco do fornecedor**
Local	Local onde o problema ocorreu. Por exemplo, Japão.
Estado	Estado do fluxo de trabalho do problema. Este campo é definido automaticamente como **Revisão** . As opções são as seguintes: • **Novo** • **Analisar** • **Responder** • **Revisar** • **Encerrado concluído** • **Encerrado incompleto** Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho e o ciclo de vida da gestão de problemas, consulte Ciclo de vida do ativo de IA.
Subestado	Subestado do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Prioridade	Urgência do problema. Ele permite que a equipe faça a triagem de solicitações com eficácia e responda com base na importância da solicitação. Este campo é definido automaticamente como **Revisão** . As opções são as seguintes: • **Crítico** • **Alto** • **Moderado** • **Baixo(a)** • **Planejamento**
Classificação da ocorrência	Classificação do problema. As opções são as seguintes: • **Muito alto** • **Alto** • **Moderado**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Criar Novo Problema

Campo	Descrição
	• **Baixo(a)** • **Muito baixo**
Descrição	Descrição sobre o problema em detalhes. Por exemplo, a ACME sofreu um ataque cibernético que resultou em acesso não autorizado a sistemas internos.
Atribuição	
Grupo de atribuição	Grupo ao qual o problema está atribuído. Por exemplo, Gerentes de risco.
Atribuição a	Usuário ao qual o problema está atribuído.
Grupo gerenciador de ocorrências	Grupo de gerentes ao qual o problema está atribuído. As opções são as seguintes: • **Gerentes de conformidade** • **Gerentes de risco de TI** • **Gerentes de risco**
Gerente de ocorrências	Gerente ao qual o problema está atribuído.
Participantes da lista de observação	Pessoa que deve ser informada sobre o problema.
Agendamento	
Prazo	Data em que o problema vence.
Data de confirmação	Data de confirmação do problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Criação em	Data em que o problema foi criado. Este campo é definido automaticamente como a data e hora atuais.
Encerrado	Data em que o problema foi encerrado.
Data de início planejada	Data de início planejada para o problema.
Data de término planejada	Data de término planejada para o problema.
Duração	Duração do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Data de início real	Data de início real do problema.
Data de término real	Data de término real do problema.
Duração real	Duração real do problema em dias, horas, minutos e segundos.
Agrupamento de ocorrências	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Criar Novo Problema

Campo	Descrição
Regra do grupo de ocorrências	Regra de grupo para o problema. Este campo é preenchido automaticamente.
Ocorrência primária	Problema primário associado ao problema.
Plano de ação	
Recomendação	Recomendação para o problema. Por exemplo, Aprimore as medidas de segurança cibernética e forneça treinamento de segurança regular .
Plano de ação	Plano de ação para o problema. Por exemplo, Atualize o firewall para a versão mais recente e implemente a autenticação multifator para todas as contas administrativas .
Atividade	
Anotações de trabalho (privado)	Anotações ou informações sobre o problema.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Informações adicionais sobre o problema que você deseja compartilhar com seus clientes.
Configurações	
Domínio funcional	Domínio funcional ao qual o problema pertence. Por exemplo, um problema pode pertencer ao domínio Risco e conformidade da IA.

Usando o mapa de acesso

Saiba como usar o. **Mapa de acesso** em Torre de controle de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: Administrador com IA

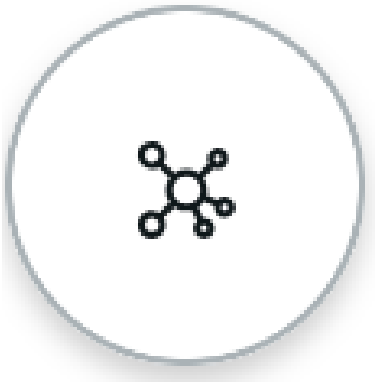
Procedimento

1. Selecione **mapa de acesso** no cabeçalho do **Segurança e privacidade** guia.
   Você também pode acessar o mapa navegando até **Tudo** > **Segurança e privacidade de IA** > **Mapa de acesso**.
2. Selecione um fluxo de trabalho de agente/agente de IA usando **Mapa de acesso** .
   Você também pode usar **PESQUISE por agente ou fluxo de trabalho** e **Agentes de IA** e. **Fluxos de trabalho do Agentic** para refinar sua pesquisa. Além disso, os agentes com problemas de acesso terão um ⚠ ícone .
3. No mapa de nós, selecione um nó para exibir as conexões do fluxo de trabalho do agente/agente de IA .
   Os agentes com problemas de acesso com serão realçados com um ⚠ ícone no mapa.
4. Selecione um nó para obter mais detalhes e definir as configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 nó do mapa de acesso

Ícone	Rótulo	Detalhes
	Fluxo de trabalho de agente	**Descrição** Uma breve descrição do fluxo de trabalho **Domínio** O escopo do domínio do fluxo de trabalho **Modo de execução** Como o fluxo de trabalho é executado (autônomo ou manual) **Criada por** O criador do fluxo de trabalho
	Agente	**Descrição** Uma breve descrição do agente **Domínio** O escopo do domínio do agente **Criada por** O criador do fluxo de trabalho **Tabelas acessadas** Revise os acessos à tabela do agente no último mês. Selecione **Operação** para filtrar operações de acesso específicas. **Nota:** Somente agentes com problemas de acesso exibirão o. **Problemas de acesso** detalhes. **Problemas de acesso** Detalha os recursos e as operações que causam os

Tradução automática

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

Ícone	Rótulo	Detalhes
		problemas de acesso. **Recurso** O recurso que o agente está tendo problemas para acessar **Operação** A operação que o agente tentou **Contagem** O número de vezes que o agente encontrou o problema
	Ferramenta	**Descrição** A descrição da ferramenta. **Domínio** O escopo do domínio da ferramenta. **Modo de execução** O modo de execução da ferramenta (supervisionado ou autônomo) **Tipo** O tipo de ferramenta **Registro de destino** O registro que a ferramenta modifica. **Criada por** O criador da ferramenta **Nota:** Selecione **Abrir registro da ferramenta** para exibir detalhes adicionais da ferramenta.

Tradução automática

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

Torre de controle de IA Referências

Tópicos de referência para Torre de controle de IA.

Formulário Adicionar modelo de valor

Campos e descrições do formulário do modelo de valor Adicionar.

Formulário Adicionar modelo de valor

Campo	Descrição
Construtor de cálculos	
Persona	A função do usuário para quem o valor está sendo calculado, por exemplo, Agente, Solicitante.
Uso	O indicador de uso ao qual você deseja associar o modelo de valor.
Tipo de valor de hora	O tipo de métrica baseada em tempo usado no cálculo, por exemplo, Constante ou Indicador. Escolha um valor que se alinhe aos seus objetivos de desempenho.
Constante de tempo	Um valor de tempo fixo (em horas, minutos ou dias) usado como linha de base ou limite no cálculo. Útil para comparações ou normalização.
Indicador de tempo	O indicador de tempo ao qual você deseja associar o modelo de valor.
Tipo de taxa de aceitação	O tipo de métrica de aceitação a ser incluída, como Indicador ou Constante.
Constante de taxa de aceitação	Uma porcentagem ou proporção fixa usada para representar uma taxa de aceitação esperada ou meta no cálculo do valor.
Atributos	
Nome do modelo	Um nome exclusivo e descritivo para o modelo de valor. Este nome aparece na lista de modelos e deve indicar claramente sua finalidade.
Categoria do modelo de valor	A categorização do modelo com base em seu caso de uso, por exemplo, produtividade, eficiência e precisão. Ajuda na organização e filtragem de modelos.
Departamento	A unidade de negócios ou o departamento associado ao modelo de valor. Isso ajuda a alinhar o modelo com os objetivos organizacionais.
Descrição	Uma breve explicação do que o modelo de valor faz, incluindo sua finalidade e como ele contribui para medir o valor.
Saída de cálculo	
Instância	A instância em que o modelo de valor é aplicado. Este campo é útil para gerenciar modelos de valor entre instâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Adicionar modelo de valor

Campo	Descrição
	Nota: Você pode validar uma fórmula em uma instância de não produção antes de publicá-la em uma instância de produção. Depois de iniciar o teste de um modelo de valor, pode ser necessário aguardar até 10 minutos para o teste da mesma instância ou 30 minutos para o teste entre instâncias. Durante esse tempo, você não pode editar ou reenviar o modelo para teste, mas pode continuar trabalhando com outros modelos.

Torre de controle de IA funções

Determinadas funções são instaladas junto com a instalação do Torre de controle de IA.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções	Grupo
Administrador de IA [sn_ai_governance_a	**Nota:** A organização decide atribuir a função de administrador de IA. Responsável pela adoção de práticas e gestão de governança de IA com Torre de controle de IA E vincular o inventário de ativos de IA. Responsável por toda a execução de Torre de controle de IA iniciativas. Entenda os ativos de IA e. Torre de controle de IA políticas. Colaboração de equipes interfuncionais dentro da organização para confirmar se as políticas da organização foram seguidas. Pode ativar ou desativar conexões de hiperescala na configuração da Descoberta com IA.	sn_nowassist_admin.user	Nenhum(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.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções	Grupo
	Selecione Conexões de hiperescala e execute agentes de descoberta e uso sob demanda. Configurar LLMs e SLMs de terceiros.		
Torre de controle de IA Usuário do espaço [sn_ai_governance_workspace_user]	Usuários que possuem e gerenciam os ativos de IA. Acesse Torre de controle de IA Espaço. Acesso exclusivo à guia Portfólio de IA.	Nenhum(a)	Nenhum(a)
Responsável pelo ativo com IA [sn_ai_asset_mgmt.ai_asset_owner]	Responsável por garantir que os ativos de IA sejam representados da maneira mais atualizada. Gerencia ativos de IA, como sistemas, modelos, conjuntos de dados e prompts por todo o ciclo de vida do ativo, desde a admissão até a desativação. O proprietário do ativo com IA recebe automaticamente uma tarefa na fase de implantação do ciclo de vida do ativo com IA para marcar a tarefa como concluída. Se o ativo de IA tiver sido implantado, o estado da tarefa por si só não mudará nada na tabela de ativos ou no registro de detalhes de governança de ativos. Acesse Minhas guias Visão geral, Valor e Adoção. Pode criar um ativo de IA a partir do Torre de controle de IA página inicial usando **Criar ativo de IA** ícone.	Nenhum(a)	Nenhum(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.

Risco e conformidade de IA funções

. Risco e conformidade de IA A aplicação instala a função essencial para executar as respectivas tarefas operacionais diárias para gerenciar sistemas de IA em toda a empresa.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de risco e conformidade com IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_admin]	O administrador de risco e conformidade de IA pode executar as seguintes tarefas: • Configure estruturas de avaliação de risco e impacto. Configure metodologias de avaliação de risco, fatores de contribuição de risco e modelos de avaliação de impacto. • Defina regras de automação para avaliações de impacto para determinar os riscos e controles aplicáveis com base nas respostas da avaliação. • Configure e crie o perfil dos tipos de caso de IA. • Excluir sistemas de IA.	• sn_risk.admin • sn_smart_asmt.template_manager • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_man • sn_smart_asmt.assessment_admin • sn_grc_workspace.state_model_admin • sn_smart_asmt.template_contributor • sn_compliance.admin • sn_compliance.control_framework_admin* • sn_compliance.libtory_admin* • sn_compliance.policy_admin*
Gerente de conformidade e risco de IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_manager]	O gerente de risco e conformidade de IA pode acessar todos os sistemas de IA no sistema e executar as seguintes tarefas: • Iniciar avaliações de impacto. • Gerencie o ciclo de vida de um sistema de IA. • Iniciar avaliações de risco. • Iniciar certificações de controle.	• sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_anal • sn_smart_asmt.template_contributor • sn_smart_asmt.template_manager • sn_risk.manager • sn_compliance.control_framework_manage • sn_compliance.libtory_manager* • sn_compliance.policy_manager*
Analista de conformidade e risco de IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_analyst]	O analista de risco e conformidade de IA pode acessar todos os sistemas de IA atribuídos a ele no sistema e executar as seguintes tarefas somente nos registros atribuídos:	• sn_smart_asmt.assessment_reader • sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_busi • sn_smart_asmt.template_reader • sn_risk_advanced.ara_approver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	• Iniciar avaliações de impacto. • Gerencie o ciclo de vida de um sistema de IA. • Iniciar avaliações de risco. • Iniciar certificações de controle.	• sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_reader • sn_grc_workspace.user • sn_risk.user • sn_risk_advanced.ara_avaliador • sn_compliance.libtory_user* • sn_compliance.control_framework_user* • sn_compliance.policy_user*
Usuário de conformidade e risco de IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_business_user]	Ousuário de risco e conformidade da IA pode executar as seguintes tarefas: • Criar caso de IA no Central do funcionário. • Trabalhe nas tarefas atribuídas. • Executar certificações de controle.	• sn_grc_workspace.assessment_template_c • sn_smart_asmt.ator • sn_grc.business_user • sn_grc_workspace.user • sn_smart_asmt.assessment_reader • sn_compliance.control_framework_business • sn_compliance.libtory_business_user* • sn_compliance.policy_business_user*
Leitor de conformidade e risco de IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_reader]	O leitor de risco e conformidade de IA pode ter acesso de leitura aos sistemas de IA e às avaliações de impacto da IA.	• sn_risk.reader • sn_grc_workspace.user • sn_compliance.libtory_reader* • sn_compliance.control_framework_reader* • sn_compliance.policy_reader*
Leitor do sistema com IA [sn_grc_ai_gov.ai_risk_and_compliance_ai_system_reader]	O leitor do sistema de IA pode ter acesso de leitura aos sistemas de IA em Torre de controle de IA espaço e Risco e conformidade de IA espaço.	N/D
Usuário de negócios de caso de IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_user]	O usuário de negócios de caso de IA pode criarcaso de IA e consulta de IA no Central do funcionário.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user
Analista de caso com IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst]	O analista de caso de IA pode revisar os casos de IA e as consultas de IA atribuídas a eles no sistema e executar as seguintes	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst • sn_ai_case_mgmt.ai_case_business_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.

Funções e suas descrições

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
	tarefas somente nos registros atribuídos: • Identificar e gerenciar áreas afetadas e relacionadas, como políticas, regulamentações e riscos de conformidade em toda a empresa. • Identificar e gerenciar problemas relacionados a áreas afetadas para eliminar as causas raiz.	
Gerenciador de casos com IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager]	O Gerenciador de casos de IA pode revisar todos os casos de IA, consultas de IA e suas informações associadas.	• sn_ai_case_mgmt.ai_case_analyst • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Administrador de caso com IA [sn_ai_case_mgmt.ai_case_admin]	O administrador de caso com IA pode gerenciar perfis de tipo para segregar casos de IA. Eles podem configurar regras de atribuição e excluir casos de IA.	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_ai_case_mgmt.ai_case_manager

Importante:
Funções indicadas com um asterisco (* indiquem funções do recurso.

Nota:
As funções de recurso fornecem acesso granular a recursos individuais de risco e conformidade, permitindo que as equipes compartilhem somente a funcionalidade de que precisam. Este recurso substitui o Broad Gestão integrada de riscos(IRM) funções com funções específicas do recurso para melhor controle. Não- Gestão integrada de riscos as famílias gostam Gestão de privacidade, Gestão ambiental, social e de governança e Risco e conformidade de IA Têm restrição de acessar dados específicos do IRM ou recursos de plug-in principais. Esse modelo garante acesso seguro e específico do domínio e simplifica a governança entre GRC aplicações.

Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/products/employee-center.html .

Tabelas instaladas com Torre de controle de IA

Determinadas tabelas ou campos são instalados junto com a ativação do Torre de controle de IA plug-in principal.

A tabela a seguir é fornecida para entender os campos Avaliação de IA e Tarefa de IA.

Detalhes de Torre de controle de IA

Ativo	ai_asset	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.

Detalhes de Torre de controle de IA

Classificação de risco	risk_score	escolha
Status	approval_status	escolha

Solicitação de avaliação de ativos com IA

SYS ID	sys_id	SYS_ID
Ativo de IA	ativo	Referência
Tarefa Primária	parent_task	Referência (ai_gov_review_task)
Estado	estado	
Tipo	tipo	Escolha
Anotações de Fechamento	close_note	

Tarefa de governança de ativos com IA

SYS ID	sys_id	SYS_ID
Tarefa Primária	parent_task	Referência
Aprovação	aprovação	Referência (sysapproval)
Estado	estado	
Tipo	tipo	Escolha

Atributos do modelo de dados de ativos de IA

Atributos adicionais para o modelo de dados de ativos de IA.

Atributos

Modelo de produto do modelo de IA: Informações do produto para o modelo de IA usado pelo sistema de IA para gerar respostas sem intervenção humana (cmdb_ai_model_product_model).

Modelo de produto do modelo de IA

Atributo	Descrição
Informações de parâmetros do modelo	Número de parâmetros para o modelo.
Idiomas compatíveis	Idiomas compatíveis.
Tamanho do modelo	Tamanho do modelo em MB. Principalmente aplicável a modelos desenvolvidos e implantados na organização.
Diretrizes de implantação	Instruções aplicáveis a modelos desenvolvidos e implantados na organização.
Origem	Links ou detalhes da origem das origens do modelo Exemplo: Abraçando rosto, Microsoft e assim por diante.
Procedimento de treinamento	Tipos de treinamento

Tradução automática

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

Modelo de produto do modelo de IA

Atributo	Descrição
	• Árvores de Decisão • Redes neurais profundas • Regressão linear • Regressão logística • Floresta aleatória • Aprendizado supervisionado • Aprendizado não supervisionado • Aprendizado de reforço • Aprendizado de transferência • Aprendizado semissupervisionado • Ajuste de instrução • Ajuste supervisionado
Janela de contexto	Tamanho das sequências de entrada que o modelo pode manipular (número de tokens).

Modelo de produto do conjunto de dados de IA: Informações do produto para a coleta de dados que são usadas para treinar e testar modelos de IA (cmdb_ai_dataset_product_model).

Modelo de produto do conjunto de dados com IA

Atributo	Descrição
Tipo de dados	Descreve dados, por exemplo: Texto, Imagem, Vídeo e Tabela
Origem	Links ou detalhes da origem das origens do conjunto de dados, por exemplo: Cliente, Wikipedia, Cara de abraço, origem de multidão, e assim por diante.
Uso aceitável	Uso aceitável dos dados de acordo com licença/contrato Exemplo: Treinamento e avaliação.

Modelo de produto de prompt de IA: Informações do produto para obter instruções fornecidas aos modelos de IA para obter uma resposta para o sistema de IA (cmdb_ai_dataset_product_model).

Modelo de produto de prompt com IA

Atributo	Descrição
Documentação	Links e informações sobre requisitos, design e informações relacionadas.

Modelo de produto do sistema de IA: Informações do produto para software que fornece capacidade DE ML/IA para gerar saídas, como decisões, recomendações, conteúdo ou previsões (cmdb_ai_system_product_model).

Tradução automática

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

Modelo de produto do sistema de IA

Atributo	Descrição
Documentação	Links e informações sobre requisitos, design e informações relacionadas.

Ativo de informações

Atributo	Descrição
Classificação de dados	Classificação de acordo com o modelo de classificação de dados da organização, por exemplo: Público, confidencial e confidencial do cliente.

Ativo digital de IA

Atributo	Descrição
ServiceNow® referência de registro	Referência a. Now Assist registro.
Tabela ServiceNow®	Now Assist tabela.

Ativo digital do sistema de IA

Atributo	Descrição
Modelos de IA	Referência a mais de um modelos associados.
Conjunto de dados de avaliação	Referência a mais de um conjunto de dados associados usados para avaliação.
Relatório de métricas de avaliação	Detalhes dos resultados da avaliação.

Ativo digital do modelo de IA

Atributo	Descrição
Modelo-base	Esta versão do modelo de IA foi derivada de um modelo interno desenvolvido na organização.
Informações de pesos do modelo	Informações adicionais do modelo, se disponíveis. Principalmente aplicável a modelos desenvolvidos na organização.
Infraestrutura necessária	Documentação de requisitos de infraestrutura para implantação de modelo, principalmente para modelos implantados em uma organização. Pilha de infraestrutura e requisitos de processamento.
Conjunto de dados de treinamento	Referência a um ou mais conjuntos de dados associados usados para treinar o modelo. Esses conjuntos de dados são aplicáveis principalmente a modelos desenvolvidos na organização.
Conjunto de dados de avaliação	Referência a um ou mais conjuntos de dados associados usados para avaliar o modelo. Esses conjuntos de dados são principalmente aplicáveis a modelos desenvolvidos na 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.

Ativo digital do modelo de IA

Atributo	Descrição
Relatório de métricas de avaliação	Links ou detalhes dos resultados da avaliação
Detalhes da licença	Link ou detalhe para as licenças aplicáveis aplicadas ao modelo.
Cartão de modelo	Links para cartão de modelo compartilhável (cartão de modelo interno e externo).

Ativo digital do conjunto de dados de IA

Atributo	Descrição
Conjuntos de dados de base	Esta versão do conjunto de dados de IA foi derivada da versão anterior.
Cartão de conjunto de dados	Informações sobre número de registros, distribuição e assim por diante. Documentação para qualidade de dados e riscos e limitações conhecidos.
Detalhes da licença	Link ou detalhe para licenças aplicáveis aplicadas ao conjunto de dados, exemplo: CommonCore, Apache 2,0 etc.

Ativo digital de prompt de IA

Atributo	Descrição
Solicitar informações	Detalhes do prompt.
Modelo de IA	Referência ao modelo de IA para o qual o prompt é criado.

Referências do painel de avaliação

Tópicos de referência para o painel Avaliação.

Componentes instalados com o painel Avaliação

Vários tipos de componentes fazem parte da guia Avaliação, incluindo trabalhos agendados, tabelas, propriedades do sistema e fluxos.

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
Preencher bate-papos agregados de valor do CE - Diariamente	Este script programado é executado diariamente e seleciona aleatoriamente 1000 conversas das conversas de ontem. Depois disso, para cada conversa, este trabalho extrai a duração do bate-papo e os classifica como pequeno, médio ou grande. Ele também classifica os bate-papos em que um Knowledge o artigo ou 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.

Trabalho agendado	Descrição
	foi invocado. Para o bate-papo avaliado, ele também classifica as conversas com base no desempenho do bate-papo e preenche esses dados na tabela Agregados de valor de avaliação.

Tabelas instaladas

Rótulo	Nome
Avaliação	[sn_na_conv_eval_evaluation]
Configurações de avaliação	[sn_na_conv_eval_evaluation_configurations]
Métricas de Avaliação	[sn_na_conv_eval_evaluation_metrics]
Conjunto de avaliação	[sn_na_conv_eval_evaluation_set]
Agregados de valor de avaliação	[sn_na_conv_eval_evaluation_value_agregados]

Tabelas remotas instaladas

Tabela	Descrição
Cálculos de valor do avaliador de conversa [sn_na_conv_eval_st_value_calcs]	Para a consulta fornecida, a definição desta tabela remota calcula a economia de tempo e a porcentagem de eficiência para bate-papos pequenos, médios e grandes. Além disso, retorna a economia de tempo e a eficiência quando um Knowledge o artigo ou item do catálogo foi invocado.
Cálculos semanais de conversa [sn_na_conv_eval_weekly_cals]	Para a consulta fornecida, a definição desta tabela remota calcula a economia de tempo e a porcentagem de eficiência para bate-papos pequenos, médios e grandes para diferentes semanas do intervalo de datas selecionado. Além disso, retorna a economia de tempo e a eficiência quando um Knowledge o artigo ou item do catálogo foi invocado para todas as diferentes semanas do intervalo de datas selecionado.

Propriedades do sistema instaladas

Propriedade	Descrição
sn_na_conv_eval.erroBandMinRecords	Número mínimo de registros necessários para calcular a faixa de erro para desvio superior e inferior. Por padrão, o valor é 30.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
sn_na_conv_eval.evalWeights	Contém pesos para cada métrica de avaliação para avaliação de bate-papo. Esta propriedade é usada para calcular pontuações totais ou compostas para registros de avaliação.
sn_na_conv_eval.maxEvaluateOnum	Número máximo de registros a serem avaliados em um dia. Por padrão, o valor é 200.
sn_na_conv_eval.total_sampled_conversations	Edite esta propriedade para controlar o número total de conversas que podem ser amostradas para cálculos de valor. Por padrão, o valor é 1000.
sn_na_conv_eval.value_chat_classificador	Edite esta propriedade para mudar a definição de conversas pequenas, médias e grandes. Por padrão, o valor armazenado é 4, 10. 4 e 10 significam o número total de mensagens de entrada. Menos ou igual a 4 mensagens de entrada na tabela sys_cs_message para uma conversa significa que é uma conversa pequena. Mais de 4 mensagens de entrada e menos de ou igual a 10 mensagens de entrada significa que é uma conversa média, e mais de 10 mensagens de entrada significa que é uma conversa grande.

Regras de negócio instaladas

Nome	Quando	Inserir	Atualizar	Condições do filtro
Adicionar mensagem informativa para o Conjunto de avaliação	depois	VERDADEIRO	VERDADEIRO	StateCHANGESTOem andamento Evaluation_type: Conversa Eq
Métrica de rotulagem de expansão	antes	VERDADEIRO	VERDADEIRO	Se você estiver usando o Google Analytics, você poderá usar o Google Analytics para acessar o site do Google Analytics, como o Google Analytics, o Google Analytics, o Google Analytics, o Google Analytics, o Google Analytics, o Google Analytics, o Google Analytics, o Google, o Google, o Google, o Google, o Google, o Google,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Quando	Inserir	Atualizar	Condições do filtro
				o Google, o Google, o Google, o Google, etc.
UpdateLabelingScoreOnIs	depois	Evaluation VERDADEIRO	VERDADEIRO	Se você estiver usando o Google Analytics, você poderá usar o Google Analytics para acessar o site do Google Analytics, como o Google Analytics, o Google Analytics, o Google Analytics, o Google Analytics e o Google Analytics
Atualizar pontuações de desvio	antes	VERDADEIRO	VERDADEIRO	Métrica_type: O LLM gerou pontuações e mudanças
ObterAutoEvalComplete	depois	Score FALSO	VERDADEIRO	StateCHANGESTOComplete

Fluxos instalados

Fluxo	Descrição
Executar avaliação	Executa avaliações quando as conversas são concluídas.
Executar avaliação em lote	Executa avaliações em lote, avaliando até 100 conversas concluídas do Virtual Agent. O fluxo é acionado quando o Conjunto de avaliação é criado ou atualizado e o Tipo de avaliação é Conversa.

Ações de fluxo instaladas

Ação de fluxo	Descrição
Conversas aleatórias	Executa a randomização de conversas e retorna 100 conversas aleatoriamente de uma determinada consulta.
InvokeApiDefinition	Invoca o recurso OneExtend no modelo de linguagem grande (LLM).
Avaliação do Classificador de Bate-papo	Fornece o título, a categoria e se a avaliação deve ser executada.
Transcrição de compilação	Cria a transcrição de uma conversa.
EvalExecuteCondition	Verifica se a transcrição é boa o suficiente para ser avaliada.

Inclusões de script instaladas

Inclusões de script	Descrição
EvalExecuteCondition	Use esta inclusão de script para atualizar a condição 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.

Inclusões de script	Descrição
EvalUtils	Função de utilitário primário para o avaliador.

Tópicos relacionados

Remote tables

Cálculos e métricas de avaliação

Métricas em relação às quais as conversas são avaliadas e cálculo de pontuações ajustadas.

Métricas

A lista Selecionar métrica mostra todas as métricas em relação às quais cada conversa é avaliada para o intervalo de datas selecionado. Você pode filtrar a tendência de avaliação com base em cada métrica. As seguintes métricas estão disponíveis:

Métrica	Descrição
Conclusão da solicitação	Mede a capacidade do agente virtual de concluir solicitações do usuário identificando com precisão a intenção do usuário e reunindo todas as informações necessárias (preenchimento de slot).
Precisão da intenção	Mostra a capacidade do Virtual Agent de compreender as solicitações do usuário, resultando em respostas relevantes.
Preenchimento de slot	Mostra a capacidade do Virtual Agent de interpretar as respostas do usuário e extrair respostas estruturadas para as perguntas necessárias.
Suavização (prevenção de deadlock)	Verifica se o virtual agent responde dinamicamente, movendo a conversa para frente sem repetição.
Retenção de contexto	Mostra se o Virtual Agent consegue reter e usar as informações fornecidas durante a conversa, incluindo interpretação de solicitação e preenchimento de slot.
Verdade (prevenção da alucinação)	Mostra se o Virtual Agent gerou respostas verdadeiras baseadas na conversa, excluindo falhas de fabricação ou memória e compreensão.
Concisão (prevenção de redundância)	Verifica a capacidade do agente virtual de evitar respostas supérfluas ou detalhadas e genéricas, o que não contribui para a intenção principal da conversa.
Coerência	Verifica se há fluxo lógico claro, estrutura e organização das respostas do Virtual Agent.
Satisfação do usuário	Média ponderada de todas as outras métricas nas quais a conversa foi avaliada.

Nota:
Todas as métricas são classificadas em uma escala de 3 ou 5 e, finalmente, escaladas para 5.

Cálculos

Cálculo de desvios e pontuação ajustada:

Para alinhar as pontuações de avaliação automática com o julgamento humano ao longo do tempo, um desvio é calculado e usado para produzir uma pontuação ajustada no nível de métrica.

Tradução automática

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

- Desvio Superior

  Condição: Se o número de pontuações rotuladas por humanos que são maiores do que as pontuações avaliadas automaticamente nos últimos 6 meses for maior do que 30.

  Cálculo: Os 90% principais desses casos são obtidos e a diferença (delta) entre a pontuação humana e a pontuação avaliada automaticamente é calculada. Este delta é o Desvio Superior.

- Desvio Inferior

  Condição: Se o número de pontuações rotuladas por humanos que são inferiores às pontuações avaliadas automaticamente nos últimos 6 meses for maior que 30.

  Cálculo: Os 90% principais desses casos são obtidos e a diferença (delta) entre a pontuação humana e a pontuação avaliada automaticamente é calculada. Este delta é o Desvio Inferior.

- Pontuação ajustada

  A Pontuação ajustada final é calculada com base na disponibilidade dos desvios.

  - Se pelo menos 30 avaliações distintas de desvios superiores e inferiores forem rotuladas para uma determinada métrica, a faixa de erro será calculada como SOMA (pontuação média de rotulagem - pontuação de LLM)/avaliações distintas. Esta faixa de erro é adicionada à pontuação de avaliação automática para obter a pontuação ajustada.
  - Se nenhum desvio estiver disponível, Pontuação ajustada será Pontuação de avaliação automática

Cálculo da pontuação de satisfação do usuário de avaliação automática, pontuação de satisfação do usuário humano e desvio superior e inferior no nível de avaliação:

- Pontuação de satisfação do usuário de avaliação automática: Para uma determinada avaliação, obtenha todas as pontuações de cada métrica gerada pelo LLM e calcule SOMA(pontuação da métrica * peso da métrica)/SOMA(pesos da métrica).
- Pontuação de satisfação do usuário humano: Para uma determinada avaliação, se pelo menos uma métrica for rotulada, ela será considerada para calcular a pontuação de satisfação do usuário humano. Se rotulado, a pontuação de rótulo será usada ou a pontuação do LLM será usada. Calculado como SOMA (pontuação métrica * peso da métrica)/SOMA (pesos da métrica).
- Lacuna: A lacuna é calculada como (Pontuação de satisfação do usuário humano - Pontuação de satisfação de avaliação automática).
- Desvio superior: Se a lacuna for positiva e houver mais de 30 registros, a faixa de erro será calculada nos 90% principais por SOMA (lacuna positiva)/avaliações distintas. Esta faixa de erro é adicionada à pontuação de satisfação do usuário de avaliação automática.
- Desvio inferior: Se a lacuna for negativa e houver mais de 30 registros, a faixa de erro será calculada nos 90% principais por SOMA (lacuna negativa)/avaliações distintas. Esta faixa de erro é adicionada à pontuação de satisfação do usuário de avaliação automática.
- A pontuação de satisfação do usuário ajustada é calculada como SOMA (lacuna)/ Avaliações distintas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 avaliador fornece pontuação agregada por bate-papo, mesmo se houver várias solicitações diferentes feitas pelo usuário.
- Os indicadores do Performance Analytics são usados para calcular a pontuação média ao longo do tempo. Se você executar trabalhos em lote em dados históricos, pela definição de indicadores do Performance Analytics, essas avaliações serão contadas na data de avaliação em pontuações agregadas e não contadas para pontuações na data real do bate-papo.

Fluxo de avaliação

O fluxo de trabalho para execução de avaliação, que executa avaliações quando as conversas são concluídas.

As conversas são avaliadas usando a seguinte lógica:

1. Captura de conversa:

   Todas as interações do usuário final com o virtual agent são registradas na tabela de conversa [sys_cs_conversation]. Quando um usuário encerra a conversa, o estado do registro é atualizado para Concluído.

2. Gatilho de avaliação de fluxo automatizado:

   Nome do fluxo: Executar avaliação.

   Condição do gatilho:

   - Tabela: Tabela de conversa [sys_cs_conversation]
   - Estado: Concluído
   - Tipo de dispositivo: Cliente Web, Slack, Teams, Bot para Bot, Messenger

Sequência de execução :

Ação 1: EvalExecuteCondition

- Invoca o. `EvalExecuteCondition.executeEvaluation` Inclusão de script com referência de conversa.
- Gera um número aleatório (1 a 100). Prossegue somente se ≤ 10 (amostragem aleatória de 10%).
- Resultado: Retorna verdadeiro ou falso para processamento posterior.

Ação 2: Ramificação condicional

- Se verdadeiro: Prossiga para a próxima ação.
- Se falso: A avaliação é interrompida.

Ação 3: Tabela de interação de pesquisa:

Corresponde os metadados do canal da conversa com a tabela de interação para buscar registros relacionados.

Ação 4: Filtro de escopo da aplicação:

Se o escopo da aplicação da interação não incluir `rh` , continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 5: Avaliação do classificador de bate-papo

- Cria a transcrição inicial de *sys_cs_message*.
- Usa o classificador de tópico de bate-papo para determinar:
  - A conversa deve ser avaliada? (Executar Evaluation: Verdadeiro/falso)
  - Nome do Tópico
  - Categoria (TI/RH)
- Se Executar Evaluation for verdadeiro: Prossiga para a ação 6.

Ação 6: BuildTranscript:

Construção de transcrição detalhada:

- Marcadores: [Usuário]: Para mensagens do usuário, [Virtual Agent]: Para mensagens do Virtual Agent.
- Para qualquer referenciado Knowledge artigo:
  - Extrai o corpo completo do artigo para substituir o resultado do Genius, marcado com : Artigos de ajuda para consulta do usuário: E delimitados por Article_Start/Article_End.
  - . Knowledge o artigo está no escopo de RH/inacessível, ignore a avaliação.
  - . Knowledge O conteúdo do artigo é > 10 000 palavras: Truncar em 10 000.
  - Arquivos anexados (PDF/Word/TXT): Use o resultado do Genius.
- Para Itens do catálogo referenciados:

  Extrai nome, descrição resumida, descrição, anotada como [Virtual Agent]: Escolha uma das opções abaixo: com número de citação.

- Se a primeira mensagem for para o atendente ou o atendente for invocado nas primeiras 120 palavras: Ignorar avaliação.

Saídas:

- ExecuteEvaluation (verdadeiro/falso)
- Transcrição do chat
- Knowledge artigos ou itens do catálogo referenciados
- Sys_id da primeira invocação do atendente (se houver)
- Lista de habilidades a serem invocadas (todas as habilidades de avaliação do painel Avaliação)
- Logs de avaliação adicionais

Ação 7: Ramificação condicional:

Se Executar Evaluation for verdadeiro: Prossiga para a Ação 8.

Ação 8: Criar ou atualizar registro de avaliação:

Criar um registro na tabela Avaliação [sn_na_conv_eval_evaluation] 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.

- Conversa do documento: Referência da conversa
- Estado: Processando
- Tópico, Categoria, Knowledge referências de artigo ou catálogo, sys_id do primeiro atendente, tipo, usuário que iniciou, log de mensagens

Ação 9: Para cada habilidade:

Repete para cada habilidade sinalizada na Ação 6.

Ação 10: InvokeApiDefinition

- Entradas: Nome da habilidade, conversa, transcrição, ID de avaliação
- Chamadas Now Assist API de habilidades de forma assíncrona.
- O pós-processamento disponível em sys_generative_ai_response_validator executa a seguinte análise:
  - Pontuação
  - Motivo da pontuação
  - Exemplos para o raciocínio
- Os dados analisados são criados na tabela Métricas de avaliação [sn_na_conv_eval_evaluation_metrics] (Pontuação, motivos, exemplos e todo o motivo da pontuação [Bloco de anotações]).

Ação 11: Espera 7 segundos antes de continuar para a próxima habilidade.

Comportamento especial e tratamento de casos de borda:

- Amostragem: Apenas 10% das conversas (escolhidas aleatoriamente) são avaliadas.
- Filtro de canal: Somente Web, Slack, Teams, Bot para Bot, Messenger.
- Escopo da aplicação: Exclui registros com _hr_ no escopo.
- Knowledge Controles do artigo: Sem avaliação para RH ou inacessível. Knowledge limites de artigos em Knowledge tamanho do artigo e manipulação de arquivos.
- Primeira invocação do atendente: Exclui conversas roteadas para o atendente no início ou com até 120 palavras.
- A habilidade de conclusão de solicitação é adicionada como parte de uma regra de negócios em que a pontuação é marcada como a mais baixa entre preenchimento de slot e intenção.
- O motivo no registro é adicionado da seguinte forma:

```
if (Slot filling score > Intent score) {
Intent reason is used
} else if (Slot filling score < Intent score) {
Slot filling reason is used
} else {
Both are used
}
```

Fluxo de avaliação para avaliações em lote

A avaliação em lote permite que os administradores de avaliação avaliem até 100 conversas concluídas do Virtual Agent de uma só vez, com base em uma consulta salva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do fluxo: Executar avaliação em lote.

O fluxo cria registros de avaliação e invoca Now Assist habilidades para cada conversa qualificada, espelhando a lógica de avaliação de conversa única, mas em escala. Impõe exclusões de escopo de RH, validação de tópico/categoria, regras de construção de transcrição, exclusões antecipadas de atendentes e pontuação assíncrona por meio de habilidades.

As avaliações em lote são realizadas usando a seguinte lógica:

Gatilho

- Tabela: Conjunto de avaliação [sn_na_conv_eval_evaluation_set]
- Condição: O estado muda para Em andamento e Tipo de avaliação é Conversa

Entradas

- Registro do conjunto de avaliação com:
  - Filtro de consulta: Uma consulta que visa conversas a serem avaliadas (por exemplo, filtros sys_cs_conversation).
  - Tipo de avaliação: Conversa
  - Estado: Em andamento (para iniciar)
- LLM/Habilidades: Classificador de tópicos de bate-papo, além das habilidades de avaliação listadas após isso.

Comportamento de alto nível

- Lê o filtro de consulta e extrai amostras aleatórias de até 100 conversas.
- Ignora conversas já avaliadas.
- Exclui interações com escopo de RH.
- Usa o Classificador de tópico de bate-papo para validar a qualificação da avaliação e extrai Tópico e Categoria.
- Cria uma transcrição com inclusão controlada de Knowledge artigos e fontes de catálogo e aplica exclusões antecipadas do atendente.
- Cria um registro de Avaliação e invoca de forma assíncrona todas as habilidades de avaliação selecionadas, escrevendo pontuações e justificativa para métricas.

Sequência de execução :

Ação 1: Se o filtro de consulta não estiver vazio

- Cláusula de guarda.
- Lógica: PESQUISE o registro do Conjunto de avaliação e verifique o campo de filtro de consulta.
- Se o filtro de consulta estiver presente: Prossiga para a Ação 2.
- Se estiver vazio: Pare e, opcionalmente, registre em log Nenhuma consulta fornecida.

Ação 2: Conversas aleatórias

- Selecione uma amostra limitada e aleatória de conversas da consulta fornecida.
- Lógica:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a consulta para obter registros de conversa correspondentes.
- Selecione aleatoriamente até 100 conversas.
  - Se > 100 corresponder, limite em 100.
  - Se for menor que 100, selecione Todos.
- Valide a consulta; se inválida, retorne falso e uma matriz vazia ou parcial.

- Saídas:
  - verdadeiro/falso
  - conversation_ids: matriz de sys_ids (máx. 100)
- Se o sucesso for verdadeiro: Prossiga para a Ação 3; caso contrário, interrompa e registre o erro de validação.

Ação 3: PESQUISE a tabela de avaliação para verificar a avaliação anterior

- Evitar avaliações duplicadas.
- Lógica: Para cada sys_id de conversa, verifique sn_na_conv_eval_evaluation para registros existentes indicando que ele já está avaliado ou está em andamento (opção de implementação: estado não em cancelado/reprovado).
- Se não tiver sido avaliado anteriormente: Prossiga para a Ação 4 para essa conversa.
- Se já avaliado: Ignore esta conversa e, opcionalmente, registre-se `Já avaliado` .

Ação 4: Pesquisar o registro de interação

- Impor exclusão do escopo de RH.
- Lógica: Resolva a interação relacionada à conversa. Se o escopo da aplicação contiver `rh` ignorar a conversa.
- Se o escopo não contiver `rh` : Prosseguir para a Ação 5.

Ação 5: Avaliação do classificador de bate-papo

- Validar se a conversa deve ser avaliada e extrair rótulos de alto nível.
- Lógica:
  - Crie uma transcrição leve de sys_cs_message para entrada de classificação.
  - Invoque a habilidade do classificador de tópico de bate-papo com a transcrição.
  - Receber:
    - Executar avaliação: Verdadeiro/falso
    - Nome do Tópico
    - Categoria: TI ou RH
- Se Executar avaliação for verdadeiro: Prossiga para a ação 6.
- Se falso: Ignore a conversa e registre a decisão do classificador.

Ação 6: BuildTranscript

- Objetivo: Criar a transcrição final em nível de minuto e determinar o conjunto de habilidades downstream e as proteções.
- Etapas:

Tradução automática

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

- Agregar todas as mensagens de conversa.
- Marcar mensagens do usuário como [Usuário]: e mensagens do virtual agent como [Virtual Agent]: .
- Knowledge artigos:
  - Se os resultados do Genius fazem referência Knowledge artigos, consulte Knowledge e substitua o snippet do genius por todo o corpo do artigo.
  - Anote com : Artigos de ajuda para consulta do usuário: E encapsulam o conteúdo em Article_Start e Article_End.
  - Restrições:
    - Se a base de conhecimento estiver com escopo de RH ou inacessível, não avalie (ignore a conversa).
    - Trunque o corpo do artigo para um máximo de 10 000 palavras.
    - Se a origem do conteúdo da base de conhecimento for arquivos anexados (PDF/Word/TXT), retorne para o resultado do Genius em vez do conteúdo completo do arquivo.
- Itens do catálogo:
  - Se os resultados do Genius fizerem referência a itens do catálogo, consulte sc_cat_item e crie uma cadeia de caracteres: Nome do catálogo, descrição resumida e descrição.
  - Anote com [Virtual Agent]: Escolha uma das opções abaixo: e incluem ordem de citação.
- Exclusões do atendente:
  - Se a primeira mensagem do usuário solicitar um atendente, ignore a avaliação.
  - Se um atendente for invocado nas primeiras 120 palavras, ignore a avaliação.

- Saídas:
  - ExecuteEvaluation: Verdadeiro/falso (resultado pós-proteção)
  - Transcrição de bate-papo
  - Knowledge artigos referenciados
  - Itens do catálogo referenciados
  - Primeira ocorrência do atendente: Sys_id da mensagem de conversa (se presente)
  - Habilidades a serem invocadas:
    - Avaliação de bate-papo de coerência
    - Avaliação do bate-papo de concisão
    - Retenção de contexto
    - Avaliação de bate-papo de preenchimento de slot inadequado
    - Avaliação do bate-papo de precisão da intenção
    - Avaliação de bate-papo de conversa com fluxo suave
    - Verdade alucinação Bate-papo Eval
  - Logs adicionais
- Se Executar Evaluation for verdadeiro: Prossiga para a Ação 7; caso contrário, ignore a conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 7: Se bloquear

- Ramificação para criação de registro.
- Lógica: Se Executar Avaliação da Ação 6 for verdadeiro, vá para a Ação 8.

Ação 8: Criar ou atualizar registro de avaliação

- Persistir uma entrada de avaliação para esta conversa.
- Tabela: sn_na_conv_eval_evaluation
- Preenchimento do campo:
  - Conversa do documento: Referência da conversa
  - Estado: Processando
  - Tópico: Da Ação 5
  - Ação: Da Ação 5
  - Base de conhecimento referenciada: Da ação 6
  - Catálogo referenciado: Da ação 6
  - Primeira ocorrência do atendente: Da ação 6
  - Tipo: Resumo do bate-papo
  - Usuário: Usuário que inicia a conversa
  - Log de mensagens: Logs adicionais da ação 6
- Em caso de sucesso: Prossiga para a ação 9.

Ação 9: Para habilidades de loop over

- Executar cada habilidade de avaliação selecionada.
- Para cada habilidade na lista da Ação 6:
  - Ação 10: InvokeApiDefinition
    - Entradas: Nome da habilidade, Conversa, Transcrição, ID de avaliação
    - Comportamento:
      - Invoque o. Now Assist habilidade assíncrona.
      - O pós-processador grava os resultados em sys_generative_ai_response_validator.
      - Extrair campos de resposta JSON:
        - Pontuação
        - Motivo da pontuação
        - Exemplos que apoiam o raciocínio
      - Crie registros de métrica secundários em sn_na_conv_eval_evaluation_metrics vinculados à avaliação primária.
  - Ação 11: Aguarde

    Pause sete segundos antes de prosseguir para a próxima habilidade para gerenciar limites de taxa ou limitação.

Tradução automática

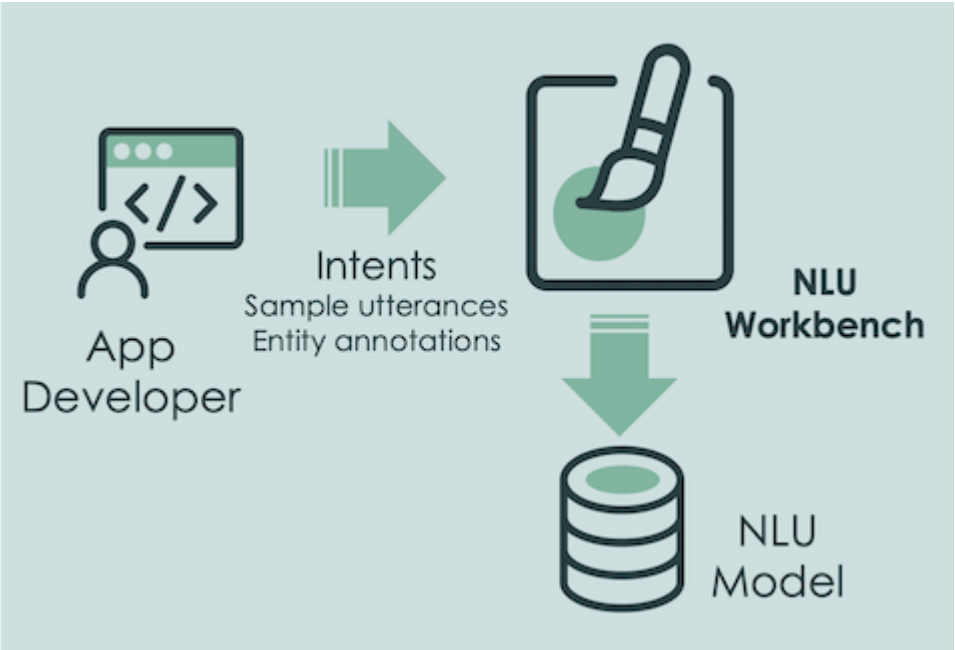
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Compreensão da linguagem natural

ServiceNow® Compreensão da linguagem natural(NLU) fornece um Workbench de NLU e um NLU serviço de inferência que você pode usar para permitir que o sistema aprenda e responda à intenção expressa por humanos. Ao inserir exemplos de linguagem natural no sistema, você o ajuda a entender significados e contextos das palavras para inferir ações do usuário ou do sistema.

Visão geral do Compreensão da linguagem natural

Fluxo de entrada do usuário no processo de criação do modelo de NLU



Esta imagem mostra o fluxo de entrada do usuário no processo de criação do modelo de NLU.

Terminologia NLU

Em NLU esses termos identificam os principais componentes de linguagem que o sistema usa para classificar, analisar e processar conteúdo de linguagem natural.

Intenção

Algo que um usuário deseja fazer ou o que você deseja que sua aplicação manipule, como conceder acesso.

Enunciado

Um exemplo de linguagem natural de uma intenção do usuário. Por exemplo, uma cadeia de caracteres de texto na descrição resumida de um incidente, uma entrada de bate-papo ou uma linha de assunto do e-mail. Enunciados são usados para criar e treinar intenções e, portanto, não devem incluir vários significados ou intenções ambíguos.

Entidade

O objeto ou contexto de uma ação. Por exemplo: Um laptop, uma função de usuário ou um nível de prioridade.

Entidade do sistema

Eles são predefinidos em uma instância e têm significados altamente reutilizáveis, como data, hora e local.

Entidade definida 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.

Eles são criados no sistema por usuários e podem ser criados a partir de palavras nos enunciados criados por eles.

Entidade comum

Um contexto comumente usado e extraído por meio de um modelo de entidade predefinido, como moeda, organização, pessoas ou quantidade.

Vocabulário

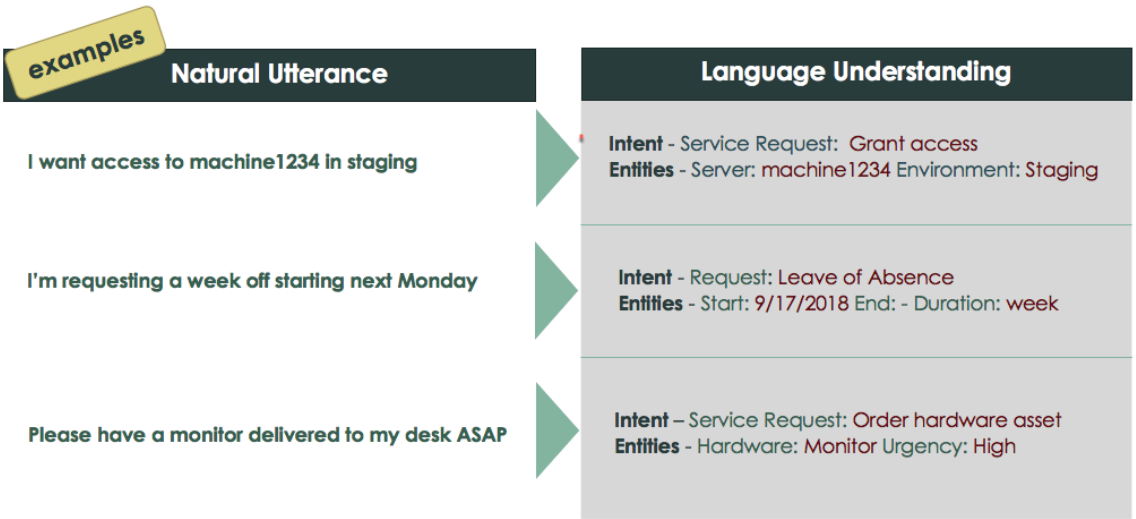
O vocabulário é usado para definir ou substituir significados de palavras. Por exemplo, você pode atribuir o sinônimo "Microsoft" ao acrônimo "MS".

Modelo do NLU

Uma coleção de exemplos de enunciados e suas intenções e entidades associadas que o sistema usa como referência para inferir intenções e entidades em um novo enunciado. O Workbench de NLU vem com modelos de NLU pré-criados para unidades de negócios específicas, como um modelo de ITSM. Você também pode criar modelos personalizados.

Esta imagem ilustra como Compreensão da linguagem natural processa e renderiza exemplos de enunciados em intenções e entidades no sistema.

O NLU processa e renderiza exemplos de enunciados em intenções e entidades



Workbench de NLU

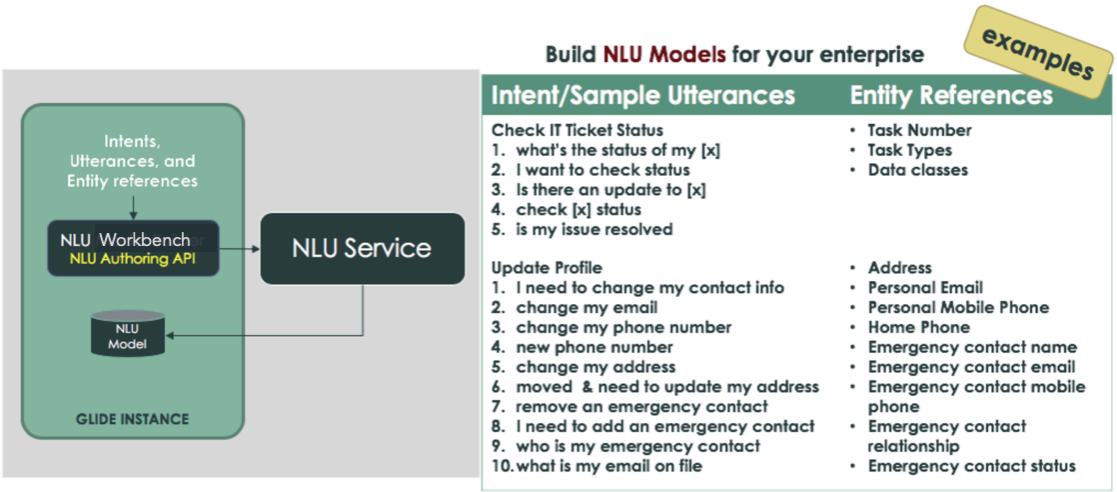
Use Workbench de NLU criar representações morfológicas da linguagem humana. Esses modelos permitem criar intenções e entidades expressas em enunciados de linguagem natural. Qualquer ServiceNow a aplicação pode invocar um NLU modelo para obter uma inferência de intenções e entidades em um determinado enunciado.

Usando o. *nlu_admin* , você cria seus modelos no Workbench de NLU, onde você cria, treina, testa e publica iterativamente.

Tradução automática

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

API de criação de NLU que ajuda os administradores a criar seus modelos

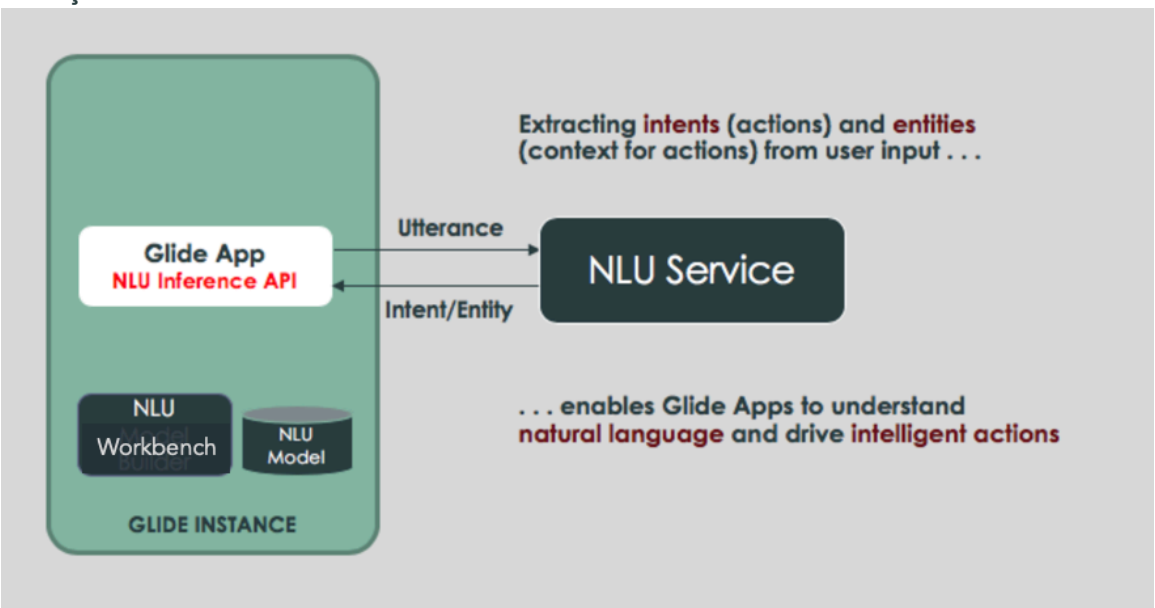


Para obter informações sobre como criar e usar um modelo de NLU, consulte: Crie um modelo de NLU .

NLU serviço de inferência

Compreensão da linguagem natural fornece um NLU serviço de inferência que ajuda o sistema a entender a linguagem natural e conduzir ações inteligentes. Este serviço treina e prevê intenções e entidades para um determinado enunciado do usuário em seu modelo para que seu texto seja traduzido em formatos compreensíveis por máquina, como APIs e parâmetros.

Visão geral de como o sistema usa uma API de inferência de NLU para extrair intenções e entidades



Aqui, o sistema usa uma API de inferência para treinar NLU usando dados de registro de amostra para identificar intenções e entidades que são fortes candidatas para previsão precisa.

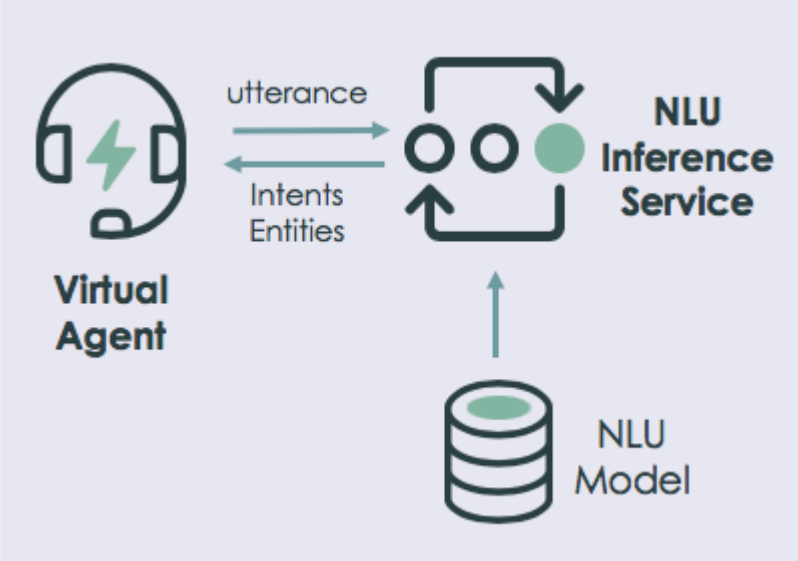
Consumo do modelo de NLU

Outro ServiceNow® as aplicações consomem NLU saída do modelo, como 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.

Aplicação Virtual Agent que consome NLU



Por exemplo, Virtual Agent os administradores podem configurar um Designer do Virtual Agent Fluxo de conversa para consumir modelos de NLU para que os chatbots do agente possam entender melhor as declarações do usuário na conversa. Para obter mais informações sobre como Virtual Agent Consome modelos de NLU, consulte: Descoberta de tópico de Compreensão da linguagem natural (NLU) no Virtual Agent .

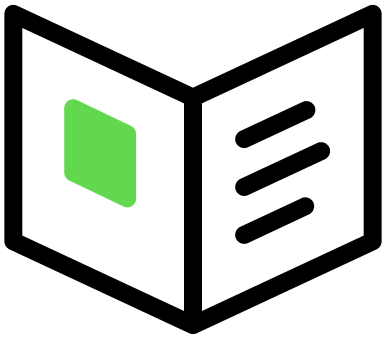
Iniciar

Explorar	Uso	Integrar
Saiba mais sobre NLU conceitos e recursos.	Crie, teste, traduza e publique seus modelos de NLU.	Saiba como Virtual Agent os administradores podem atualizar NLU modelos de dentro do Designer 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.

Referência



Saiba mais sobre como usar modelos em diferentes idiomas para uso em outras aplicações

Solucionar problemas e obter ajuda

- Página da comunidade do Virtual Agent e NLU
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Compreensão da linguagem natural

ServiceNow® Compreensão da linguagem natural(NLU) fornece um Workbench de NLU e um NLU serviço de inferência que você pode usar para permitir que o sistema aprenda e responda à intenção expressa por humanos. Ao inserir exemplos de linguagem natural no sistema, você o ajuda a entender significados e contextos das palavras para inferir ações do usuário ou do sistema.

Visão geral Compreensão da linguagem natural

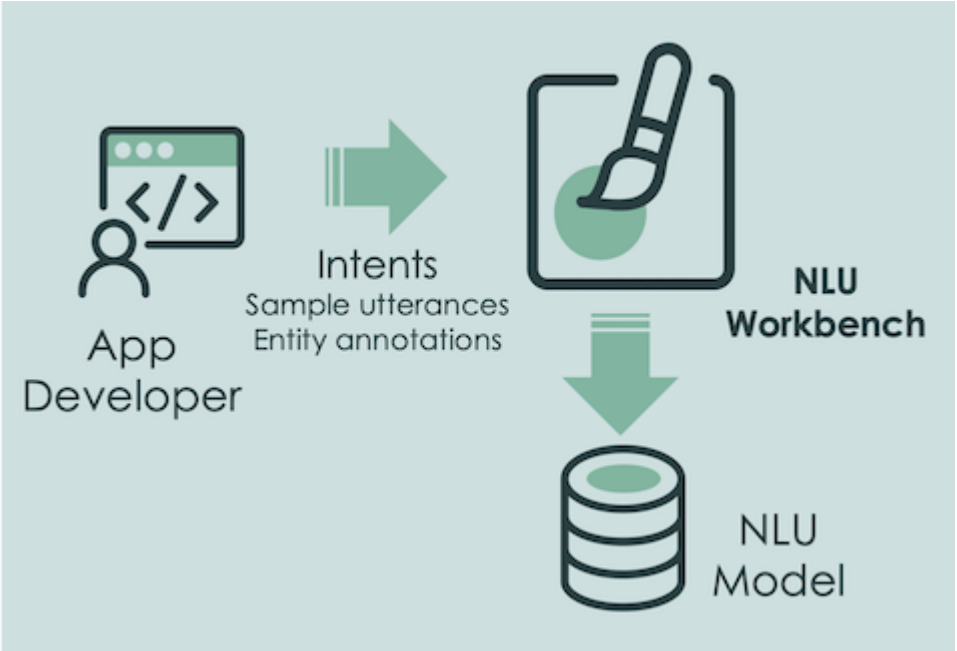
Compreensão da Linguagem Natural (NLU) é um componente do processamento de linguagem natural de inteligência artificial que lida com a compreensão de leitura automática. Inteligência preditiva Usa o NLU para que o sistema possa entender os significados das palavras e os contextos das palavras para inferir ações do usuário ou do sistema.

Fluxo de trabalho do Compreensão da linguagem natural

Tradução automática

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

Fluxo de entrada do usuário no processo de criação do modelo de NLU



Esta imagem mostra o fluxo de entrada do usuário no processo de criação do modelo de NLU.

Benefícios do Compreensão da linguagem natural

Benefício	Recurso	Usuários
Use Workbench de NLU para criar modelos para Virtual Agent e. Pesquisa com IA.	Workbench de NLU	Administrador de NLU
Crie o conteúdo do modelo adicionando intenções, entidades, vocabulário e enunciados de conjunto de testes. . NLU o conteúdo do modelo determina como o modelo responde às entradas do usuário.	Gestão de modelo	Administrador de NLU
Adicione um idioma a um existente NLU traduzindo-o. Use uma das várias opções de tradução para adicionar um modelo secundário em um idioma compatível.	Gestão de modelo	Administrador de NLU
Virtual Agent os administradores podem acessar e atualizar seus NLU modelos de dentro do Designer do Virtual Agent interface do usuário.	Integração do Virtual Agent	Administrador do Virtual Agent

Ative o. Workbench de NLU

Ative os plug-ins a seguir para ativar o. Workbench de NLU.

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

Ative os plug-ins a seguir se eles ainda não estiverem ativos em sua instância.

Plug-in	Descrição
Workbench de NLU - Core com.glide.nlu	Instala as tabelas necessárias para persistir NLU modelos criados usando Workbench de NLU.
Workbench de NLU com.snc.nlu_studio	Habilita a criação de Compreensão da linguagem natural(NLU) modelos. Esses modelos podem entender a intenção (ação) e as entidades (detalhes sobre a ação) de um determinado enunciado do usuário. Qualquer ServiceNow a aplicação pode invocar um NLU modelo. Requer Workbench de NLU- Plug-in Core e NLU Plug-in Common Model.
Inteligência preditiva com.glide.platform_ml	Habilita NLU APIs de serviço usadas para criação e inferência de modelo. Habilita a criação de soluções de aprendizado de máquina que são treinadas em dados em sua instância. Fornece estruturas para classificação, semelhança e cluster. Uma solução treinada pode ser invocada por qualquer aplicação usando uma API de previsão.
NLU Modelo comum com.glide.nlu.model	Empacota todos os idiomas NLU modelos comuns. Também inclui entidades de padrão comumente usadas que podem ser importadas e usadas em qualquer NLU modelo no Workbench de NLU. Padrões comumente usados, como e-mail, telefone e ServiceNowEntidades de padrão específicas, como INT, ritm, são disponibilizadas. Requer Workbench de NLU Plug-in Core.
Aprendizado ativo de NLU - Propriedades com.glide.nlu.active_learning_properties	Permite que o nlu_admin configure as propriedades do sistema para a aplicação loop de feedback do especialista. Se você não usar a aplicação loop de feedback do especialista, este plug-in não será usado e poderá ser ignorado com segurança. Para obter mais informações sobre as propriedades do sistema do loop de feedback do especialista, consulte Loop de feedback do especialista do NLU documentação.

Os dois plug-ins a seguir são para aplicativos associados a uma assinatura paga e estão disponíveis no ServiceNow Store. A instalação desses aplicativos adiciona recursos adicionais ao Workbench de NLU. Se você estiver interessado nesses apps, entre em contato com seu gerente de conta.

Plug-in	Descrição
Descoberta de intenção sn_nlu_discovery	Fornece o. Descoberta de intenção recurso, que identifica as intenções do usuário analisando dados de incidente/caso. Use esta aplicação para ajudar a identificar quais intenções modelar e criar para que as conversas do Virtual Agent atinjam o desvio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	máximo. Para obter mais informações, consulte Instalar Descoberta de intenção.
NLU Workbench - Recursos avançados sn_nlu_workbench	Fornece os recursos Desempenho do modelo, Teste em lote de vários modelos, Revisão de conflitos entre modelos e Ciclo de feedback do especialista. Para obter mais informações, consulte Instalar NLU Workbench - Recursos avançados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre os seguintes plug-ins usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa: Workbench de NLU- Core (com.glide.nlu), Workbench de NLU(com.snc.nlu_studio), Inteligência preditiva(com.glide.platform_ml), e. NLU Modelo comum (com.glide.nlu.model).

   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 .

NLU Funções do workbench

Workbench de NLU está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

NLU usuário [nlu_user]

Usuários que têm acesso de leitura a modelos no Workbench de NLU.

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

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Esta função é instalada com Workbench de NLU- Core. Esta função não tem acesso a. NLU Desempenho do modelo.

NLU editor [nlu_editor]

Usuários que podem editar NLU modelos atribuídos a eles em Workbench de NLU.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- import_admin
- sn_ace.ace_user
- nlu_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.

Esta função é instalada com Workbench de NLU- Core.

NLU administrador [nlu_admin]

Usuários que podem usar Workbench de NLU para gerenciar NLU modelos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- sn_ace.ace_user
- sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin
- nlu_editor
- nlu_user

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

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Esta função é instalada com Workbench de NLU- Core.

NLU administrador de feedback [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]

Rotulagem de dados (NLU Função de administrador - para gerenciar a rotulagem de dados entre os modelos e também a capacidade de otimizar modelos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- sn_ace.ace_user
- platform_ml_write
- platform_ml_create
- ml_labalizador

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.

Esta função é instalada com Workbench de NLU- Recursos avançados. Para obter mais informações, consulte NLU Workbench - Recursos avançados.

Esta função é usada nos módulos de loop de feedback do especialista. Para mais informações, confira NLU Loop de feedback do especialista ou Ajuste de resolução automática de problemas no NLU.

Propriedades Workbench de NLU

Consulte essas propriedades do sistema para Compreensão da linguagem natural(NLU).

Workbench de NLU propriedades e seu uso

Para acessar as propriedades do sistema, use a função admin ou nlu_admin e o seguinte caminho no navegador de aplicações: **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Configurações**.

Configurações do modelo

Rótulo e Nome	Valor padrão	Plug-in	Uso recomendado
Número máximo de enunciados por intenção	200	Workbench de NLU	Use menos de 200 enunciados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelo

Rótulo e Nome	Valor padrão	Plug-in	Uso recomendado
glide.nlu.utterances_per_intent.value_limit			por intenção para manter seu modelo bem equilibrado em termos de tamanho da intenção. **Nota:** O valor deve ser maior que 5 e menor ou igual a 300.
Número máximo de registros em uma origem de vocabulário de Tabela *glide.platform_ml.api.max_nlu_lookupsource_records*	100,000	Workbench de NLU	Mantenha o valor abaixo de 100 000.
Número máximo de valores em uma origem de vocabulário de Lista *glide.nlu.static_lookup.value_limit*	1,000	Workbench de NLU	Mantenha o valor abaixo de 1 000.
Habilitar vocabulário pré-criado para nomes de software *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:software*	habilitado	Workbench de NLU	Habilite vocabulário pré-criado para que o sistema possa reconhecer nomes de software.
Habilitar vocabulário pré-criado para nomes de hardware *glide.mlpredictor.option.nlu.@LookupSources:hardware*	habilitado	Workbench de NLU	Habilite vocabulário pré-criado para que o sistema possa reconhecer nomes de hardware.

Configurações avançadas

Rótulo e Nome	Valor padrão	Plug-in	Uso recomendado
Número máximo de registros para Descoberta de intenção classificação	300,000	Descoberta de intenção	Mantenha o número de registros menor que 500 000.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 avançadas

Rótulo e Nome	Valor padrão	Plug-in	Uso recomendado
sn_nlu_discovery.intent_discovery_max_classification_limit			
Número mínimo de registros para Descoberta de intenção classificação *sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit*	10.000	Descoberta de intenção	Use pelo menos 10 000 registros para obter resultados de alta qualidade.
Número mínimo de registros para análise de desempenho do NLU *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5,000	NLU Workbench - Recursos avançados	Use pelo menos 5 000 registros para obter resultados de alta qualidade.
Detecção de conflitos de NLU — Limite moderado *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate_threshold*	.85	NLU Workbench - Recursos avançados	Deve ser um decimal entre 0 e 1. Mantenha este limite menor que o Limite Crítico.
Detecção de conflitos de NLU — Limite crítico *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.critical_threshold*	.95	NLU Workbench - Recursos avançados	Deve ser um decimal entre 0 e 1. Mantenha este limite maior do que o Limite Moderado.
O número máximo de linhas em um arquivo de importação de teste em lote *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10.000	NLU Workbench - Recursos avançados	Seu arquivo de importação de teste em lote não tenha mais de 10 000 linhas.
O número máximo de enunciados a serem exibidos para feedback no loop de feedback do especialista *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table_max_response_size*	300	NLU Workbench - Recursos avançados	Extrair não mais de 300 enunciados de seus usuários Virtual Agent Logs de bate-papo a serem exibidos para feedback na aplicação Ciclo de feedback do especialista.O número mínimo de enunciados que um usuário deve revisar antes de ajustar o modelo
O número mínimo de enunciados que um usuário deve revisar antes de ajustar o modelo *sn_nlu_workbench.glide.nlu.optimize.min_labeled_data*	100	NLU Workbench - Recursos avançados	Forneça e salve feedback para pelo menos 100 enunciados de seus usuários Virtual Agent Logs de bate-papo para que você possa executar o recurso Modelo de ajuste na aplicação Ciclo de feedback do especialista.
O número máximo de registros a serem obtidos Virtual Agent logs de bate-papo *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs_max_row_limit - 3000*	3,000	NLU Workbench - Recursos avançados	Se houver alto uso de NLU, aumentar o valor padrão para um máximo de 50 000 registros aumentará os dados disponíveis para o trabalho de aprendizado ativo filtrar e exibir na aplicação Ciclo 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.

Configurações avançadas

Rótulo e Nome	Valor padrão	Plug-in	Uso recomendado
			feedback do especialista para fornecer feedback.
Limite de tamanho na tabela Candidata de rótulo (usado para remover a tabela) `glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000`	10.000	NLU Workbench - Recursos avançados	O uso recomendado para esta propriedade é o mesmo que a propriedade acima.
Limite de tamanho na tabela de dados rotulada (usado para remover a tabela) `glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000`	10.000	NLU Workbench - Recursos avançados	O uso recomendado para esta propriedade é o mesmo que a propriedade acima.
Habilite esta propriedade para desbloquear sua instância durante o treinamento do modelo de NLU. O treinamento será programado para um horário fora de pico e notificaremos você quando estiver concluído. `glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training`	Falso(a)	Workbench de NLU - Recursos avançados	Falso(a)

Para obter mais dados de feedback dos logs de bate-papo do Virtual Agent (VA), consulte **Adquirir dados de feedback de VA adicionais sob demanda** . Documentação do loop de feedback do especialista .

NLU suporte a idiomas

. Workbench de NLU a aplicação fornece suporte para criação NLU modelos em diferentes idiomas para uso em outras aplicações, como Virtual Agent.

A plataforma oferece suporte a NLU para 17 idiomas. Dez desses idiomas disponíveis para seus modelos têm suporte a intenção e entidade; os 7 idiomas restantes têm suporte somente a intenção. (O suporte à entidade japonesa inclui anotação de caracteres.)

Disponível em Tóquio, Utah e Vancouver	Intenção e suporte à entidade (em Utah e Vancouver)	Suporte somente intenção (em Utah e Vancouver)
• Português do Brasil • Chinês (simplificado) • Dinamarquês • Holandês • Inglês • Finlandês • Francês • Francês canadense	• Português do Brasil • Holandês • English • Francês • Francês canadense • Alemão • Italiano • Japonês	• Chinês (simplificado) • Dinamarquês • Finlandês • Coreano • Norueguês • Polonês • Sueco

Tradução automática

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

Disponível em Tóquio, Utah e Vancouver	Intenção e suporte à entidade (em Utah e Vancouver)	Suporte somente intenção (em Utah e Vancouver)
• Alemão • Italiano • Japonês • Coreano • Norueguês • Polonês • Português • Espanhol • Sueco	• Português • Espanhol	

Com suporte a intenção e entidade, NLU pode entender enunciados sofisticados, como relacionamentos intenção-entidade, entidades do sistema e entidades definidas pelo usuário. NLU retransmite essas informações para Virtual Agent e o usuário geralmente é levado diretamente para o tópico de conversa que oferece resolução.

Com suporte somente intenção, o foco está no reconhecimento de intenção. Com Virtual Agent usando NLU, os usuários são direcionados para o tópico de conversa desejado, em que perguntas de acompanhamento de qualificação podem ser feitas antes de serem levados para um tópico que ofereça resolução.

Os enunciados de todos os idiomas não diferenciam maiúsculas de minúsculas durante a previsão de intenção.

Abaixo está uma lista detalhada dos disponíveis no momento NLU e as intenções, entidades, vocabulário, recursos e aplicações compatíveis com eles.

Idiomas e recursos compatíveis

	Intents	System-Defined Entities	User-Defined Entities	Vocabulary	Vocabulary Sources	Prebuilt SW/HW Vocabulary	Intent Discovery	Conflict Review	Batch Testing	NLU Performance	Fast Training	Expert Feedback Loop	Model Use
English	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	VA, Search
French	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Spanish	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
German	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Japanese	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓		VA, Search
Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Swedish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Italian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Chinese (simplified)	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Brazilian Portuguese	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Dutch	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
French Canadian	✓		✓	✓	✓				✓	✓	✓		VA
Polish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Korean	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Danish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Finnish	✓			✓					✓	✓	✓		VA
Norwegian	✓			✓					✓	✓	✓		VA

Tradução automática

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

NLU Atualizações de serviço

Consulte esta documentação para que você esteja atualizado com as mudanças no NLU Serviço.

Resumo da atualização do serviço

. NLU O serviço ajuda o sistema a entender a linguagem natural e conduzir ações inteligentes. Este serviço treina e prevê intenções e entidades para um determinado enunciado do usuário em seu NLU modelo para que ele possa entender a linguagem natural expressa pelo ser humano, seja falada ou escrita. A origem desta documentação é KB0953693 .

Este serviço é atualizado independentemente do upgrade da sua instância e sem nenhuma ação necessária por você. Essas atualizações são feitas bimestralmente (uma vez a cada dois meses) para melhorar a qualidade do NLU treinamento e previsões de modelo. As principais atualizações estão alinhadas com as versões da família, como Rome, San Diego, Tokyo, etc. Atualizações secundárias são atualizadas automaticamente para que você esteja usando a versão mais recente ao treinar novamente um modelo de NLU. Embora a maioria dessas atualizações não afete o uso existente de NLU, pode haver algumas mudanças que você precisa estar ciente.

Atualização do serviço do NLU de maio de 2023

- Introduziu atos de diálogo para permitir conversas naturais no meio da conversa no Virtual Agent (VA) e melhorar a fluidez da conversa. Os atos de diálogo Afirmar, negar e modificar são compatíveis em inglês e habilitados por padrão para todos os novos tópicos do VA.
- Migrou todos os idiomas para usar novos modelos de idioma, aumentando a qualidade média da previsão de intenção em 10% em todos os idiomas.
- Permitiu que os clientes gerenciassem e editassem enunciados irrelevantes para seus modelos para melhorar a detecção de irrelevância.
- Removido o requisito de que um modelo tenha 2 ou mais intenções no modelo, facilitando o teste de tópicos de ponta a ponta no VA.

Atualização do serviço de NLU de março de 2023

- Detecção de intenção/entidade aprimorada por meio de melhor manipulação de palavras comuns em fontes de vocabulário.
- Melhor latência e utilização de memória para detecção de entidade do sistema (NER).
- Suporte de versão atualizado para que os clientes precisem usar versões mais recentes do Serviço de NLU e não possam apontar para versões n-2 mais antigas do que a versão atual do Glide.

Atualização do serviço do NLU de janeiro de 2023

- Nova entidade do sistema de DATA/HORA criada (somente em inglês) para uso no Virtual Agent.
- Fonte de vocabulário adicionada e suporte à entidade (simples, mapeado e aberto) para os idiomas holandês e italiano, e suporte à entidade do sistema para português e português do Brasil.

Tradução automática

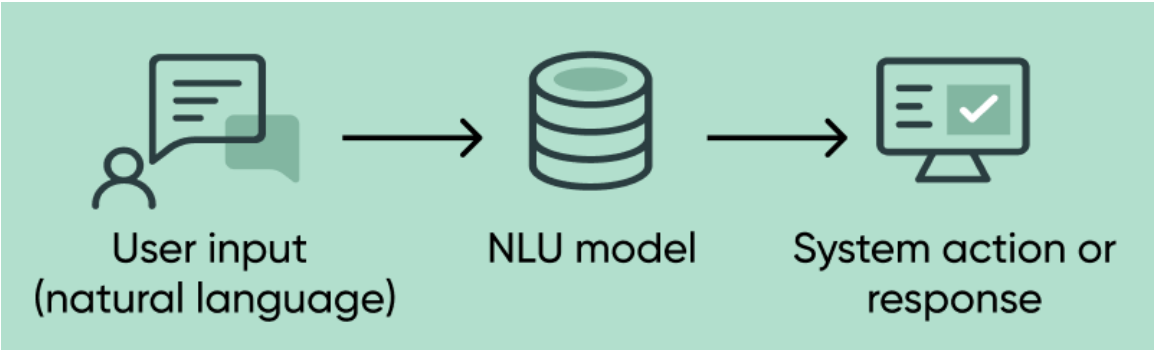
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Atualizado ServiceNow Modelo de idioma para os idiomas dinamarquês, sueco, finlandês e norueguês, melhorando sua qualidade média de previsão em 17% de Tóquio.
- Melhorado o tratamento de pontuação em entidades e caracteres especiais em fontes de vocabulário.
- Feedback incorporado fornecido sobre previsões de intenção por usuários administradores no Workbench de NLU para melhorar os dados de treinamento de modelo para o Virtual Agent.

Modelos de NLU

Usar NLU modelos a serem aplicados ServiceNow Compreensão da linguagem natural em suas instâncias. Crie, gerencie, teste e publique NLU modelos com Workbench de NLU.

Visão geral de como a entrada do usuário é transformada em uma ação do sistema



. *modelo* é uma coleção de enunciados, intenções, entidades e vocabulário que o sistema usa para responder a entradas de linguagem natural de seus usuários. O modelo usa a entrada de idioma natural de seus usuários e a corresponde às ações a serem executadas pelo sistema.

Os enunciados nos dados do modelo são exemplos do que os usuários podem solicitar. Esses exemplos são usados para treinar seu modelo para reconhecer quais ações do sistema executar em resposta. Essas ações do sistema são chamadas de intenções.

Uso, funções e navegação

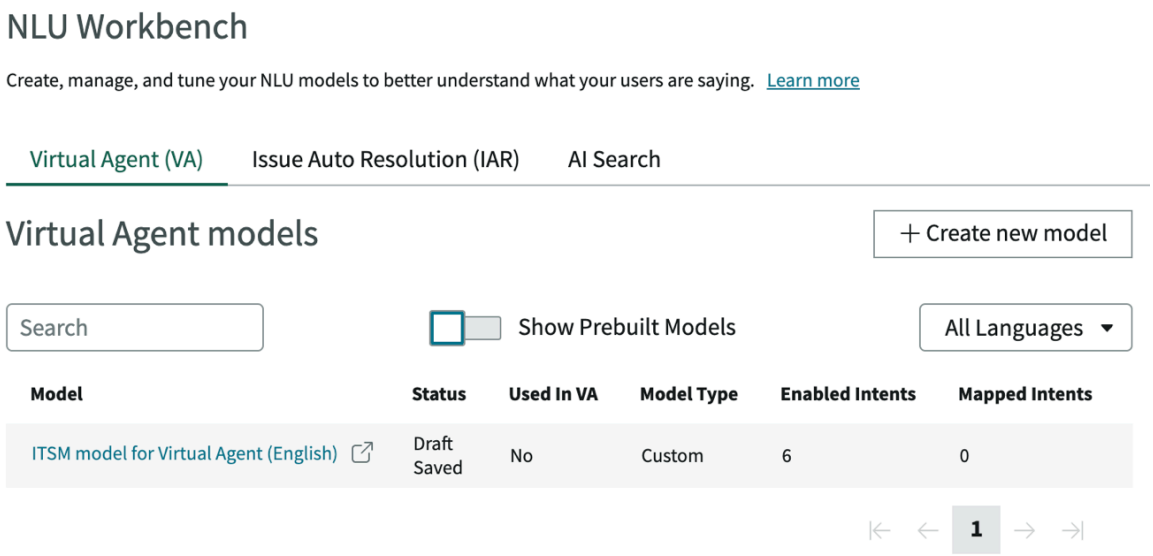
Use *nlu_admin* função para acessar Workbench de NLU.

Navegar até **Workbench de NLU** > **Modelos**.

Há três guias no Workbench de NLU página inicial: Virtual Agent, Resolução automática de ocorrências e Pesquisa com IA. . Virtual Agent a guia é aberta por padrão. Selecione a guia correta para sua aplicação.

Tradução automática

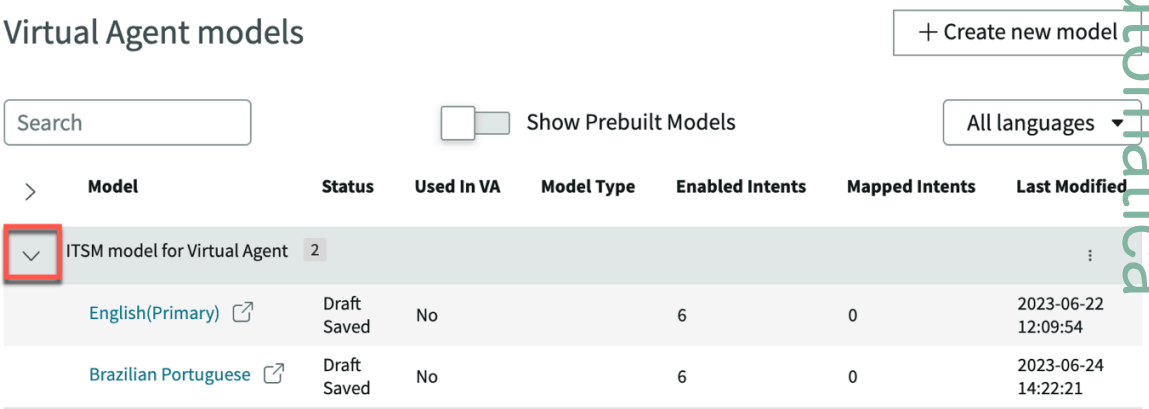
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Você pode usar **Pesquisa** campo para procurar modelos por nome.

A configuração padrão do **Todos os idiomas** o filtro exibe todos os modelos, independentemente do idioma. Você pode filtrar modelos por idioma usando a lista em **Todos os idiomas** . Para saber mais sobre os idiomas disponíveis, consulte NLU suporte a idiomas.

Se você tiver um modelo agrupado multilíngue, sua linha na lista de modelos terá uma seta no lado esquerdo. Selecione a seta para expandir o grupo para que todas as versões de idioma do modelo sejam exibidas. Para obter mais informações sobre idiomas de modelo e agrupamento, consulte Gestão de modelos



multilíngue.

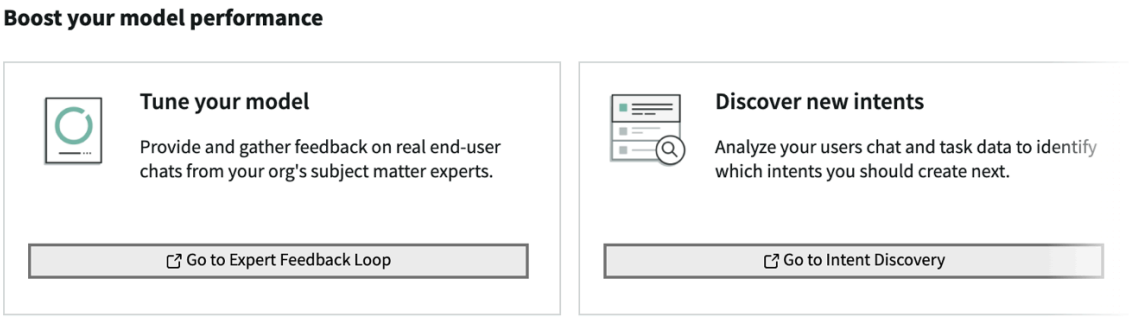
. **Usado no VA** a coluna indica se um modelo já foi vinculado a outra aplicação, como Virtual Agent. Para Pesquisa com IA Esta coluna indica se o modelo já foi vinculado a um resultado do Genius. Da mesma forma, o **Intenções mapeadas** a coluna exibe uma contagem de intenções que foram mapeadas ou vinculadas a Virtual Agent tópicos.

Role para baixo Workbench de NLU página inicial para exibir **Aumente o desempenho do seu modelo**seção. Esta seção exibe cartões 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.

pode usar para acessar funções que estão disponíveis para o seu tipo de



modelo.

Aplicações de modelo

A saída do seu NLU os modelos podem ser consumidos pelo ServiceNow aplicações Virtual Agent, Resolução automática de ocorrências e Pesquisa com IA. . Workbench de NLU a página inicial organiza os modelos de cada aplicação por guia. Na lista de modelos, diferentes colunas são exibidas dependendo da aplicação.

NLU Modelos para Virtual Agent

Para obter mais informações, Virtual Agent consulteVirtual Agent .

- A guia para Virtual Agent exibe uma lista de modelos. Selecione um nome de modelo para abrir uma página de visão geral desse modelo.
- . **Mostrar modelos pré-criados** a alternância está desativada por padrão. Ative esta alternância para exibir modelos somente leitura que podem ser copiados e usados como base para seus modelos personalizados.
- . **Aumente o desempenho do seu modelo** a seção exibe um total de 5 cartões para funções disponíveis para Virtual Agent.

NLU Modelos para IAR

Menos funções e colunas são exibidas para IAR do que para as outras aplicações em Workbench de NLU. Isso ocorre porque IAR o modelo é pré-criado e configurado no IAR Console do administrador.

- Ao selecionar o nome do seu IAR modelo em Workbench de NLU, você será levado para IAR Ajuste em vez de uma visão geral do modelo. Para obter mais informações, consulte Ajuste de resolução automática de problemas no NLU.
- . **Mostrar modelos pré-criados** a alternância não é exibida.
- . **Criar novo modelo** o botão não é exibido porque o modelo pré-criado é usado diretamente.
- A seção **Aumente o desempenho do seu modelo** não é exibido.

Para obter mais informações sobre como configurar IAR, consulte Using Issue Auto Resolution .

Tradução automática

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

NLU Modelos para Pesquisa com IA

- Há um modelo pré-criado para Pesquisa com IA. Você pode copiar este modelo como base para um modelo personalizado.
- . **Mostrar modelos pré-criados** a alternância está ativada por padrão.
- . **Criar novo modelo** botão está disponível.
- . **Aumente o desempenho do seu modelo** a seção exibe dois cartões para funções disponíveis para Pesquisa com IA.

Para obter uma introdução ao gerenciamento Pesquisa com IA em Workbench de NLU, assista ao vídeo a seguir. Um vídeo sobre como gerenciar a Pesquisa com IA no Workbench de NLU.

Para obter mais informações, consulte AI Search página principal.

O que você pode fazer em seguida

Para saber mais sobre o conteúdo do modelo e o ciclo de vida do modelo, consulte Gestão de modelo.

Gestão de modelo

Gerencie seu NLU ciclo de vida do modelo no Workbench de NLU. As fases de gestão de modelos orientam você pelo processo iterativo de criação, teste e publicação do seu modelo.



Trazendo seu NLU o modelo da criação até a implantação requer várias etapas, separadas em fases. Você pode retornar às fases anteriores quando quiser ajustar e manter seu modelo.

As fases disponíveis para o seu modelo dependem da aplicação do modelo. O sistema exibirá uma fase, um botão ou uma função somente quando se aplicar à aplicação do seu modelo.

Para usar as fases de gestão de modelo, certifique-se de ter todos os plug-ins de NLU necessários. Para obter mais informações, consulte os seguintes recursos:

Tradução automática

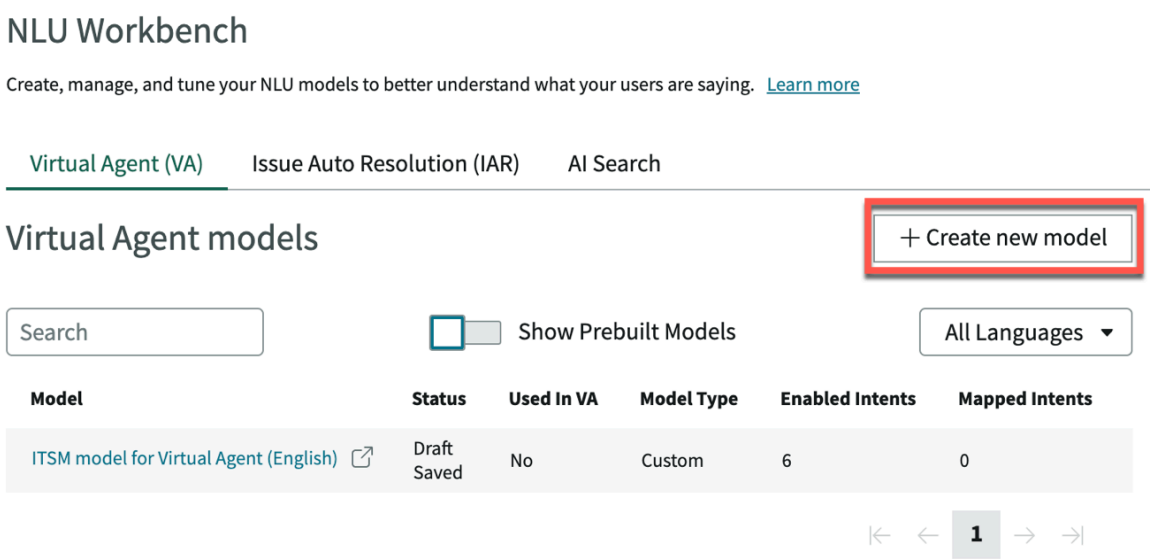
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Ative o. Workbench de NLU
- Instalar NLU Workbench - Recursos avançados
- Instalar Descoberta de intenção

Nota:
Workbench de NLU- Recursos avançados e. Descoberta de intenção estão disponíveis no ServiceNow Store. NLU o teste de modelo e o monitoramento de desempenho exigem Workbench de NLU- Recursos avançados.

Crie um modelo

Para criar um modelo para Virtual Agent ou Pesquisa com IA, navegue até **Workbench de NLU** > **Modelos**. . Virtual Agent a guia é aberta por padrão. Selecione a guia apropriada para o modelo que você deseja criar.



Você pode escolher diferentes maneiras de criar um modelo:

- **Usar modelo pré-criado** : Copie um dos modelos somente leitura incluídos e adicione conteúdo específico ao seu negócio.
- **Importar dados do CSV** : Carregue um arquivo CSV que contém enunciados de treinamento e intenções correspondentes.
- **Começar em branco** : Passe pelo processo de configuração de um novo modelo do zero.

Para começar, consulte Criando modelos.

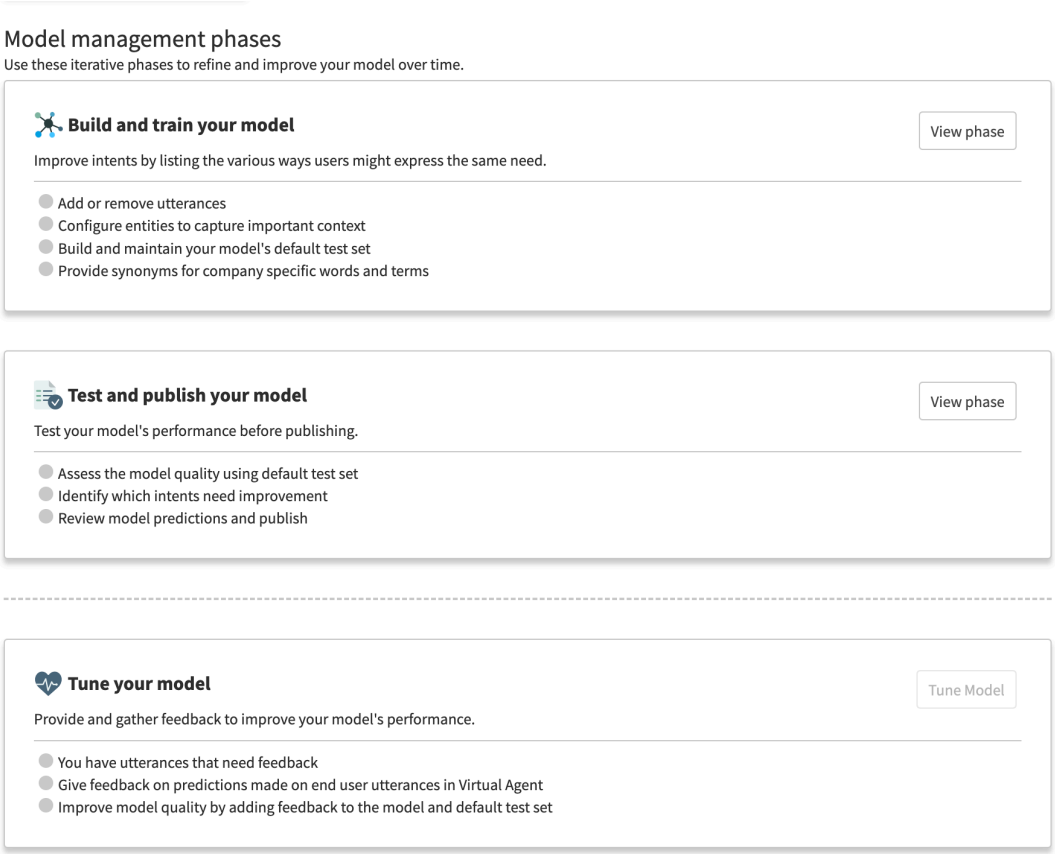
Fases de gestão de modelo

Depois de criar um modelo, acesse suas fases de gestão navegando até **Workbench de NLU** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do modelo para abrir **Detalhes do modelo** visão geral do modelo.

Há três fases em um Virtual Agent Página de visão geral do modelo: Crie e treine seu modelo, Testar e publicar seu modelo e Ajustar seu modelo. Essas fases orientam você conforme você cria e aprimora seu 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.



Criar e treinar seu modelo

Crie o modelo adicionando e gerenciando conteúdo:

- Intenções: Adicione mais intenções para ampliar o intervalo de solicitações do usuário que seu modelo pode entender.
- Entidades: Adicione mais entidades para que seu modelo possa extrair mais detalhes contextuais das solicitações dos usuários.
- Vocabulário: Adicione vocabulário para permitir que o modelo entenda melhor palavras e frases específicas do seu negócio, como termos e acrônimos do setor.
- Conjunto de testes: Adicione enunciados de teste e suas intenções esperadas ao conjunto de testes padrão do seu modelo.

Para saber mais, consulte Criar e treinar seu modelo.

Treine seu modelo usando enunciados que o modelo provavelmente encontrará de seus usuários. Para saber mais, consulte Treine e experimente seu modelo de NLU.

Teste e publique seu modelo

Teste seu modelo para medir o desempenho e identificar áreas para melhoria.

Nota:
O teste de modelo requer Workbench de NLU- Aplicação da loja de recursos avançados. Para obter mais informações, consulte NLU Workbench - Recursos avançados.

Para obter mais informações sobre testes e limites, consulte Teste e publique seu 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.

Quando estiver satisfeito com os resultados do teste, publique seu modelo para disponibilizá-lo para uso por outras aplicações. Para obter mais informações, consulte Publique seu NLU modelo.

Ajuste seu modelo

Se Workbench de NLU- Recursos avançados estão instalados e seu modelo é criado para Virtual Agent. **Ajuste seu modelo** a fase está habilitada. Com esta fase, você pode usar **Loop de feedback do especialista** incorporar enunciados reais do usuário ao seu modelo.

Para obter mais informações, consulte Ajuste seu modelo.

Se o seu modelo foi criado para Resolução automática de ocorrências, você será levado para IAR Selecionando o nome do seu modelo no IAR. Workbench de NLU página inicial. Para obter mais informações, consulte Ajuste de resolução automática de problemas no NLU.

Configurações do modelo

Use **Configurações** página da visão geral do modelo para mudar o nome e a descrição do modelo. Você também pode modificar o limite de confiança do modelo. O limite de confiança determina o quão confiante o modelo deve estar para prever uma intenção.

Para obter mais informações, consulte Configurações do modelo de NLU.

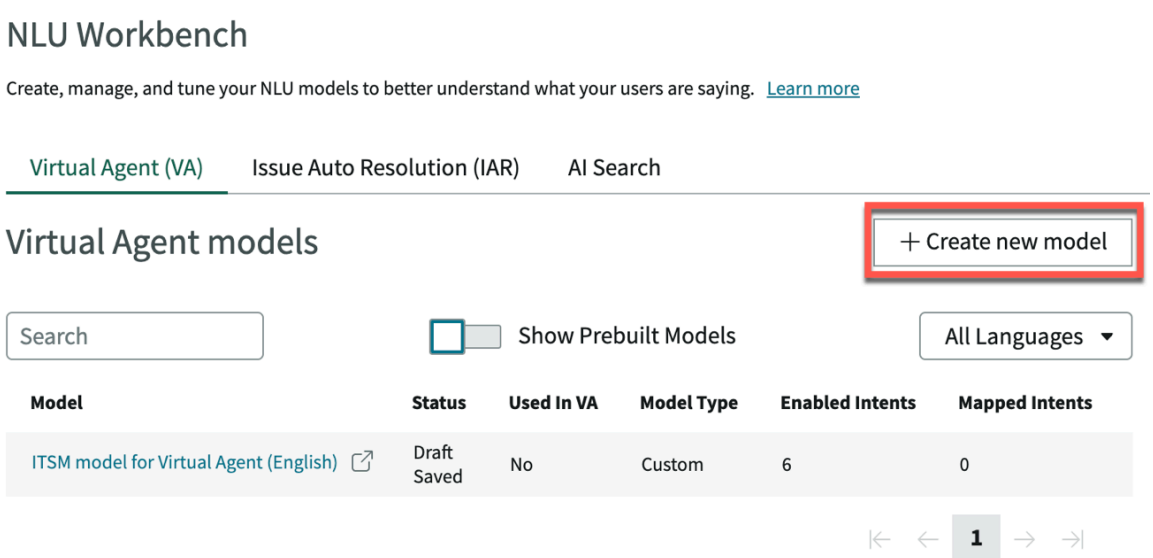
Criando modelos

Criar modelos é o primeiro passo para aproveitar Compreensão da linguagem natural(NLU) em suas instâncias. Criar modelos para Virtual Agent e. Pesquisa com IA em Workbench de NLU.

Você cria NLU modelos para consumo pelo ServiceNow aplicações Virtual Agent ou Pesquisa com IA.

Nota:
Para Resolução automática de ocorrências um modelo pré-criado é fornecido para você configurar.

Para começar a criar modelos, defina seu escopo para o escopo da aplicação desejado para o novo modelo. Em seguida, navegue até **Workbench de NLU** > **Modelos**. . Virtual Agent a guia é aberta por padrão. Selecione a guia apropriada para o modelo que você deseja criar.

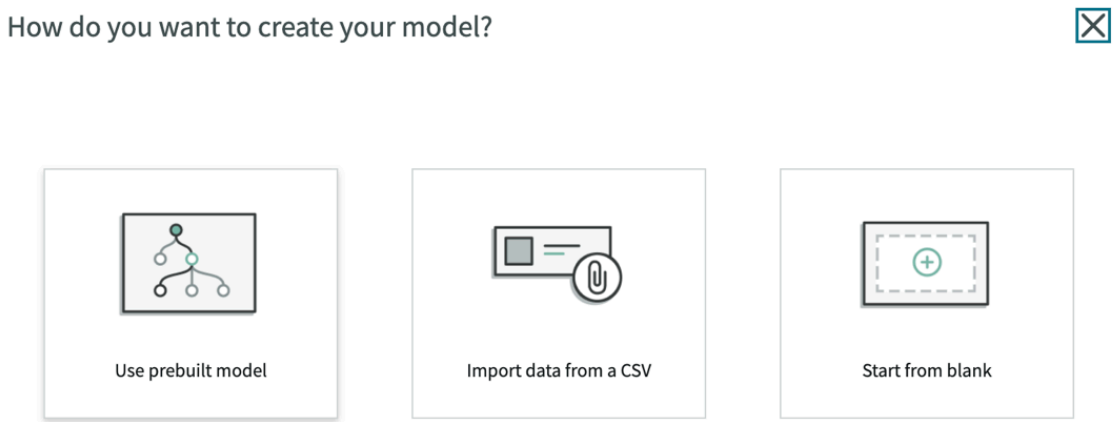


Tradução automática

© 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.

Criação de novo modelo

Ao selecionar **Criar novo modelo** um modal é aberto para exibir as opções de criação do modelo. Selecione um dos ícones:



- Crie um NLU modelo usando um modelo pré-criado: Copie um modelo pré-criado e seu conteúdo como ponto de partida para seu novo modelo.
- Crie um NLU Modelo de um arquivo CSV: Carregue um arquivo CSV que contém uma lista de intenções e enunciados correspondentes.
- Crie um NLU modelo em branco: Crie um modelo do zero e adicione intenções e enunciados conforme avança.

Depois de criar, adicione conteúdo ao seu modelo. As intenções, enunciados, entidades e vocabulário adicionados ajudam a melhorar a capacidade do modelo de interpretar a linguagem natural. Consulte Criar e treinar seu modelo.

Duplicando, exportando e atualizando

Depois de criar um modelo, você tem opções para usar esse modelo em outros modelos e instâncias. Com Workbench de NLU, você pode executar as seguintes ações com seus modelos:

- Duplique um modelo de NLU: Copie um modelo para criar um modelo com o mesmo conteúdo.
- Exporte um modelo de NLU: Exporte um modelo como um arquivo CSV que contém os enunciados e intenções associados. Compartilhe o modelo ou use-o para criar um.
- Adicione um modelo de NLU a um conjunto de atualizações: Adicione um modelo e seus artefatos a um conjunto de atualizações para transferir o modelo entre instâncias.

Crie um NLU modelo em branco

Crie um Compreensão da linguagem natural(NLU) modelo do zero. Comece com um modelo vazio para ter controle total sobre o conteúdo do modelo.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, e. Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Você pode criar NLU modelos para Virtual Agent e. Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_admin ou admin

Tradução automática

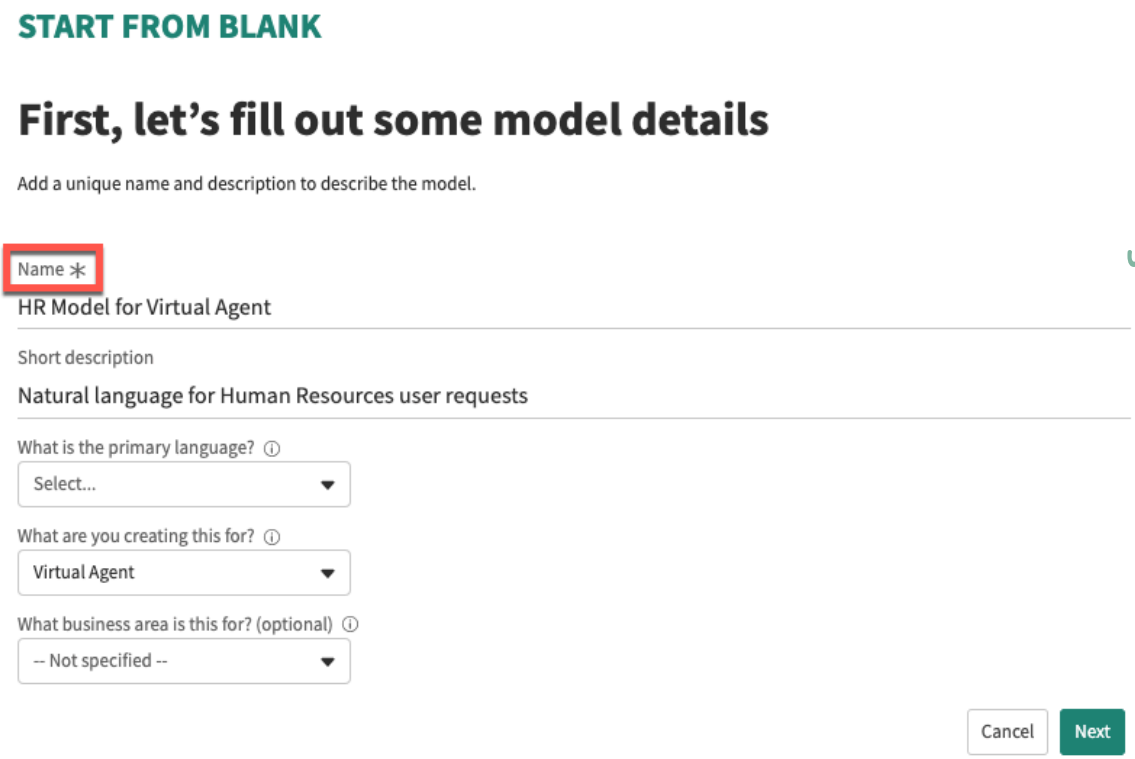
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste procedimento de exemplo, você está criando um NLU modelo para ajudar Virtual Agent Entenda a intenção expressa por pessoas em relação aos Recursos Humanos.

Procedimento

1. Defina seu escopo para o escopo da aplicação que você deseja para o seu modelo.
2. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
3. Selecione a guia do tipo de modelo que você deseja criar, como Pesquisa com IA.
4. Selecione **Criar novo modelo** botão.
5. Em **Adicione alguns detalhes** , selecione **Começar em branco** botão.
6. Na página Definir detalhes, insira um exclusivo **Nome** e. **Descrição resumida** .



Neste cenário de exemplo, você insere Modelo de RH para Virtual Agent para o nome e. Linguagem natural para solicitações do usuário de Recursos Humanos para obter a descrição.

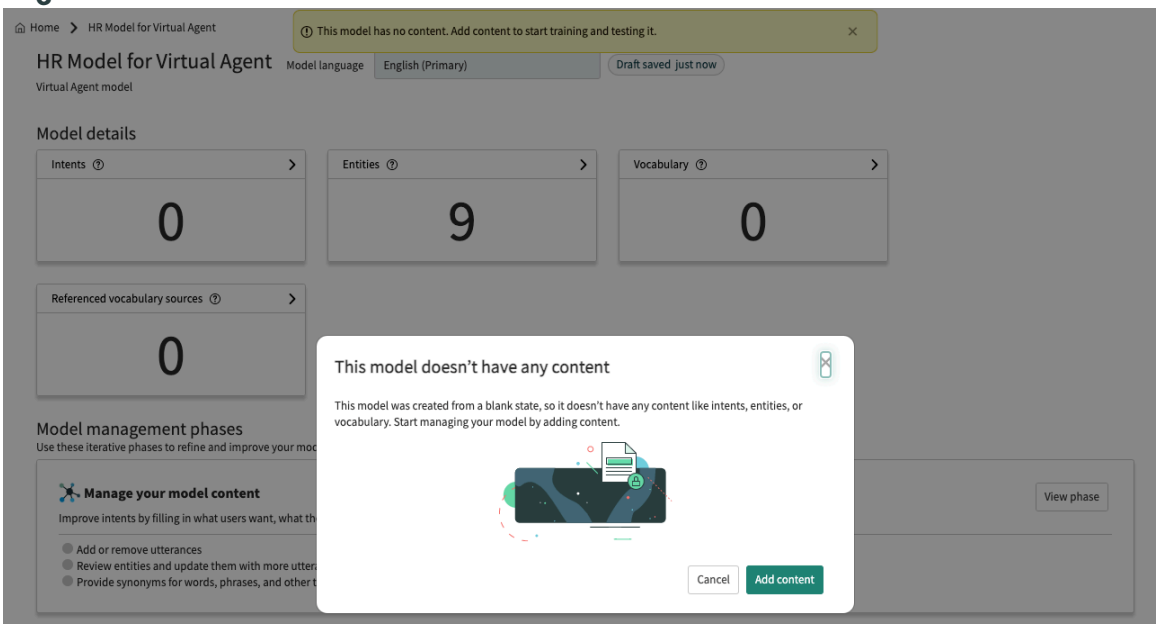
7. Selecione o idioma e a finalidade nas listas suspensas.
   Neste cenário de exemplo, selecione Inglês e. Virtual Agent .
8. **Opcional:** Selecione uma área de negócios para o seu modelo.
9. Selecione **Avançar**.
   Seu modelo começa a ser criado. Ao concluir, selecione **Modelo de exibição** para abrir o. **Detalhes do modelo** página do seu novo 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.

O que Fazer Depois

Página de detalhes do modelo



Seu novo modelo não contém conteúdo. Selecione **Adicionar conteúdo** para começar a adicionar intenções, entidades e vocabulário. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar seu modelo.

Adicione enunciados e intenções de teste para criar o conjunto de testes padrão do modelo. Para obter mais informações, consulte Criação e gestão do conjunto de testes.

Crie um NLU Modelo de um arquivo CSV

Carregue um arquivo CSV ou XLSX (Excel Workbook) contendo enunciados e suas intenções para criar um Compreensão da linguagem natural Modelo (NLU). Use este método para criar modelos rapidamente a partir de seus dados ou de outros modelos exportados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, e. Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Você pode criar NLU modelos para Virtual Agent E Pesquisa com IA.
- Função necessária: administrador ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste procedimento de exemplo, você está criando um NLU modelo para ajudar Virtual Agent entenda as solicitações do usuário relacionadas a calendários.

Em um arquivo CSV, você listou as intenções e enunciados em duas 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.

Configuração CSV de amostra

Intent	Utterance
schedule	when is my next meeting
schedule	what time is my next meeting
schedule	schedule a meeting for 11am
schedule	cancel my 4:30 meeting
holiday	when is the next holiday
holiday	do we get Black Friday off
timeoff	request friday off
timeoff	how many PTO days do i have

Observe o seguinte para criar NLU Modelos por importação CSV:

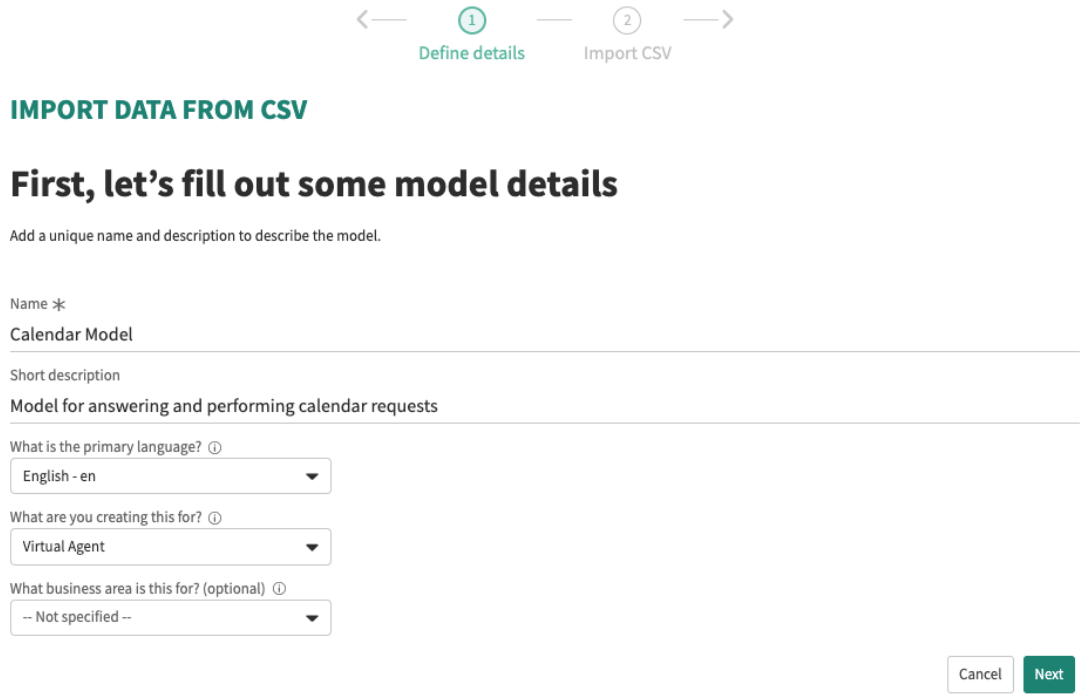
- Um modelo precisa de pelo menos 1 intenção com um mínimo de 5 enunciados de treinamento em cada intenção. Para um desempenho ideal, procure ter 15 enunciados de treinamento por intenção.
- Enunciados não devem conter vírgula.
- Importar com um arquivo CSV não preserva entidades. Anote os enunciados conforme necessário após a importação.

Procedimento

1. Defina seu escopo para o escopo da aplicação que você deseja para o novo modelo.
2. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
3. Selecione a guia do tipo de modelo que você deseja criar, como Pesquisa com IA.
4. Selecione **Criar novo modelo** botão.
5. Em **Como você deseja criar seu modelo?** , selecione **Importar dados de um CSV** .
6. Em **Adicione alguns detalhes** , adicione **Nome** e. **Descrição resumida** para o modelo.

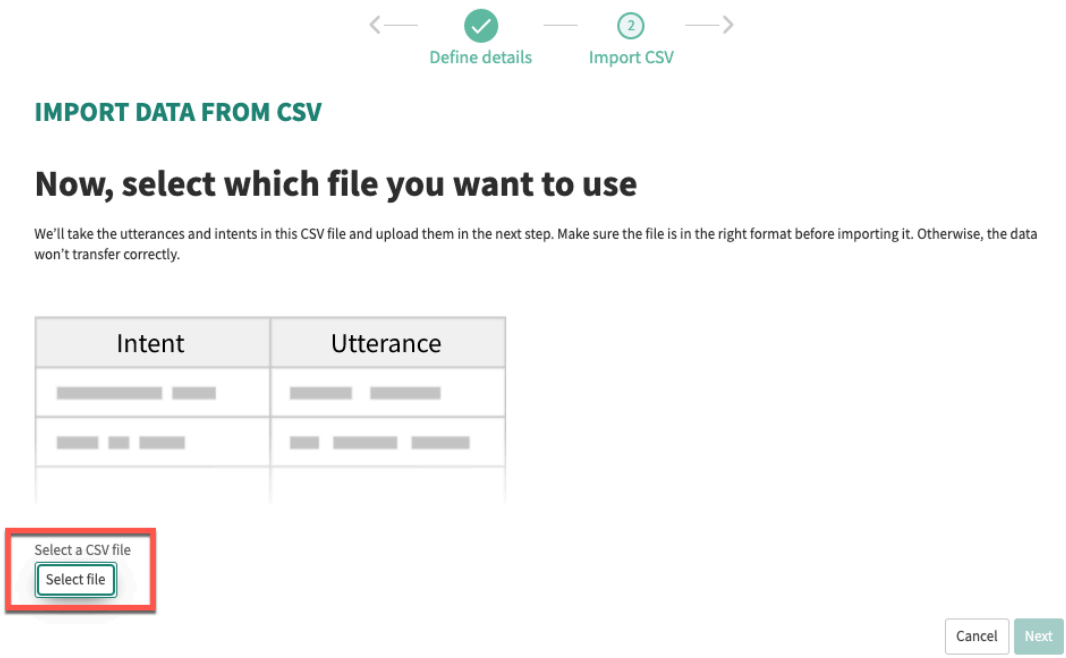
Tradução automática

© 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.



Neste cenário de exemplo, você insere Modelo de calendário para o nome e. Modelo para responder e executar solicitações de calendário para obter a descrição resumida.

7. Selecione o idioma e a finalidade nas listas suspensas.
   Neste cenário de exemplo, você seleciona Inglês e. Virtual Agent .
8. Clique em **Avançar**.
9. Em **Importar tela CSV** clique em **Selecione o arquivo** .



10. Escolha o arquivo CSV ou XLSX (Excel Workbook) no pop-up.

Tradução automática

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

11. Selecione **Avançar**.
    Seu modelo começa a ser criado. Após a conclusão, selecione **Modelo de exibição** para abrir a página de detalhes do modelo.

O que Fazer Depois

Adicione intenções e enunciados de treinamento para continuar criando o modelo. Adicione entidades e vocabulário para ajudar o modelo a entender as entradas de seus usuários. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar seu modelo.

Adicione enunciados e intenções de teste para criar o conjunto de testes padrão do modelo. Para obter mais informações, consulte Criação e gestão do conjunto de testes.

Crie um NLU modelo usando um modelo pré-criado

Pré-criado Compreensão da linguagem natural(NLU) modelos no Workbench de NLU para criar um novo.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, e. Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Você pode criar NLU modelos para Virtual Agent e. Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste procedimento de exemplo, você está criando um NLU Modelo baseado no NLU de RH pré-criado para o modelo VA. Você baseia seu modelo no modelo pré-criado e, em seguida, edita ou adiciona conteúdo ao modelo para atender aos seus requisitos de negócios.

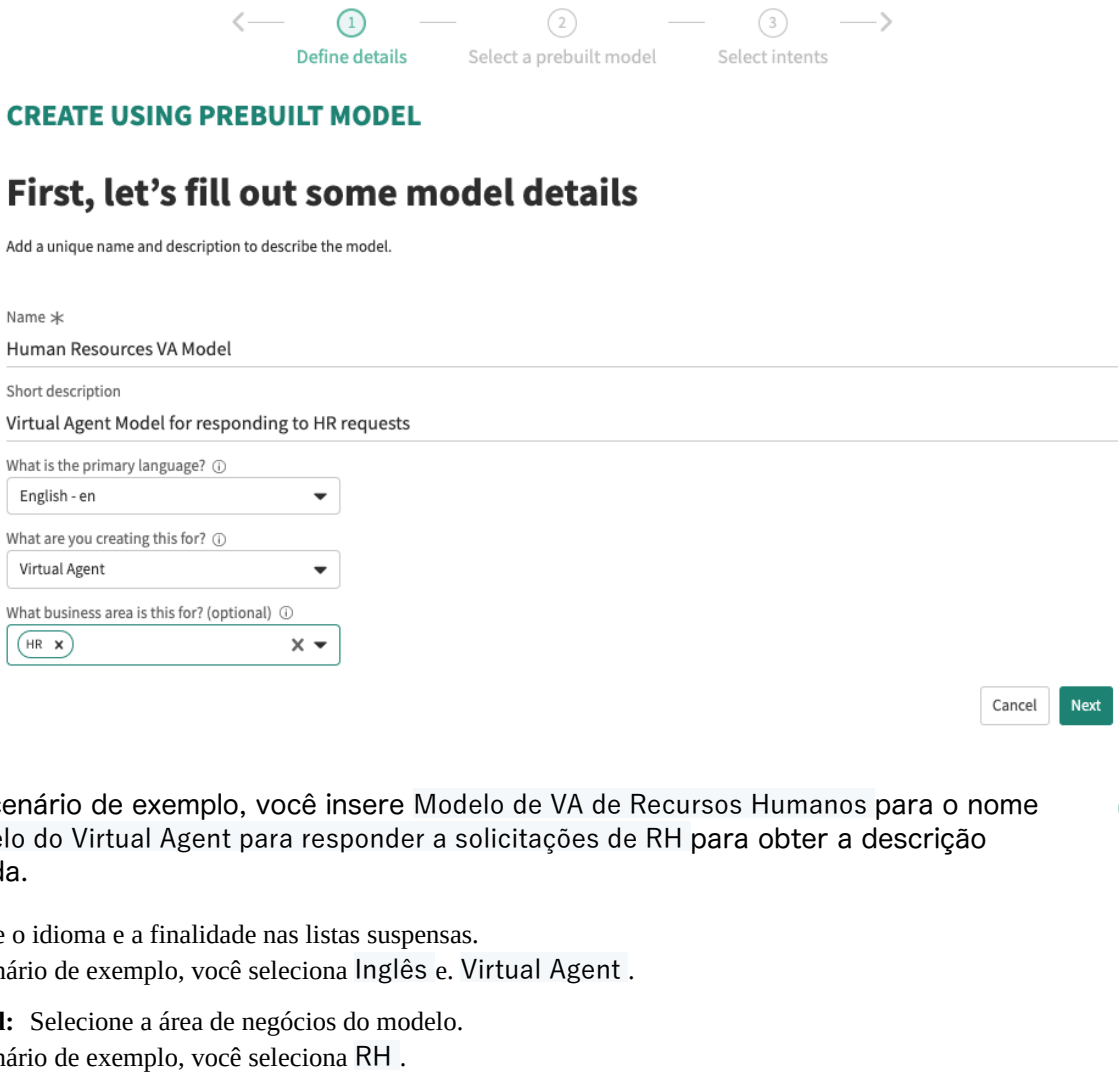
Seu novo modelo contém intenções, entidades e vocabulário do modelo pré-criado. O novo modelo também contém um conjunto de testes padrão vazio, pronto para ser preenchido com enunciados de teste.

Procedimento

1. Defina seu escopo para o escopo da aplicação que você deseja para o novo modelo.
2. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
3. Selecione a guia para o tipo de modelo que você deseja criar, como Pesquisa com IA.
4. Selecione **Criar novo modelo** botão.
5. Em **Como você deseja criar seu modelo?** , selecione **Usar modelo pré-criado** .
6. Em **Adicione alguns detalhes** , preencha **Nome** e. **Descrição resumida** para o modelo.

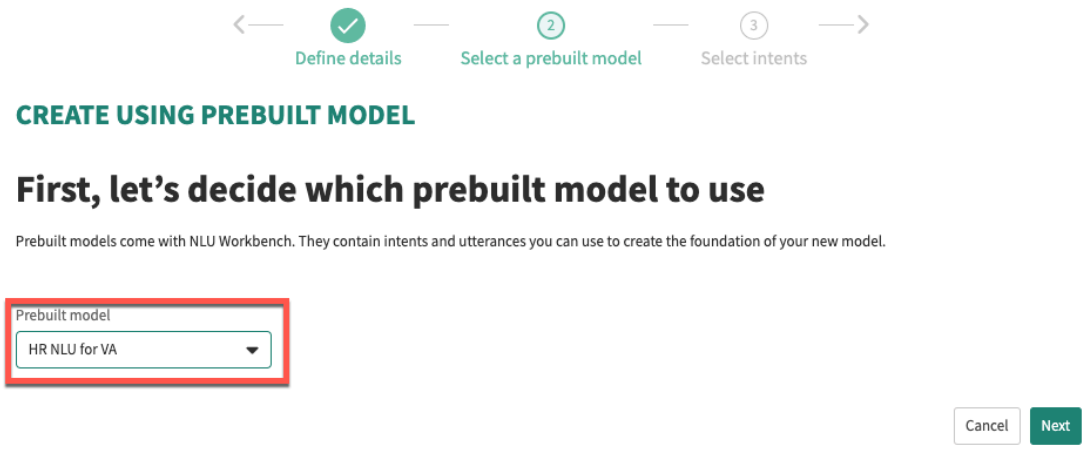
Tradução automática

© 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.



Neste cenário de exemplo, você insere Modelo de VA de Recursos Humanos para o nome e. Modelo do Virtual Agent para responder a solicitações de RH para obter a descrição resumida.

7. Selecione o idioma e a finalidade nas listas suspensas.
   Neste cenário de exemplo, você seleciona Inglês e. Virtual Agent .
8. **Opcional:** Selecione a área de negócios do modelo.
   Neste cenário de exemplo, você seleciona RH .
9. Clique em **Avançar**.
10. Selecione o modelo pré-criado na lista suspensa.



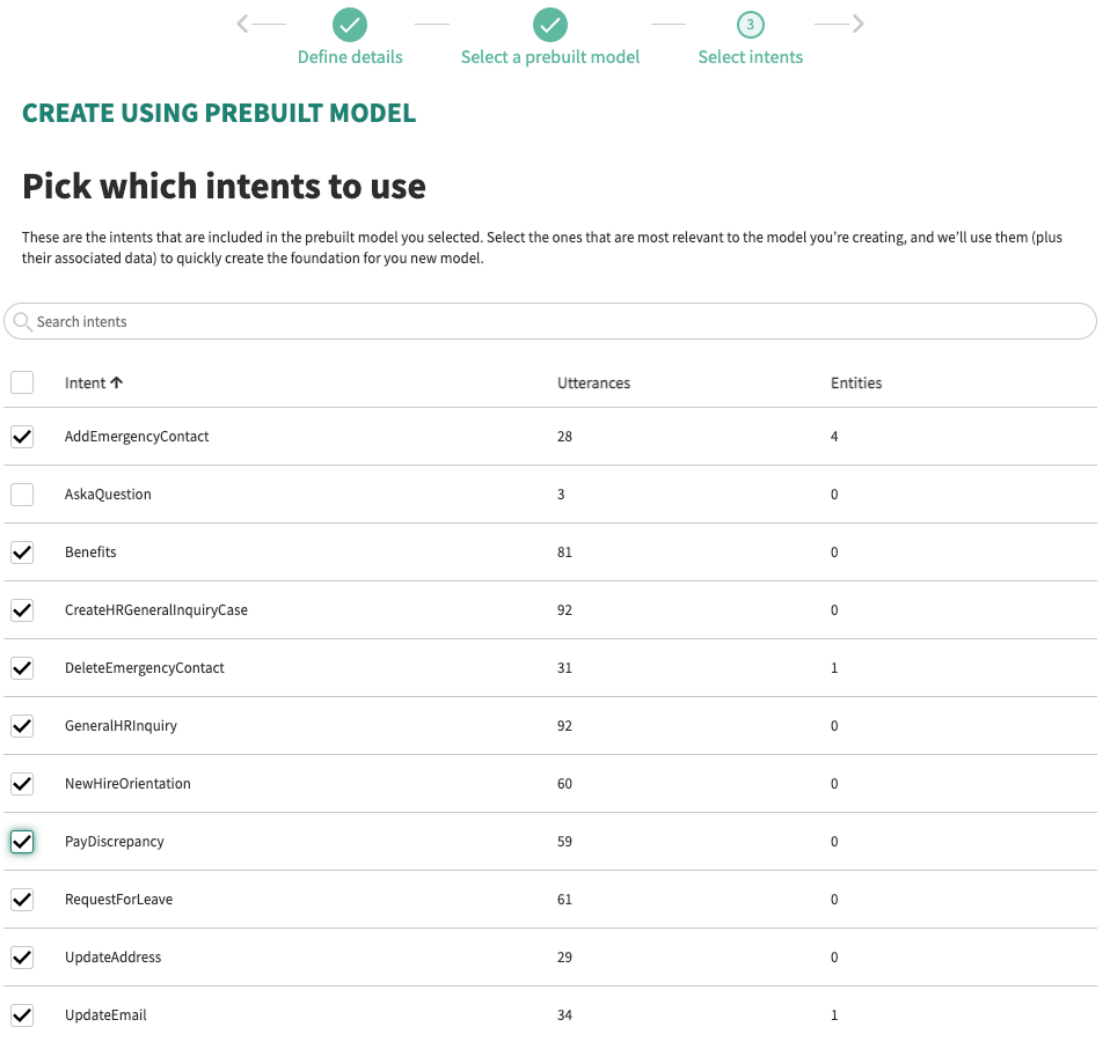
Neste cenário de exemplo, você seleciona NLU DE RH PARA VA .

11. Selecione **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.

12. Em **Selecione Intenções** selecione as intenções pré-criadas para adicionar ao seu modelo.



Neste cenário de exemplo, você seleciona 10 intenções na lista.

Nota:
Você pode selecionar todas as intenções pré-criadas marcando **Intenção** na parte superior da lista.

13. Selecione **Avançar**.
Seu modelo começa a ser criado. Após a conclusão, selecione **Modelo de exibição** para abrir o. **Detalhes do modelo** página do seu novo modelo.

O que Fazer Depois

Adicione mais intenções e enunciados de treinamento para continuar criando o modelo. Atualize entidades e vocabulário para ajudar o modelo a entender as entradas de seus usuários. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar seu modelo.

Adicione enunciados e intenções de teste para criar o conjunto de testes padrão do modelo. Para obter mais informações, consulte Criação e gestão do conjunto de testes.

Duplique um modelo de NLU

Duplicar um existente Compreensão da linguagem natural(NLU) para criar um novo. Duplicar um modelo copia as configurações e o conteúdo do modelo original, incluindo seu conjunto de testes 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

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, e. Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Identificar um existente NLU modelo do qual copiar. O modelo de origem deve ter o idioma e a finalidade que você deseja para o novo modelo. Se um modelo adequado não existir, crie e treine um.
- Função necessária: nlu_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

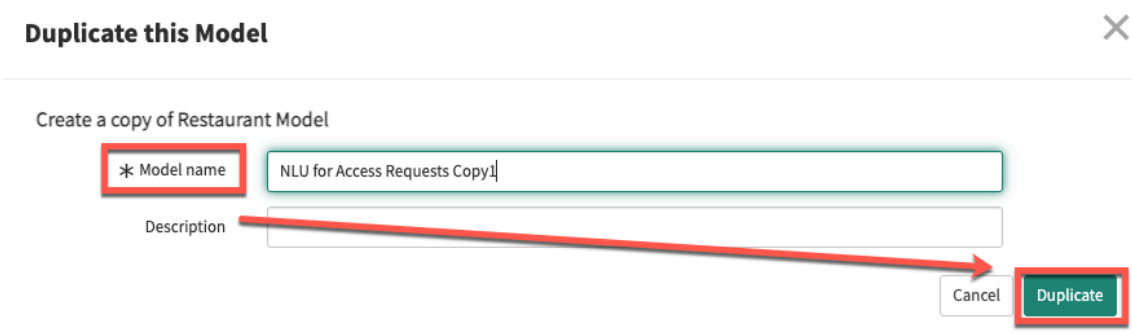
Neste procedimento de exemplo, você já criou um modelo intitulado *NLU para solicitações de acesso* . Você deseja personalizá-lo para outro departamento. Você duplica o modelo para criar um novo modelo separado. Para personalizar o novo modelo, adicione conteúdo relacionado ao outro departamento.

Procedimento

1. Defina seu escopo para o escopo do modelo que você deseja criar.
   Essas configurações do modelo não podem ser alteradas: Idioma, finalidade e escopo.
2. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
3. Na coluna extrema direita da lista de modelos, selecione **Mais opções** menu do modelo que você deseja duplicar.



4. Selecione **Duplique este modelo** .
5. Em **Duplique este modelo** , insira um nome e uma descrição para o novo modelo.



Neste cenário de exemplo, você insere NLU para cópia de solicitações de acesso 1 para obter a 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.

6. Clique em **Duplicar**.
   O sistema duplica o modelo. . **Detalhes do modelo** a página é carregada para o seu novo modelo.

O que Fazer Depois

Você pode personalizar o novo modelo adicionando novo conteúdo a ele. Treine, teste e publique o novo modelo. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar seu modelo.

Para duplicar um grupo de modelos inteiro ou um dos modelos em um grupo, consulte Gestão de modelos multilíngue.

Para transferir um modelo para uma instância diferente, consulte Adicione um modelo de NLU a um conjunto de atualizações.

Exporte um modelo de NLU

Exporte um Compreensão da linguagem natural(NLU) para criar um arquivo CSV das intenções e enunciados. Você pode usar o arquivo CSV para editar, compartilhar e importar.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, e. Inteligência preditivatodos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exportar um modelo de NLU cria um arquivo CSV. O arquivo contém uma tabela dos enunciados do modelo e das intenções correspondentes. Os dados vêm do **Enunciados** para cada intenção no modelo.

Nota:
O arquivo não contém as origens dos enunciados. Além disso, o arquivo não transfere entidades ou vocabulário associados ao modelo. Para exportar todos os dados do modelo, consulte Adicione um modelo de NLU a um conjunto de atualizações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e encontre seu modelo na lista.
3. Role até a coluna extrema direita da linha do seu modelo e selecione o menu Mais opções do modelo que você deseja exportar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 menu Mais opções, clique em **Modelo de exportação como CSV** .
   O arquivo CSV do modelo é baixado para o seu navegador.

O que Fazer Depois

Você pode usar o arquivo CSV para compartilhar o modelo ou editar os enunciados. Você também pode criar um modelo importando o arquivo CSV. Para obter mais informações, consulte Crie um NLU Modelo de um arquivo CSV.

Adicione um modelo de NLU a um conjunto de atualizações

Use conjuntos de atualizações para mover seu Compreensão da linguagem natural(NLU) modelos de uma instância para outra. Os conjuntos de atualizações incluem todos os registros necessários para que seu modelo funcione na instância de destino.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, e. Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- As instruções a seguir se aplicam a. NLU modelos para Virtual Agent e. Pesquisa com IA.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use conjuntos de atualizações para transferir um modelo de uma instância de origem para uma instância de destino. A instância de destino já deve ter o mesmo escopo que o escopo do modelo na instância de origem.

Adicionar um modelo a um conjunto de atualizações inclui os seguintes recursos:

- Conteúdo do modelo (intenções, enunciados, entidades, anotações, vocabulário, e o conjunto de testes padrão)
- Fontes de vocabulário associadas
- Solução DE ML ativa correspondente mais recente
- Artefatos do modelo DE ML
- Definição e solução DE ML (últimas três execuções, desde que uma delas tenha sido bem-sucedida)

Para obter mais informações sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Se você quiser adicionar o modelo a um conjunto de atualizações diferente, deverá tornar esse conjunto de atualizações o atual. Consulte Create and select an update set as the current set .

Para uma portabilidade ideal, adicione seu NLU Modele para um novo conjunto de atualizações dedicado em vez de um conjunto de atualizações padrão do sistema. Para fazer isso, um novo conjunto de atualizações deve ser criado manualmente no escopo do modelo. Um erro será exibido se o conjunto de atualizações atual for o padrão do escopo. Este erro contém um link para criar manualmente um novo conjunto de atualizações.

Se o modelo contiver registros de vários escopos, como tabelas de vocabulário, seu conjunto de atualizações deverá ter um *primário-secundário* (lote). Siga o procedimento da etapa 5 para criar um conjunto de atualizações primário-secundário.

Quando os modelos (global ou com escopo) são movidos usando conjuntos de atualizações, seu estado de treinamento e publicação permanece o mesmo após a transferência. Um

Tradução automática

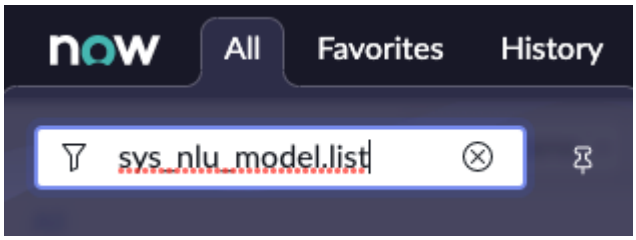
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

modelo treinado e publicado antes de ser adicionado a um conjunto de atualizações não requer retreinamento ou republicação na instância de destino.

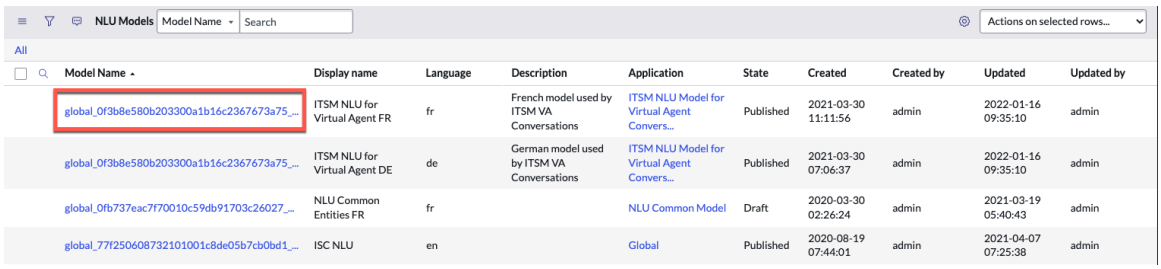
Para obter informações sobre conjuntos de atualizações primário-secundário, consulte Working with batched update sets. O vídeo a seguir fornece uma demonstração desse processo. Um vídeo passo a passo da migração de modelos de NLU por conjuntos de atualizações na versão Vancouver.

Procedimento

1. Selecione **Todos** e insira sys_nlu_model.list no navegador.

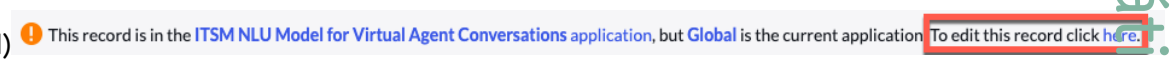


2. Selecione **Nome do modelo** do modelo.

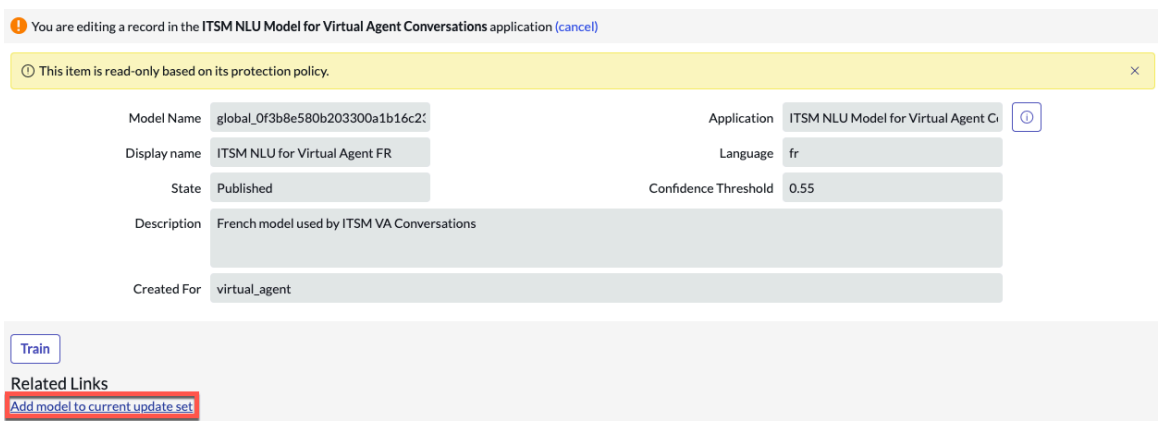


. **Nome de exibição** é o nome que você deu ao modelo ao criá-lo. . **Nome do modelo** é fornecido ao modelo pelo sistema.

3. **Opcional:** Se Global for sua aplicação atual, siga o prompt na parte superior para editar o registro.

(Optional) 

4. Em **Links relacionados** clique em **Adicionar modelo ao conjunto de atualizações atual.**



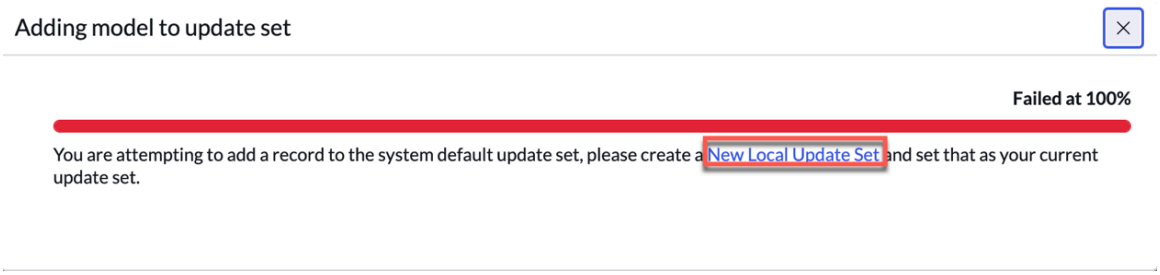
Se os registros do modelo estiverem todos em um escopo, o sistema adicionará o modelo ao conjunto de atualizações atual. Uma vez concluído, o registro pode ser encontrado na tabela sys_update_set.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entanto, o sistema exibirá um erro se o escopo designado for o escopo padrão. Continue com as etapas a seguir.

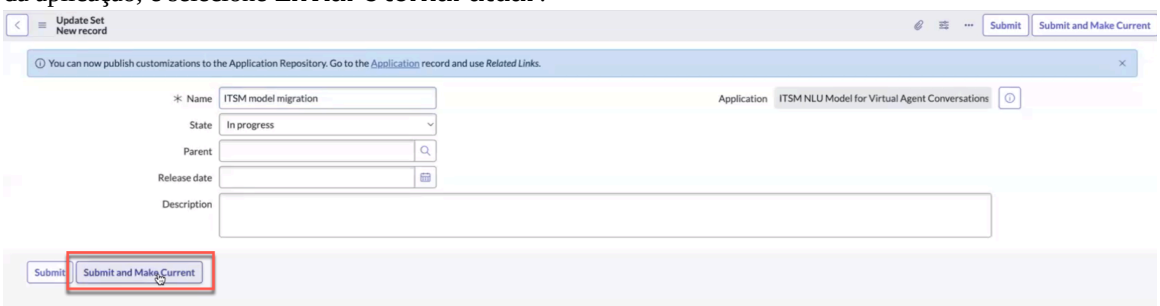
5. Se o sistema exibir o erro **Você está tentando adicionar um registro ao conjunto de atualizações padrão do sistema** continue com as etapas restantes deste procedimento.



Na faixa de erro, selecione **Novo conjunto de atualizações local** Link para criar um novo conjunto de atualizações que não é padrão. No caso de um conjunto de atualizações primário-secundário, o primário é criado primeiro no escopo do modelo. (Todos os conjuntos de atualizações secundários são criados em uma etapa posterior).

Novo conjunto de atualizações local abre um novo registro na tabela sys_update_set.

6. Para o novo registro de conjunto de atualizações, forneça um nome, revise outros valores, incluindo o escopo da aplicação, e selecione **Enviar e tornar atual** .



Um novo conjunto de atualizações é criado e a tela é reaberta para o registro do modelo na tabela sys_nlu_model.

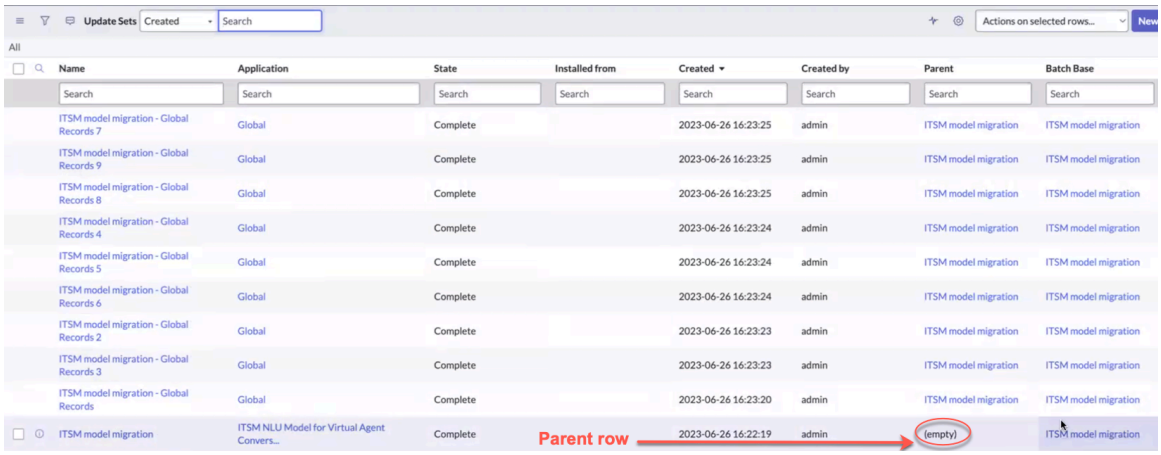
7. No registro do modelo em sys_nlu_model, selecione **Adicionar modelo ao conjunto de atualizações atual** em **Links relacionados** .
Quando os registros do modelo estão em vários escopos, esta etapa cria conjuntos de atualizações secundários que têm escopo global.

Nota:
Se os registros do modelo estiverem todos em um escopo, o sistema adicionará o modelo ao conjunto de atualizações atual. Uma vez concluído, o registro pode ser encontrado na tabela sys_update_set.

8. Se o modelo estiver em um escopo não global: Na tabela Conjuntos de atualizações sys_update_set, localize o conjunto de atualizações primário e seus conjuntos de atualizações secundários (atualize a página, se necessário).
   - O conjunto de atualizações primário tem o valor **(vazio)** Na coluna primária.
   - Conjuntos de atualizações secundários têm o nome do primário na coluna primário, e. **Global** Na coluna Aplicação.
   - Os conjuntos de atualizações primário e secundário contêm o mesmo valor na coluna Base do lote.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Abra o registro primário em sys_update_set e defina **Estado** campo para Concluído .
   Uma caixa de diálogo Confirmação é exibida. Selecione Sim para confirmar. Define os conjuntos de atualizações primário e secundário como concluídos.
10. Para migrar o arquivo do conjunto de atualizações, selecione **Exportar lote do conjunto de atualizações para XML** no registro primário em sys_update_set.
    Os conjuntos de atualizações primário e secundário são empacotados juntos e exportados.

O que Fazer Depois

Na instância de destino, navegue até **Conjuntos de atualizações recuperados** e selecione **Importar conjuntos de atualizações do XML** . Quando desempacotado, o primário e todos os secundários serão listados na tabela Conjuntos de atualizações recuperados. Abra o primário e selecione **Visualizar lote do conjunto de atualizações** .

Se um registro referenciado na instância de origem não estiver presente na instância de destino, você poderá encontrar erros ao aplicar o conjunto de atualizações. Por exemplo, o campo Origem em sys_nlu_intent pode se referir a uma intenção de um modelo diferente que não existe na instância de destino. Você pode clicar em **Aceitar atualização remota** nos registros com falha para confirmar o conjunto de atualizações mesmo assim.

Exclua um modelo de NLU

Exclua um Compreensão da linguagem natural(NLU) modelo permanentemente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Excluir um modelo de NLU remove o modelo e seu conteúdo, incluindo seu conjunto de testes padrão, do sistema. Não é possível excluir um modelo se ele atender a qualquer um dos seguintes critérios:

- O modelo é pré-criado
- O modelo contém pelo menos uma intenção mapeada para um tópico do Virtual Agent

> **Aviso:**
> A exclusão de um modelo não pode ser desfeita.

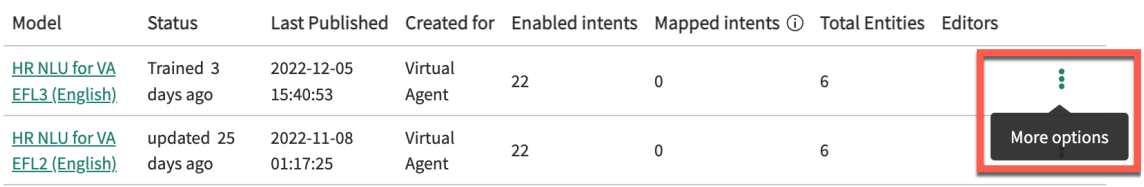
Procedimento

1. Defina seu escopo para o escopo do modelo que você deseja excluir.
2. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.

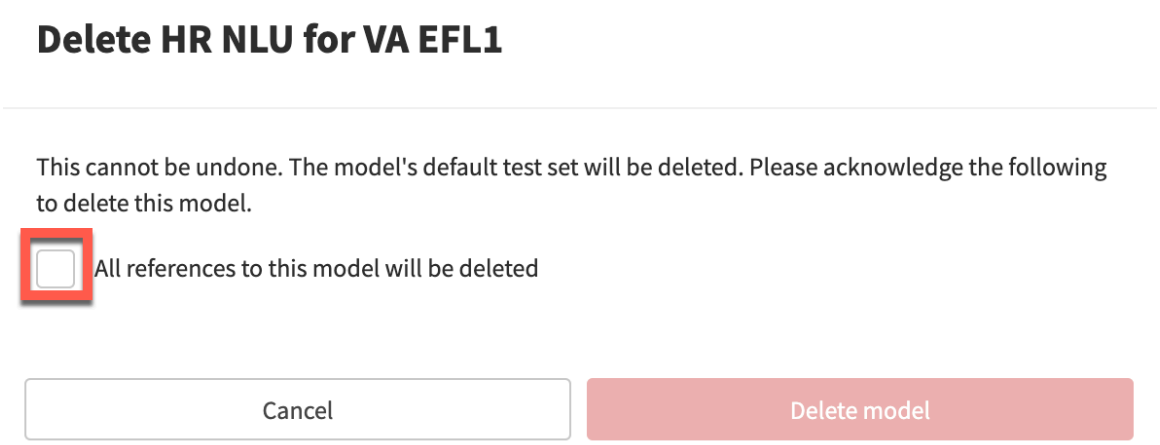
Tradução automática

© 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.

3. Na coluna extrema direita da lista de modelos, selecione Mais o. **Mais opções** menu do modelo que você deseja excluir.



4. Selecione a opção para **Exclua este modelo** .
5. Marque a caixa de seleção para confirmar que todas as referências a este modelo serão excluídas.



6. Selecione **Excluir modelo** .
   O sistema exclui seu modelo e recarrega a página.

Criar e treinar seu modelo

Depois de criar um modelo, crie o conteúdo do modelo adicionando intenções, entidades, vocabulário e enunciados de conjunto de testes. . NLU o conteúdo do modelo determina como o modelo responde às entradas do usuário.

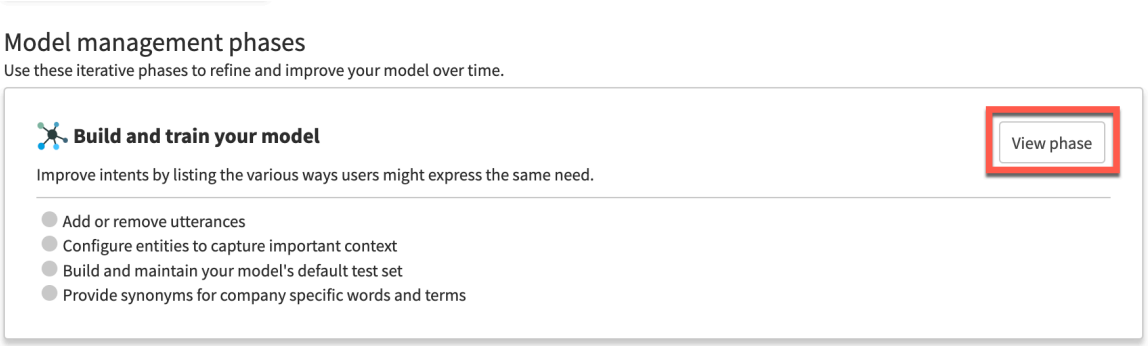
Os modelos são compostos pelo seguinte conteúdo:

- Ações: Uma ação que o usuário deseja fazer ou deseja que a aplicação faça.
- Objeto ou contexto de uma ação.
- Vocabulário: Adicione vocabulário para ajudar seu modelo a entender o intervalo de palavras nos enunciados dos usuários.
- Conjunto de testes: Para avaliar o desempenho do modelo, adicione enunciados de teste e as intenções que você espera prever para esses enunciados.

Para acessar o conteúdo do modelo, navegue até **Workbench de NLU** > **Modelos**. . Virtual Agent a guia é aberta por padrão. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo para abrir **Detalhes do modelo** página. Em **Crie e treine seu modelo** cartão, selecione **Exibir 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.



Tentativas

Quando seu modelo recebe entrada do usuário, ele usa um *intenção* para executar uma ação do sistema. Por exemplo, um usuário digita `Tenho um problema crítico com um laptop lento` . O modelo corresponde a entrada de enunciado à intenção *Solução de problemas SlowComputer* . Se a intenção estiver vinculada a um Virtual Agent gatilho de ação adicional.

As intenções contêm enunciados de treinamento ou exemplos de entradas do usuário que acionariam a ação do sistema. Forneça enunciados realistas que o modelo pode encontrar de seus usuários. A qualidade dos enunciados de treinamento afeta a precisão do seu modelo.

Para obter mais informações, consulte Intenções do NLU.

Entidades

Suas intenções usam *entidades* fornecer contexto adicional para o modelo ao receber entradas. No exemplo do computador, o laptop é a entidade ou objeto da ação.

As entidades de NLU se enquadram em duas categorias: *definido pelo sistema* e. *definido pelo usuário* . As entidades do sistema, como DATA, HORA e LOCAL, estão disponíveis por padrão em sua instância. Você pode criar suas próprias entidades definidas pelo usuário para fornecer associações e significado adicionais para seus requisitos de negócios.

Todas as entidades são reutilizáveis em outros modelos de NLU. No entanto, você deve adicioná-los a um enunciado de treinamento para cada modelo usá-los.

Para obter mais informações, consulte Entidades de NLU.

Vocabulário

A entrada dos usuários pode conter uma grande variedade de palavras e frases. Seu modelo também pode não entender alguns termos usados em domínios especializados ou áreas de negócios.

Para melhorar a capacidade do seu modelo de entender uma ampla variedade de entradas do usuário, você pode definir sinônimos criando itens de vocabulário.

Por exemplo, seu modelo inclui uma entidade para o termo *computador* . Quando um usuário digita `Preciso de um novo computador` , o modelo sabe como responder. No entanto, se um usuário inserir *laptop* ou `estação de trabalho` , o modelo pode não prever a intenção. Você pode adicionar vocabulário ao modelo para treiná-lo a entender sinônimos e variações.

Você também pode usar tabelas e listas como fontes de vocabulário. Seus modelos podem pesquisar as fontes de vocabulário ao prever intenções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Vocabulário do NLU.

Conjunto de testes

Seu modelo contém um conjunto de testes padrão que você pode usar para avaliar o desempenho do modelo. Inicialmente, o conjunto de testes está vazio, pronto para ser preenchido com seu conteúdo. Adicione enunciados de teste e suas intenções esperadas para criar o conjunto de testes.

Para obter mais informações, consulte Criação e gestão do conjunto de testes.

Painel de teste

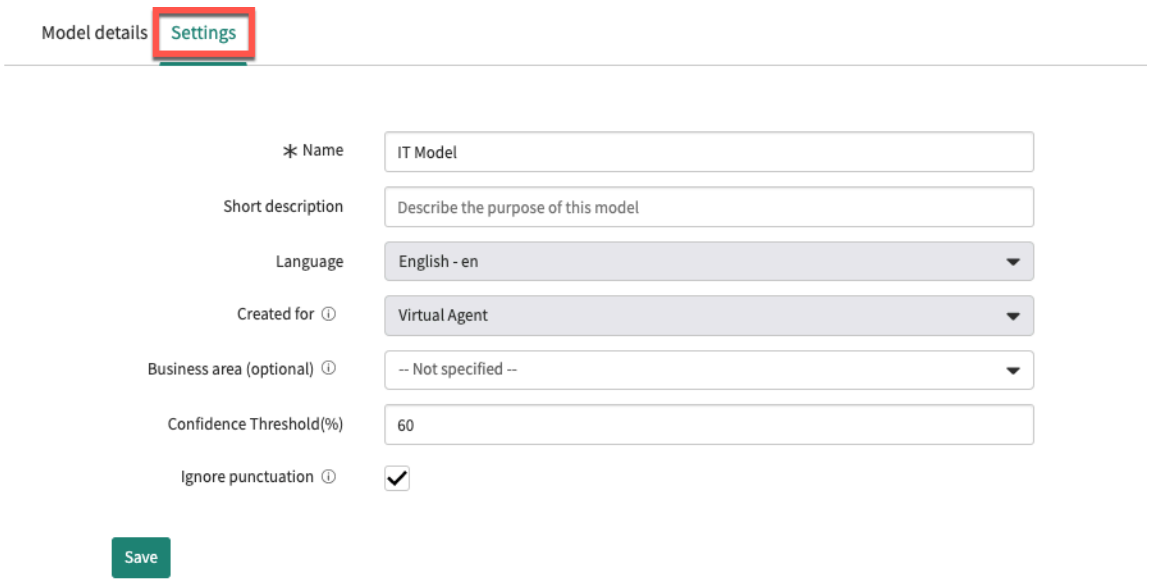
Acesse o painel de teste clicando em **Treinar modelo** ou **Modelo de teste** em **Crie e treine seu modelo** fase. O treinamento incorpora novo conteúdo ao seu modelo. Com **Modelo de teste** , você pode inserir enunciados individuais manualmente para testar quais intenções o modelo prevê para eles.

Para obter mais informações, consulte Treine e experimente seu modelo de NLU.

Você também pode usar o painel de teste para fornecer feedback sobre as previsões do seu modelo. Seu feedback ajuda a melhorar a previsão de intenção. Consulte Feedback do painel de teste.

Configurações

Use **Configurações** para editar o nome, a descrição resumida e o limite de confiança do modelo. Não é possível mudar o idioma ou a finalidade do modelo.



Para obter mais informações sobre o limite de confiança, consulte Teste e publique seu modelo.
Para obter mais informações sobre Configurações, consulte Configurações do modelo de NLU.

Intenções do NLU

As intenções orientam as respostas dos seus modelos, correspondendo uma ação do sistema às entradas do usuário. Modelos com boas intenções ajudam Virtual Agent E a Pesquisa respondem aos usuários com precisão.

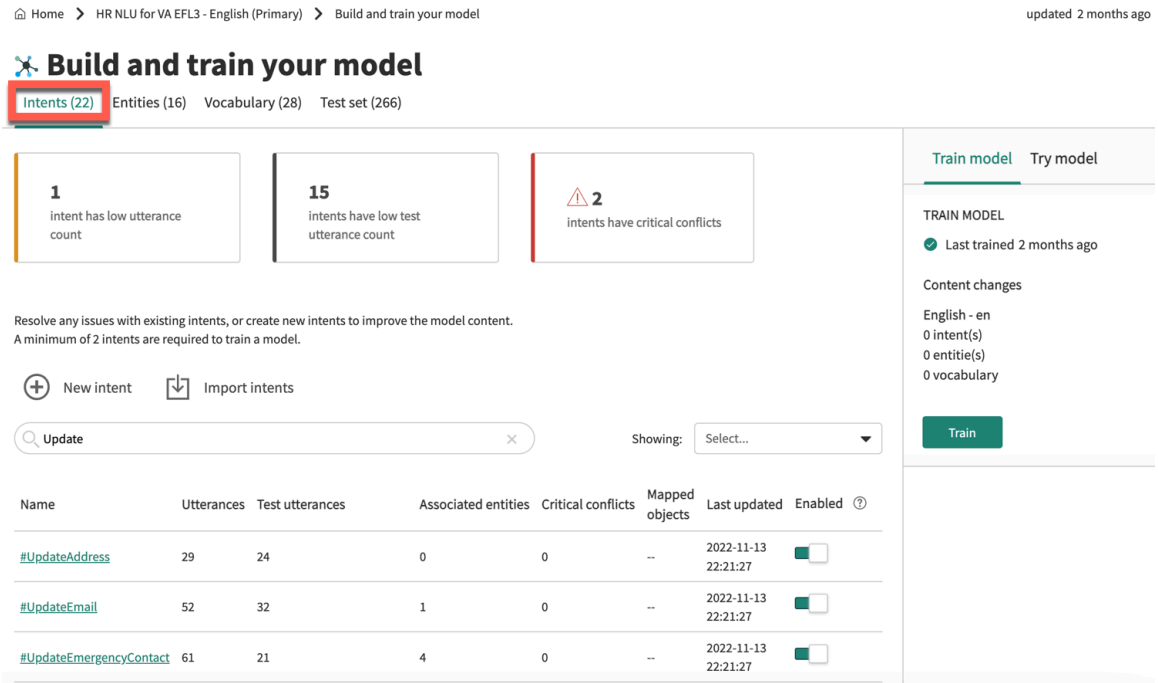
Tradução automática

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

Pense nas intenções como o núcleo que impulsiona a compreensão da linguagem natural. As intenções ajudam os modelos a traduzir enunciados de seus usuários em ações que o sistema pode executar. As intenções terão melhor desempenho se seus enunciados, entidades e vocabulário trabalharem juntos para oferecer suporte ao seu modelo. Usar vocabulário e exemplos realistas de enunciados pode ajudar o sistema a ser mais preciso ao prever intenções.

Ao criar seu Compreensão da linguagem natural(NLU), você adiciona intenções para corresponder as entradas do usuário às ações do sistema. Quanto mais intenções um modelo tiver, mais ações ele poderá executar ao receber enunciados de seus usuários. As intenções do modelo podem executar várias ações, desde a criação de solicitações de serviço de hardware até a adição de usuários a grupos.

Para acessar as intenções do seu modelo, navegue até a página de visão geral de um modelo. Em **Crie e treine seu modelo** fase, selecione **Exibir fase** . . **Intenções** a guia é exibida por padrão.



Um modelo pode conter até 750 intenções. No entanto, modelos com mais de 300 intenções ou 4500 enunciados, o que ocorrer primeiro, demoram mais tempo para treinar, testar e publicar.

Nota:
Ao criar intenções, lembre-se de que elas podem afetar umas às outras. Por exemplo, você cria e testa uma intenção que funciona em um ou dois enunciados. Mas, quando você o testa em um ambiente de intenção maior, ele pode se comportar de forma diferente. Para reduzir a probabilidade de tal evento, convém criar pelo menos cinco intenções em um modelo antes de iniciar o teste apropriado.

Para começar a adicionar conteúdo ao seu modelo, consulte Crie uma intenção de NLU.

. **Habilitado** a coluna mostra se a intenção está ativa ou não nas previsões. Um administrador de NLU pode desativar uma intenção individual, mas mantê-la no modelo.

No entanto, se uma intenção for mapeada para um tópico publicado 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.

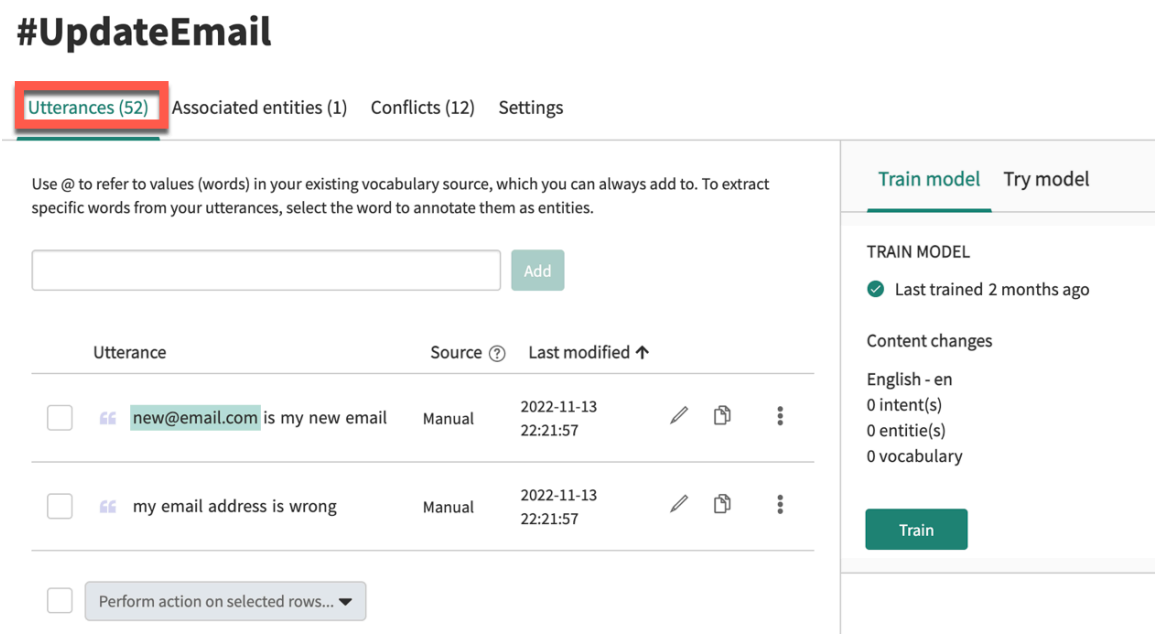
- Não é possível desativar a intenção.
- Não é possível excluir a intenção.

Depois de mudar **Habilitado** status de uma intenção, treine novamente o modelo.

Enunciados

As intenções contêm enunciados de treinamento, que são exemplos de entradas que o modelo pode ver de seus usuários. Cada intenção em um modelo tem seus próprios enunciados. Quando treinado, o modelo aprende a reconhecer enunciados semelhantes de seus usuários e responde com a intenção correspondente.

Selecione uma intenção para acessar a página de detalhes da intenção. . **Enunciados** lista todos os enunciados atualmente na intenção.



Depois de adicionar enunciados, você pode editar, copiar, mover ou excluir os enunciados usando os ícones na coluna direita. Você pode mover ou excluir vários enunciados marcando a caixa à esquerda primeiro e usando **Execute a ação nas linhas selecionadas** botão.

Aqui estão algumas coisas a serem consideradas ao adicionar enunciados às intenções:

- Um modelo deve ter pelo menos 1 intenção, com um mínimo de 5 enunciados em cada intenção.
- Uma intenção precisa de pelo menos 5 enunciados para começar o treinamento.
- Atualmente, o sistema oferece suporte a enunciados de até 25 palavras ou 200 caracteres. Enunciados que excedem esse limite não retornam uma previsão de intenção.
- Atualmente, o sistema oferece suporte a até 20 000 enunciados em um único modelo.
- Modelos com mais de 4 500 enunciados levam mais tempo para treinar, testar e publicar.

Forneça vocabulário para todas as palavras ou frases relevantes para sua organização ou domínio ao adicionar enunciados ao seu modelo. O vocabulário ajuda na previsão de intenção para palavras e frases que seus usuários provavelmente usarão. Você pode usar o

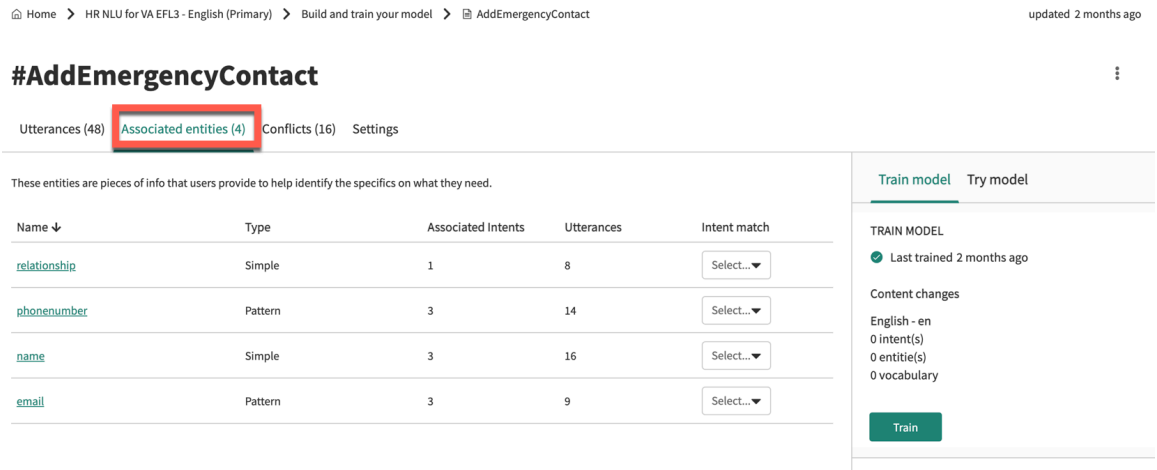
Tradução automática

© 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.

símbolo ao adicionar um enunciado para chamar uma fonte de vocabulário. Para obter mais contexto e exemplos, consulte Vocabulário do NLU.

Entidades associadas

Seu modelo usa entidades para fornecer contexto e significado adicionais ao prever a entrada do usuário. Você adiciona entidades aos enunciados de treinamento de sua intenção para fornecer ao sistema mais informações para executar a ação pretendida.

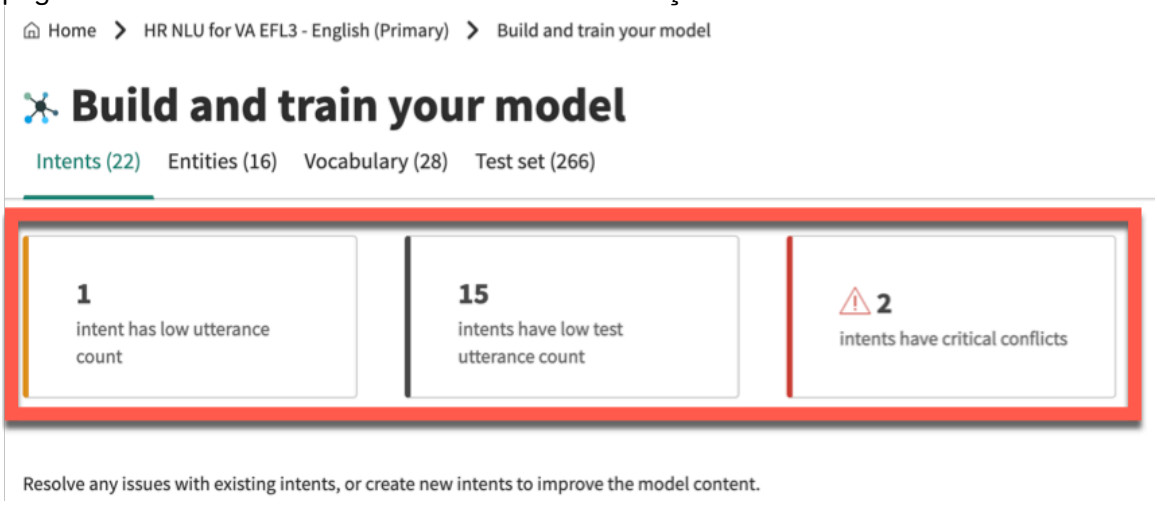


Para obter mais informações, consulte Entidades de NLU.

Problemas de intenção

Criar modelos grandes aumenta a chance de que intenções se sobreponham, conflitam ou não contenham enunciados de treinamento suficientes. Por exemplo, os exemplos de enunciado em uma intenção podem acabar idênticos aos exemplos em outra intenção. Se suas intenções entrarem em conflito, o modelo pode não saber qual intenção prever ao receber a entrada do usuário.

Se o seu modelo tiver problemas ou conflitos, o. **Intenções**a página exibe cartões mostrando o número de intenções afetadas.



Selecione um cartão para ver uma lista filtrada de intenções com esse problema. Resolver problemas garante que suas intenções atendam aos requisitos e funcionem conforme o pretendido.

Para obter mais informações, consulte Resolver problemas de intenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 intenção de NLU

Crie uma intenção para seu Compreensão da linguagem natural Modelo (NLU). As intenções fornecem ao seu modelo uma ação do sistema a ser executada quando ele recebe entrada do usuário.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, Workbench de NLU- Advanced Features plug-in, NLU Plug-in Common Model, e. Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Certifique-se de que você esteja no mesmo escopo da aplicação que seu modelo.
- Você pode criar intenções para Virtual Agent E da Pesquisa com IA no Workbench de NLU.
- Função necessária: administrador ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento mostra como criar uma intenção. Para reutilizar intenções de outros modelos, consulte Reutilizando intenções de pré-criadas NLU modelos.

Aqui está um exemplo de como as intenções podem interagir com o vocabulário em seus enunciados de treinamento.

- AddMembersTo Distribution List
- Enunciado A: "Adicione Carlos Santana à lista uxinfodev"
- Enunciado B: "Fui removido por engano do grupo arlo-drury-directreports"
- Resultado: O sistema não reconhece *uxinfodev* ou *directreports arlo-drury* e não pode usar essas palavras para prever a intenção.
- Solução: Adicionar *uxinfodev* e. *directreports arlo-drury* como itens de vocabulário e adicionar sinônimos a eles. Os sinônimos fornecidos ajudam a adicionar mais contexto ao enunciado e à intenção em que eles residem. Sua confiança na previsão de intenção pode ser ainda maior se você também as marcar como entidades.

Nota:
Enunciados de treinamento e enunciados de seus usuários têm um limite de 25 palavras ou 200 caracteres. Enunciados que excedem esse limite não retornam uma previsão de intenção.

Não inclua termos irreais, como "OrderLaptop" ou "sfsdfasdfas", nos enunciados de treinamento. Enunciados devem ser exemplos corretos e naturais na linguagem do modelo.

No procedimento de exemplo a seguir, você está criando uma intenção e adicionando enunciados que os usuários podem dizer ao solicitar informações sobre pagamento. Você já criou um NLU modelo intitulado *Modelo de RH para Virtual Agent* e você está criando uma intenção nesse modelo.

Procedimento

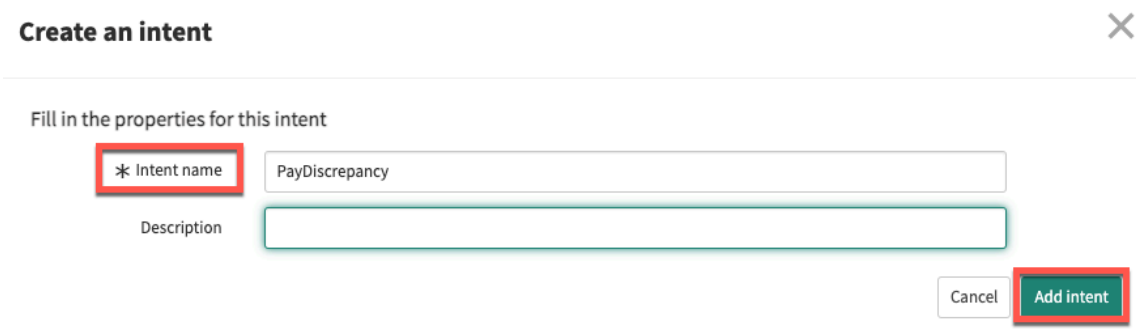
1. Defina o escopo da aplicação para o escopo do seu modelo.
2. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
3. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo ao qual você deseja adicionar uma intenção.
   Neste exemplo de modelo, você seleciona seu *Modelo de RH para Virtual Agent* 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.

4. Em **Crie e treine seu modelo** cartão, selecione **Exibir fase** .
5. Selecione **Intenções** .
6. Selecione **Nova intenção**.
7. Em **Crie uma intenção** , adicione um nome e uma descrição para a intenção.

Criando uma intenção



Neste cenário de exemplo, você insere PayDiscredency para o nome. Você também pode adicionar uma descrição.

Nota:
Quando você cria uma intenção, o sistema adiciona uma hashtag ao nome da intenção.

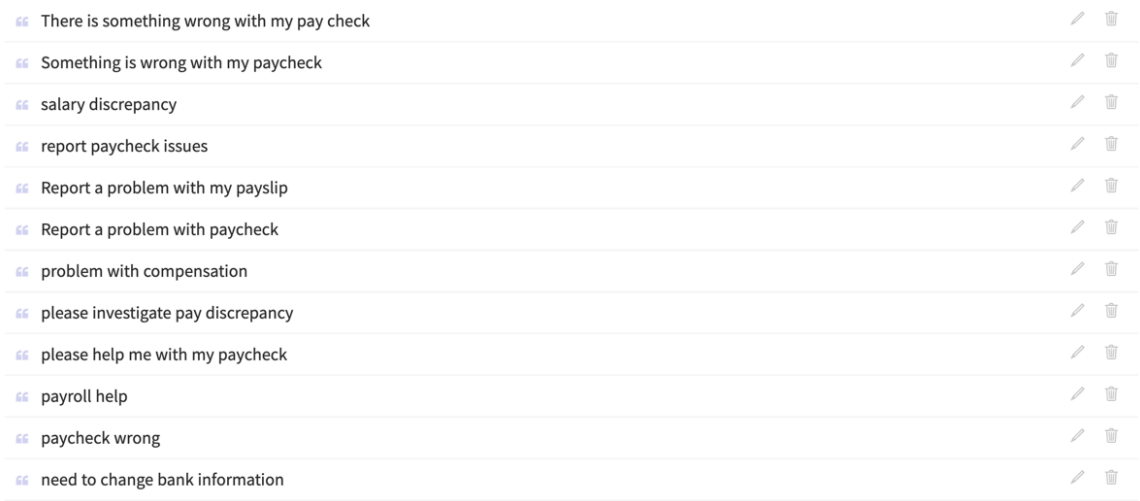
8. Selecione **Adicionar intenção** .
. *Discrecy* a tela de intenção é exibida, incluindo seções para seus enunciados, entidades associadas e configurações. O status de rascunho de intenção também é mostrado no canto superior direito da tela de intenção.
9. Em **Enunciados** insira exemplos de enunciados de treinamento relevantes para a intenção.

Nota:
Os exemplos de enunciados fornecidos devem ser exclusivos e conter menos de 25 palavras ou 200 caracteres. Adicione pelo menos 15 enunciados com a maior variedade possível entre eles. Você deve adicionar pelo menos 5 enunciados para começar a treinar o modelo.

Neste cenário, adicione os seguintes enunciados ao campo e selecione **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.



Ao criar e treinar novamente seu modelo iterativamente, você pode verificar como sua intenção atualizada afeta as previsões do modelo. Consulte Treine e experimente seu modelo de NLU.

O que Fazer Depois

Treine seu modelo para salvar suas atualizações. Para problemas com intenções, consulte Resolver problemas de intenção.

Para melhorar seus enunciados, adicione entidades para fornecer contexto. Consulte Entidades de NLU.

Disponível Descoberta de intenção o recurso pode ajudar a identificar intenções que seriam possíveis adicionar, com base em seus dados históricos.

Reutilizando intenções de pré-criadas NLU modelos

Reutilize Compreensão da linguagem natural(NLU) intenções importando-as de um pré-criado NLU modelo para outros modelos. Reutilizar intenções economiza tempo ao criar seus modelos.

Pré-criado Virtual Agent NLU Os modelos fornecem a compreensão do idioma necessária para fluxos de conversa do chatbot em ITSM, CSM e tópicos de RH. Cada um NLU a intenção nesses modelos é mapeada para um único Virtual Agent tópico de conversa criado em Designer do Virtual Agent de acordo.

Os modelos pré-criados são somente leitura, mas contêm intenções validadas que você pode reutilizar em NLU modelos. Por exemplo, o modelo de RH pré-criado para Virtual Agent Contém várias intenções relacionadas às solicitações de RH. Adicionar as intenções a um de seus modelos torna esse modelo pronto para responder às entradas do usuário sobre RH.

Pré-criado Virtual Agent conteúdo do modelo

Pré-criados Virtual Agent Os modelos usam linguagem pertinente à respectiva unidade de negócios (BU). . NLU que processa esta linguagem, construída a partir de um corpus de palavras de 3 milhões de palavras, é sensível ao contexto dos padrões linguísticos gerais e ambos ServiceNow e vocabulários definidos 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.

General Patterns	ServiceNow Vocabulary	User Defined Vocabulary

• Date
• Time
• Duration
• Location
• Phone number
• Phone extension
• Email
• Email domain
• Website address
• Computer drive
• Executable file
• IP address
• Bytes
• Proper Names
	• Task number
	• Incident number
	• Change number
	• Case number
	• KB article number
	• Problem number
		• Standard phrases
		• List – ServiceNow Table: Field Examples
		  • Change request: Type
		  • Task: Impact
		  • Task: Urgency
		• List – user defined
		• Regular expressions

Os modelos pré-criados são mapeados para tópicos de conversa comuns usados por Virtual Agent Chatbots em cada um dos três ônibus. Esses tópicos correspondem às intenções que executam ações específicas da BU.



Para saber mais NLU e. Virtual Agent contexto, consulte a seguinte documentação do produto:

- Para o contexto do ITSM, consulte ITSM Virtual Agent .
- Para o contexto de RH, consulte Virtual Agent para Prestação de serviços de RH .
- Para o contexto CSM, consulte Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente .

Virtual Agent e. NLU plug-ins e funções

Para acessar o pré-criado Virtual Agent modelos no Workbench de NLU, você deve instalar e ativar esses plug-ins usando a função 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.

Plug-ins	Descrições
• Conversas do CSM Virtual Agent [com.sn_csm.virtualagent] • Aplicativo com escopo de Recursos Humanos: Conversas do Virtual Agent [com.sn_hr_virtual_agent] • Conversas do ITSM Virtual Agent [com.snc.itsm.virtualagent]	Habilita Tópicos pré-criados do Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos de NLU da ServiceNow Para as aplicações Customer Service Management, HR Service Delivery e IT Service Management. • Requer que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) seja ativado. • Ativa automaticamente o plug-in Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio).

Criando NLU modelos que reutilizam predefinidos Virtual Agent intenções

Pré-criado Virtual Agent os modelos são definidos como somente leitura e não podem ser editados. No entanto, as intenções nesses modelos podem ser importadas para o seu novo modelo, junto com todas as novas intenções que você criou no seu modelo. Você também pode copiar o modelo pré-criado e usar as intenções como base para um novo modelo.

Para reutilizar as intenções de um pré-criado Virtual Agent modelo, escolha o modelo pré-criado ao importar intenções. Consulte Importar um NLU intenção.

Os modelos de NLU e suas intenções e entidades são associados a um escopo da aplicação. O escopo não pode ser alterado posteriormente, portanto, verifique o escopo da aplicação de destino antes de começar.

Importar um NLU intenção

Conforme você cria intenções para seu Compreensão da linguagem natural(NLU), você também pode importar e reutilizar intenções de outros modelos no mesmo escopo da aplicação. Reutilizar intenções economiza tempo ao criar novos modelos.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, e. Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Você pode importar intenções para Virtual Agent E da Pesquisa com IA.
- Verifique se o escopo da aplicação do seu modelo de origem e do modelo de destino são os mesmos.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você importa uma intenção, os seguintes itens associados também são importados:

- enunciados de treinamento, com suas anotações de entidade
- entidades

Os seguintes itens não são incluídos ao importar uma intenção:

- enunciados de teste no conjunto de testes padrão
- vocabulário regular e 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.

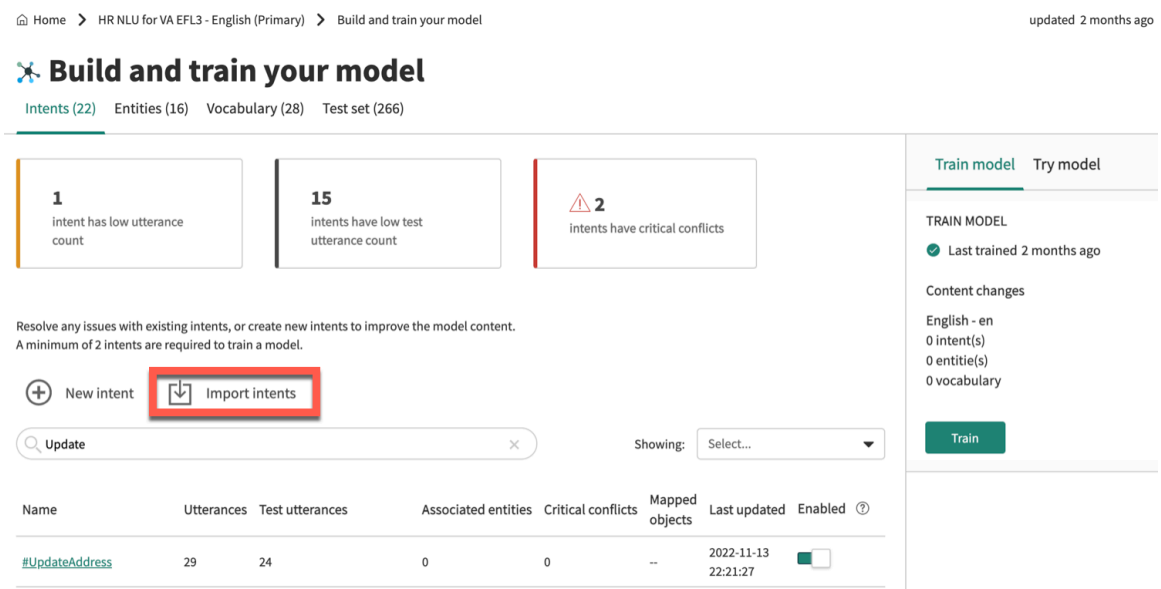
Nota:
Não é possível importar intenções nas seguintes situações:

- Quando o modelo já tiver uma intenção com o mesmo nome da intenção que você está tentando importar.
- Quando o modelo já tiver uma entidade com o mesmo nome, mas atributos diferentes dos que você está tentando importar.

Neste cenário de exemplo, você está criando o conteúdo de NLU e você deseja aprimorar o modelo reutilizando intenções de outro modelo.

Procedimento

1. Certifique-se de estar no escopo da aplicação de destino e navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo ao qual você deseja adicionar uma intenção.
3. Na página de visão geral do modelo, encontre **Crie e treine seu modelo** fase e selecione **Exibir fase** .
4. Em **Intenções** , selecione **Importar intenções** .

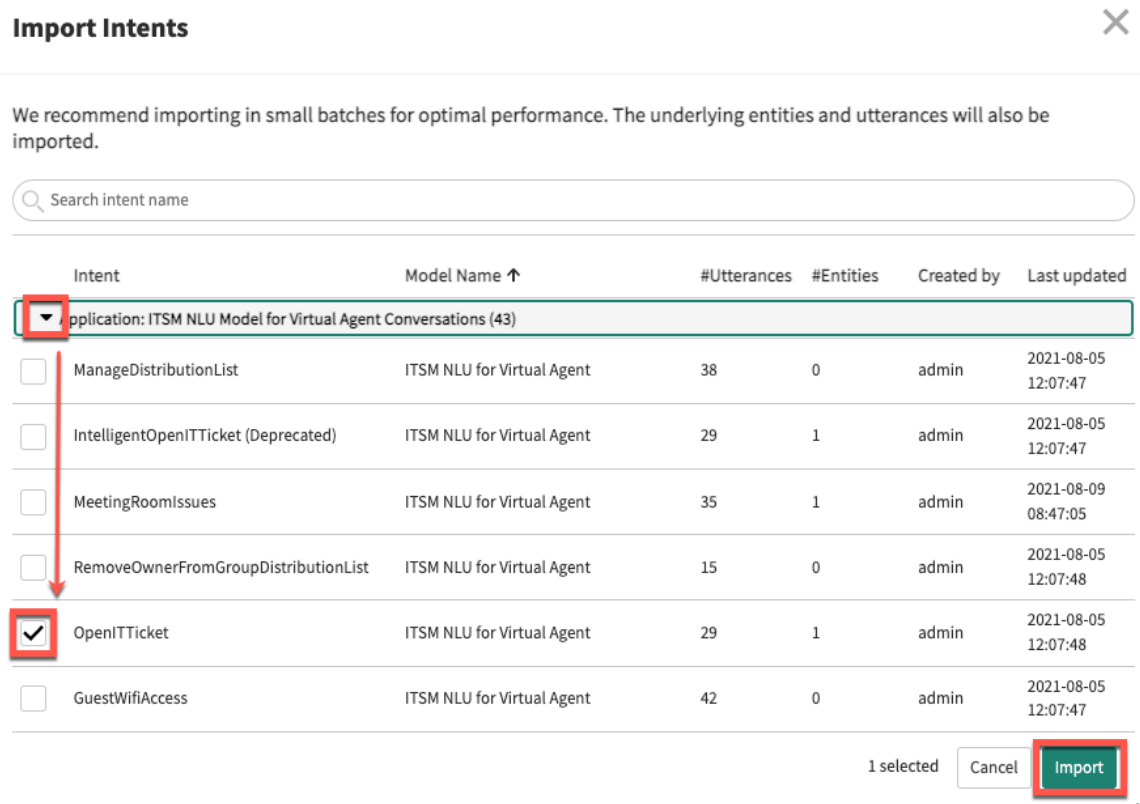


. **Importar intenções** a tela é exibida, mostrando uma lista de NLU modelos dos quais você pode selecionar intenções para importar.

5. Localize as intenções que você deseja importar e marque as caixas de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cenário, você seleciona **OpenITTíquete** intenção no *Modelo de NLU do ITSM para conversas do Virtual Agent* modelo.

6. Selecione **Importar**.

   Resultado: . **OpenITTtíquete** a intenção aparece na lista de intenções do seu modelo de destino. Ao importar esta intenção específica, você adicionou 29 enunciados de treinamento adicionais ao seu modelo.

O que Fazer Depois

Revise as anotações dos enunciados de treinamento recém-importados. Adicione anotação de vocabulário, se necessário.

Treine seu modelo para salvar suas atualizações. Para problemas com intenções, consulte Resolver problemas de intenção.

Se houver algum modelo de idioma secundário associado ao seu modelo de destino, considere importar e traduzir o novo conteúdo. Consulte Importe o conteúdo do modelo primário para um modelo secundário.

Para obter informações sobre pré-criados Virtual Agent modelos dos quais você pode importar, consulte Reutilizando intenções de pré-criadas NLU modelos.

Resolver problemas de intenção

Use os cartões de problema para identificar intenções que têm conflitos, precisam de revisão ou precisam de mais enunciados. Resolver problemas de intenção garante as intenções em seu Compreensão da linguagem natural(NLU) os modelos funcionam corretamente.

Tradução automática

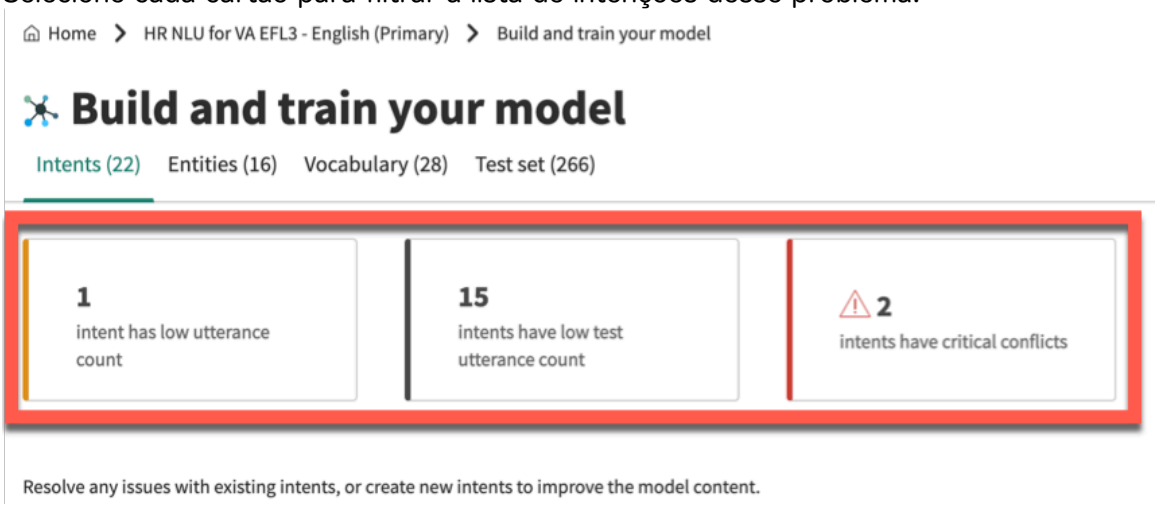
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, Workbench de NLU Plug-in Recursos avançados, e. Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Você pode resolver conflitos para Virtual Agent e. Pesquisa com IA modelos.
- Função necessária: nlu_admin ou admin. Quando atribuído a um modelo, o nlu_editor pode resolver problemas de intenção desse modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um modelo treinado contém intenções com problemas, os cartões de problema são exibidos na guia Intenções de **Crie e treine seu modelo**página. Selecione cada cartão para filtrar a lista de intenções desse problema.



Os cartões exibem diferentes problemas:

- **as intenções têm baixa contagem de enunciados** : A intenção não contém o mínimo necessário de 5 enunciados de treinamento. Este cartão também é exibido quando a intenção contém menos do que a contagem recomendada de 15 enunciados.
- **as intenções têm baixa contagem de enunciados de teste** : O conjunto de testes padrão não tem enunciados de teste suficientes para a intenção. Este cartão é exibido quando a contagem de enunciados de teste para uma intenção está abaixo dos 15 recomendados.
- **as intenções têm conflitos críticos** : Intenção contém enunciados de treinamento que se sobrepõem a enunciados em outra intenção.

  Nota:
  Enunciados marcados como Não relevante também pode entrar em conflito com enunciados atribuídos a intenções. Para obter mais informações, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

- **as intenções precisam de revisão** : A intenção foi traduzida, mas deve ser revisada por um nlu_admin ou nlu_editor.

Os cartões de emissão estão ocultos nas seguintes circunstâncias:

- O modelo é um modelo pré-criado
- O modelo está em um estado de rascunho e não treinado
- O modelo não contém conflitos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 relatório de conflito bem-sucedido não existe para a versão treinada mais recente
- . Workbench de NLU- O plug-in Recursos avançados não está instalado

Resolva problemas das seguintes maneiras:

Ocorrência	Resolução
as intenções têm contagem baixa de enunciados	Adicione mais enunciados de treinamento à intenção. As intenções precisam de pelo menos 5 enunciados. A contagem recomendada é de pelo menos 15 enunciados.
as intenções têm contagem baixa de enunciados de teste	Adicione mais enunciados de teste para a intenção ao conjunto de testes padrão do modelo. A contagem recomendada é de pelo menos 15.
as intenções têm conflitos críticos	Remova ou edite todos os enunciados para que cada enunciado se aplique a apenas uma intenção.
as intenções precisam de revisão	Um nlu_admin ou nlu_editor revise a intenção. Para obter mais informações, consulte Habilite ou desabilite uma intenção de modelo secundário.

Neste procedimento de exemplo, você está resolvendo conflitos críticos em uma de suas intenções. Você criou um Virtual Agent Modelo para lidar com solicitações de RH, mas duas de suas intenções, *Consulta de RH Geral* e. *CreateConsulta generalHRCaso* enunciados semelhantes incluídos.

Procedimento

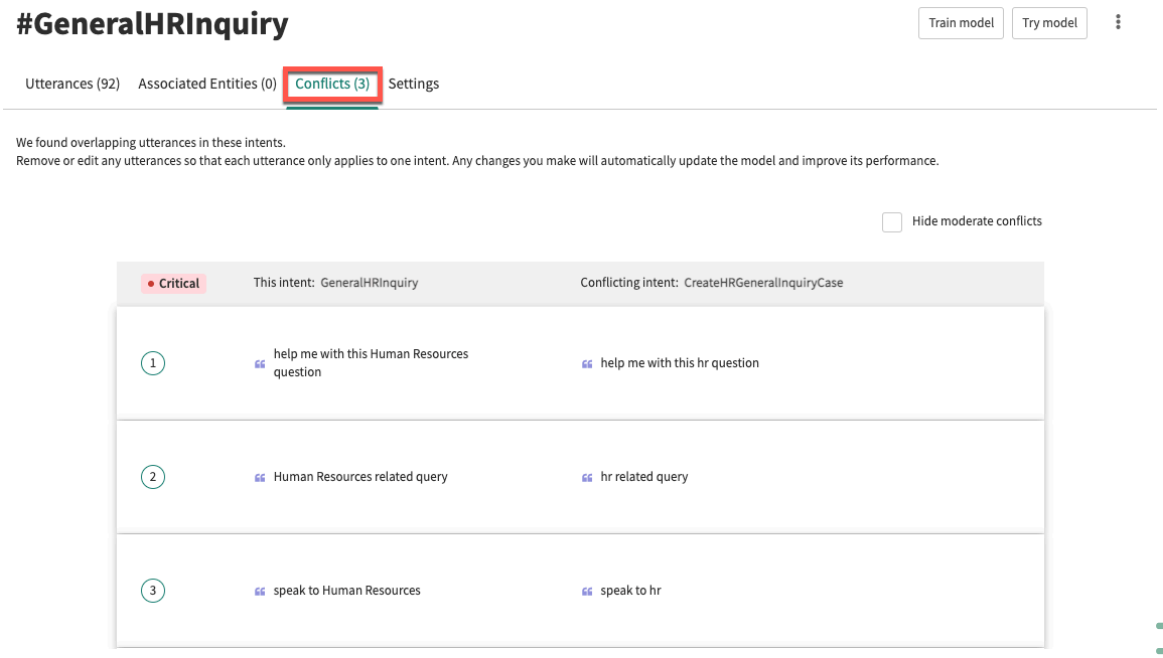
1. Certifique-se de que você esteja no mesmo escopo da aplicação que seu modelo e navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Em **Crie e treine seu modelo** cartão, clique em **Exibir fase** .
4. Na guia Intenções, clique em **as intenções têm conflitos críticos** cartão.
   A lista de intenções filtra e mostra as intenções com conflitos críticos.
5. Clique no nome da intenção que você deseja resolver.
   Neste exemplo, você clica em *Consulta de RH Geral* intenção.
6. Clique na guia **Conflitos.**

   A guia Conflitos é exibida e lista os enunciados conflitantes. Os enunciados da intenção atual são exibidos à esquerda. Os enunciados conflitantes para a outra intenção aparecem à direita.

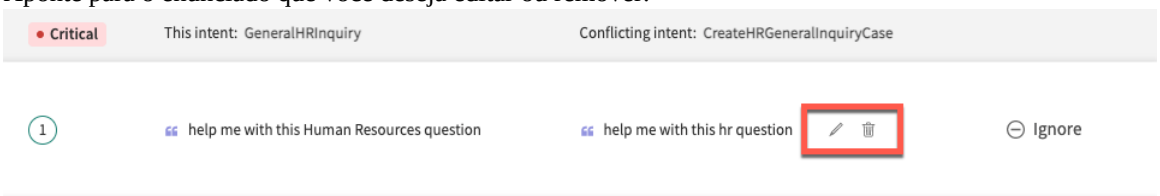
   Nota:
   Você pode ocultar conflitos moderados para se concentrar nos conflitos críticos. Você também pode ignorar conflitos. No entanto, certifique-se de corrigir todos os conflitos para obter melhor desempenho.

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.



7. Aponte para o enunciado que você deseja editar ou remover.



Neste procedimento de exemplo, clique no ícone de lixeira para remover o enunciado do *CreateConsulta generalHRCaso* intenção.

O enunciado é removido da intenção.

Nota:
Todas as mudanças feitas são salvas automaticamente.

O que Fazer Depois

Enunciados designados como Irrelevante ou Não relevante também pode entrar em conflito com enunciados de treinamento. Enunciados irrelevantes são exibidos como se estivessem em sua própria intenção nomeada **NO_INTENT** . Esses enunciados não podem ser editados ou excluídos em conflitos. Copie o enunciado para o módulo de detecção de irrelevância para editar ou excluir. Para obter mais informações, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

Continue a resolver todos os conflitos. Ao terminar, treine seu modelo para ver uma lista de conflitos atualizados, se houver. Resolva todos os problemas de intenção antes de testar e publicar seu modelo.

Entidades de NLU

As entidades fornecem contexto adicional ao seu modelo ao receber entrada do usuário. Adicione entidades aos seus enunciados e intenções para melhorar as previsões do seu Compreensão da linguagem natural Modelo (NLU).

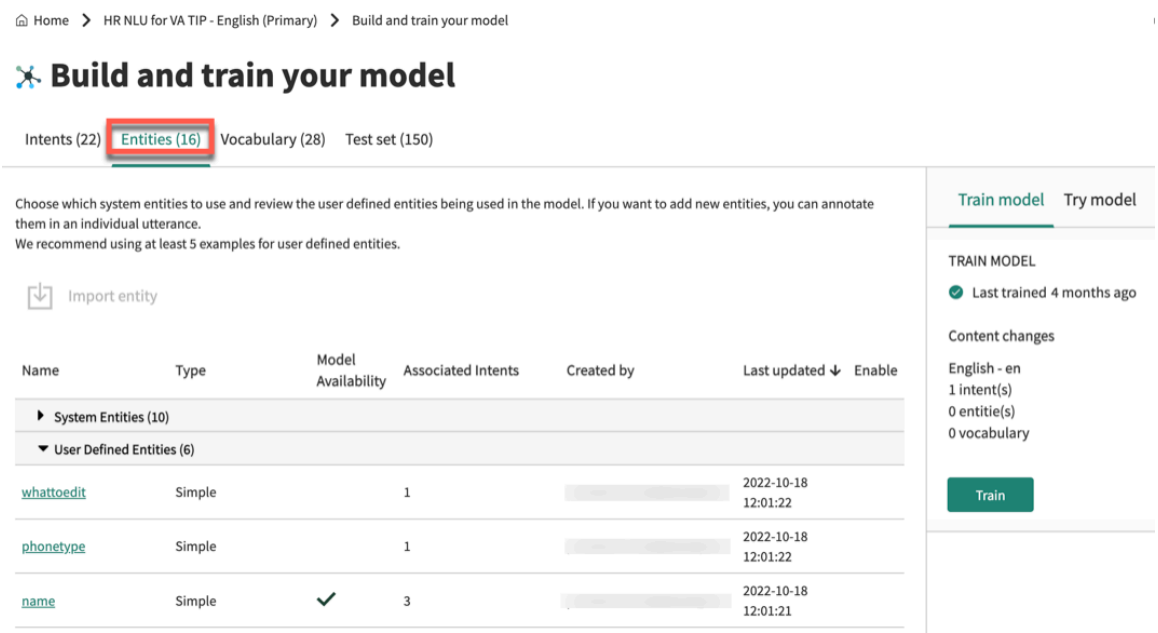
Pense nas entidades como o objeto da ação que o usuário deseja executar. O modelo interpreta o enunciado correspondendo-o a uma intenção, mas também usa entidades para coletar mais detalhes sobre a solicitação.

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.

Por exemplo, se um usuário digitar `Tenho um problema crítico com um laptop lento` , O sistema prevê uma correspondência com a intenção de troubleshootSlowComputer. A partir deste enunciado, o modelo também identifica as seguintes entidades:

- HARDWARE (entidade) - *laptop* (valor)
- urgência (entidade) - *Alto* (valor)



NLU as entidades se enquadram em duas categorias: *sistema* e. *definido pelo usuário* . As entidades do sistema, como DATA, HORA e LOCAL, estão disponíveis por padrão em sua instância. Você pode criar suas próprias entidades definidas pelo usuário para fornecer contexto relevante para o seu negócio.

Há cinco tipos de entidades definidas pelo usuário. Selecione um dos links a seguir para saber mais.

- Crie uma entidade simples
- Crie uma entidade mapeada
- Crie uma entidade padrão
- Crie uma entidade derivada do sistema
- Crie uma entidade aberta

Ao criar entidades, anote-as nos enunciados para fornecer exemplos para ajudar seu modelo a aprender. Ao anotar entidades, você fornece ao seu modelo associações linguísticas e contexto significativo para o vocabulário do sistema. As anotações fortalecem a relevância das entidades e ajudam seu modelo a executar a ação correta em resposta às entradas dos usuários.

Você adiciona entidades aos seus enunciados ao criar as intenções. As entidades se tornam associadas a essa intenção, fornecendo a você **Intenções associadas** número.

Expressões regulares

Expressões regulares (*regex* ajude seu modelo a estabelecer padrões que melhoram a capacidade desse modelo de localizar, corresponder e gerenciar texto. Use expressões

Tradução automática

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

regulares com entidades padrão para ajudar seu modelo a entender formatos como endereços de e-mail, números de telefone e números de incidentes.

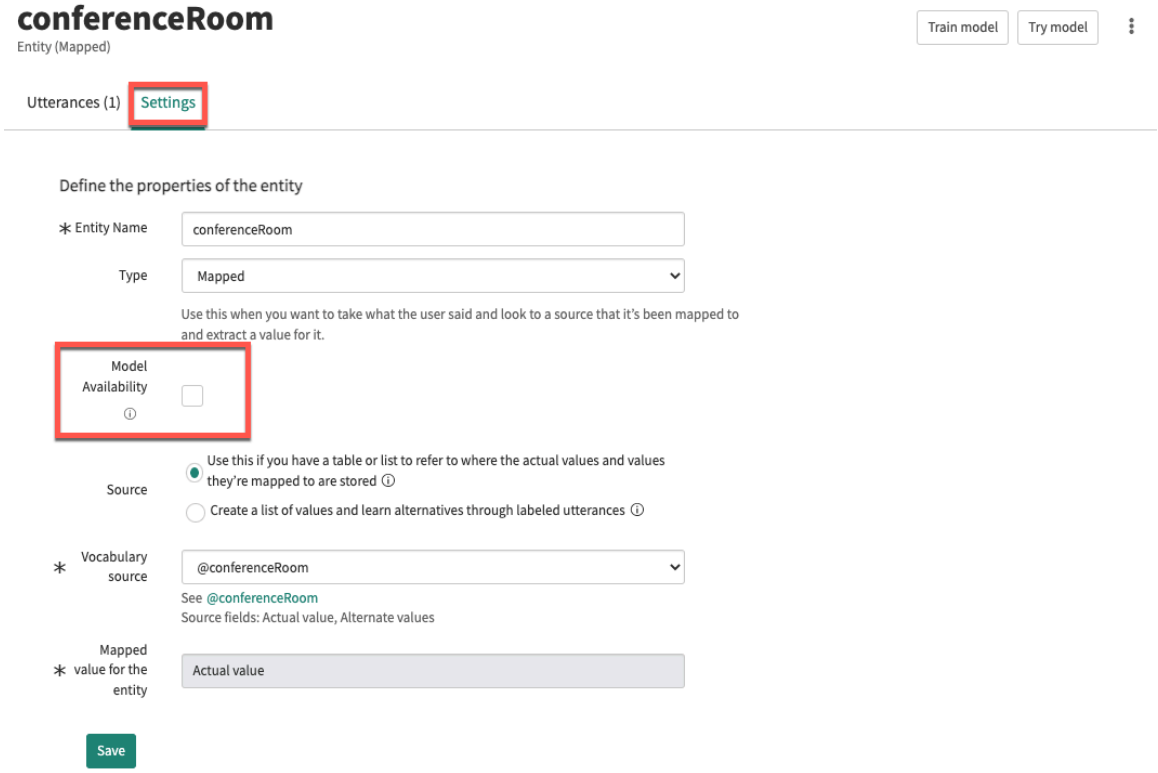
Para saber mais, consulte Usando expressões regulares em entidades.

Disponibilidade do modelo

Ao criar uma entidade, você pode optar por disponibilizar a entidade para reutilização por outras intenções no modelo. Se você não selecionou **Disponibilidade do modelo** ao criar a entidade, você pode editar a entidade posteriormente.

Na página Detalhes do modelo, selecione **Entidades** . Selecione o nome da entidade para exibir a página de detalhes da entidade. Em seguida, selecione **Configurações** guia.

Página de configurações da entidade



Crie uma entidade simples

Crie uma ou mais entidades simples a partir de palavras em seus exemplos de enunciado. Uma entidade é um objeto ou contexto de uma ação.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, NLU Plug-in Common Model, e. Inteligência preditivatodos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Criar ou usar um existente NLUmodelo para Virtual Agent Ou Pesquisa com IA.
- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao 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.

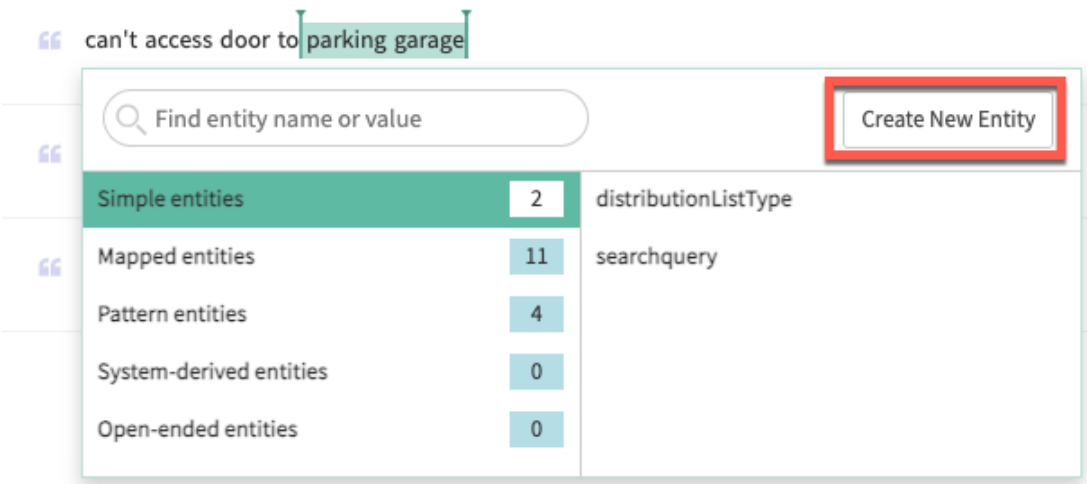
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Entidades simples são palavras ou frases cujo valor pode ser extraído pelo seu modelo. Entidades simples são identificadas com base no contexto em que a entidade é usada em um enunciado.

Para o procedimento de exemplo a seguir, você já criou uma intenção chamada *SubmitAccessRequest* e você está criando uma entidade simples para o tipo de acesso que o usuário está solicitando.

Procedimento

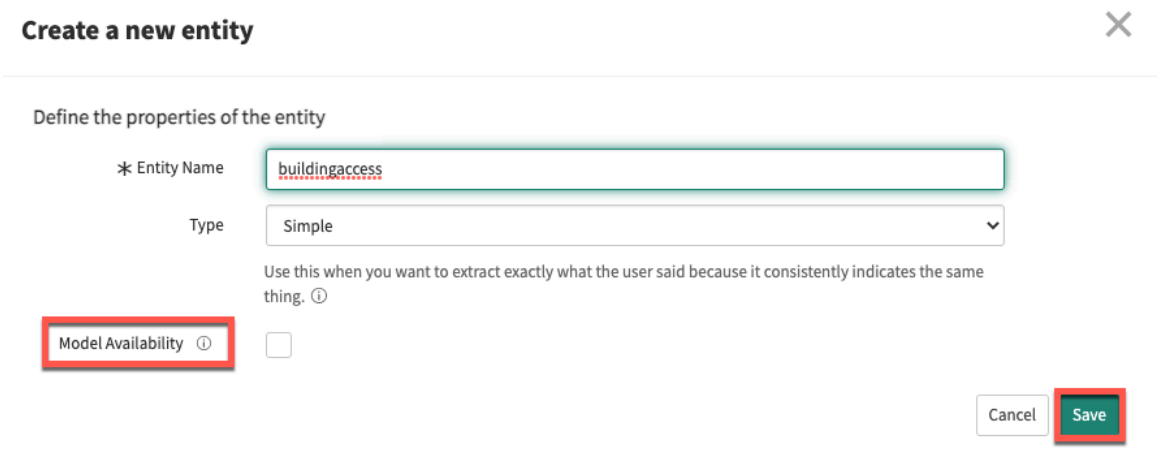
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e o nome do modelo ao qual você deseja adicionar uma entidade.
   Para este exemplo, você escolhe *NLU para solicitações de acesso* modelo.
3. Em **Crie e treine seu modelo** cartão, clique em **Exibir fase** .
4. Na guia Intenções, clique no nome da intenção.
   Para este exemplo, você clica em *SubmitAccessRequest* .
5. Clique em uma palavra em um dos enunciados para abrir a janela Entidade.
   Para este exemplo, clique na palavra *garagem de estacionamento* .



6. Clique em **Criar nova entidade** .
7. Em *Crie uma nova entidade* , insira um nome e selecione **Simples** tipo de entidade.
   Para este exemplo, insira buildingaccess para **Nome da entidade** .

Tradução automática

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

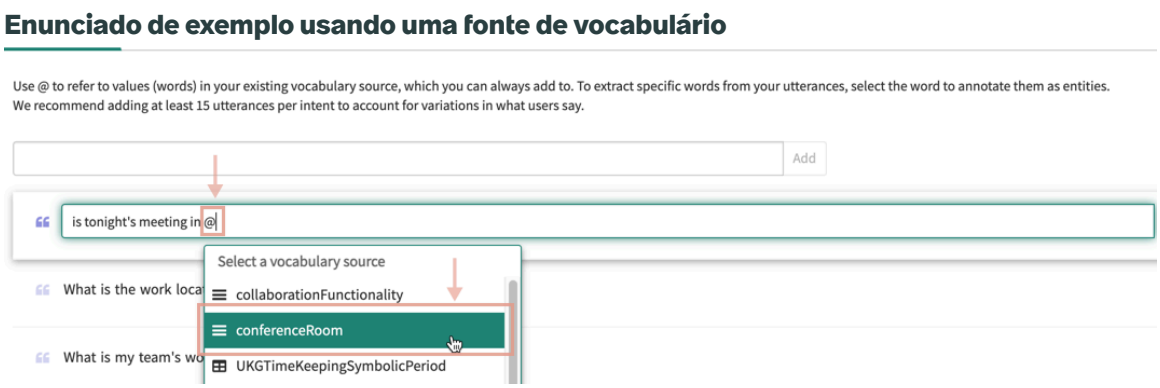


Nota:
Selecione **Disponibilidade do modelo** para disponibilizar a entidade para todas as intenções no modelo. Se você marcar a caixa, a entidade será exibida em **Entidades associadas** guia.

8. Clique em **Salvar**.
   A entidade salva e as palavras no enunciado permanecem realçadas.

O que Fazer Depois

Seus enunciados podem fazer referência a uma fonte de vocabulário usando o identificador em. Se você tiver uma lista de valores definidos em uma origem de vocabulário, poderá anotar o manipulador em como uma entidade simples para extraí-lo em vez de repetir o enunciado para todos os valores. A origem do vocabulário referenciado pode ser uma tabela ou uma lista. Por exemplo, a imagem a seguir mostra como você invoca uma fonte de vocabulário que lista vários nomes de salas de conferência.



Para obter mais informações, consulte Vocabulário do NLU.

Crie uma entidade mapeada

Crie uma entidade mapeada para uma origem de vocabulário ou para uma lista de valores criados manualmente para a entidade. As entidades mapeadas podem ajudar a fornecer vários valores que o modelo pode usar como contexto ao interpretar enunciados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, NLU Plug-in Common Model, e. Inteligência preditivatodos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Criar ou usar um existente NLUmodelo para Virtual Agent Ou 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.

- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entidades mapeadas usam as palavras do enunciado e extraem o valor com base em uma origem designada. O modelo usa a origem ao prever a intenção.

Ao criar uma entidade mapeada, você tem as três opções a seguir para a origem.

- Lista manual de valores: Use esta opção para inserir manualmente uma lista de valores para a entidade. Por exemplo, você pode criar uma entidade mapeada chamada *prioridade* e mapeá-lo para a palavra *urgente* Em um enunciado, crie manualmente uma lista para ele com valores Alto, Médio e Baixo.
- Fonte do vocabulário da tabela: Use esta opção se você tiver um ServiceNow tabela que tem os valores que você está procurando. Mapear uma entidade para uma origem de vocabulário de tabela permite que a entidade faça referência a vários valores da tabela. Por exemplo, use uma fonte de vocabulário "Local", em que "Local" tem valores para cidades e países.
- Fonte de vocabulário da lista: Use esta opção se você não tiver um ServiceNow tabela que tem os valores que você está procurando. Por exemplo, use uma fonte de vocabulário mouse, em que mouse tem valores para vários modelos de dispositivos de computador portáteis.

Neste procedimento de exemplo, você cria uma entidade mapeada para urgência.

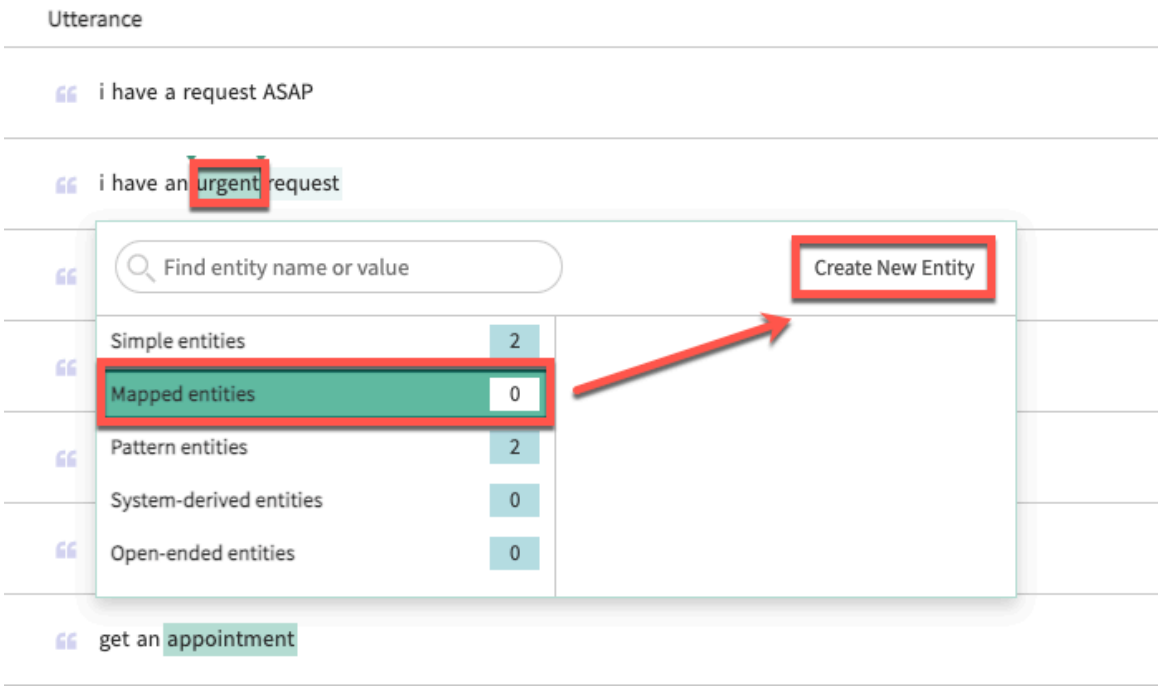
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do seu modelo.
3. Na página de detalhes do modelo, selecione **Intenções** guia.
4. Na seção Intenções do modelo, selecione o nome de uma intenção.
   Para este procedimento de exemplo, você seleciona **EnviarRequest** .
5. Na guia enunciados, selecione uma palavra em um enunciado

   Neste cenário, você seleciona a palavra *urgente* no enunciado *Tenho uma solicitação urgente* .
6. Selecione **Entidades mapeadas** .
7. Selecione **Criar nova entidade.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. No formulário, configure os campos.

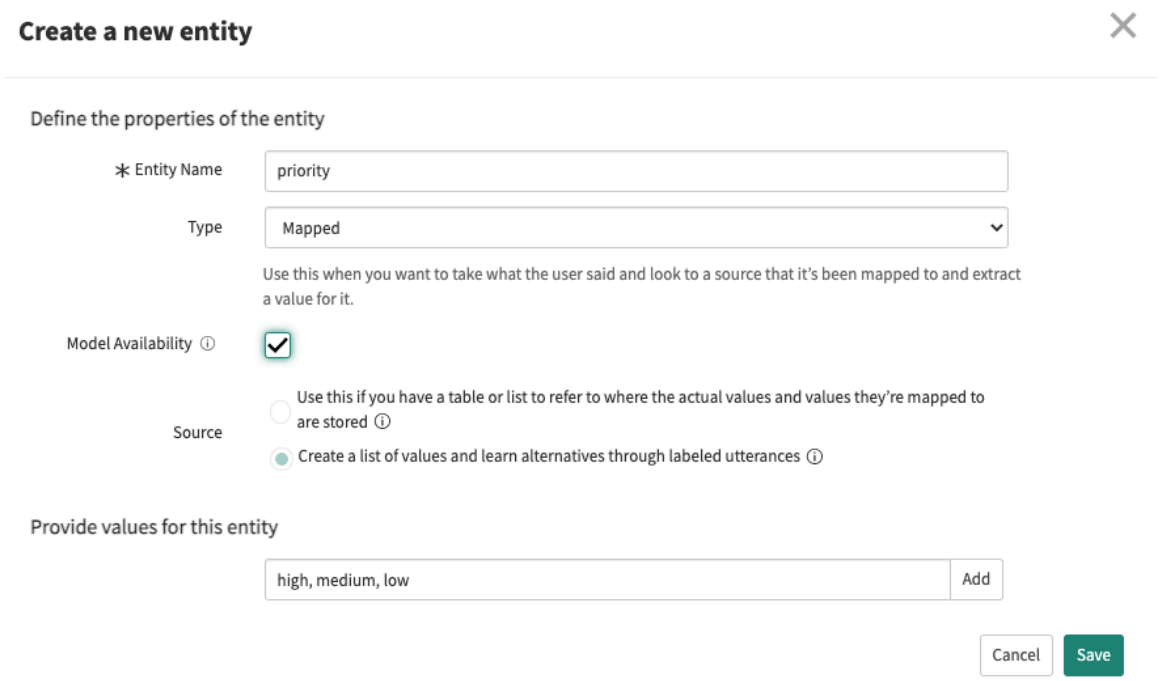
Campo	Descrição
Nome da Entidade	Nome da entidade.
Tipo	Tipo de entidade.
Disponibilidade do modelo	Selecione esta opção se quiser que esta entidade seja incluída em todas as intenções do seu modelo.
Origem	Origem dos valores da entidade.
Forneça valores para esta entidade	Valores usados para fornecer contexto para o modelo.

Para este procedimento de exemplo, use as seguintes configurações:

- **Nome da entidade** : `prioridade`
- **Tipo** : Mapeado
- **Disponibilidade do modelo** : Marque a caixa de seleção
- **Origem: Se você tiver uma tabela ou lista para se referir a onde os valores reais e os valores para os quais eles estão mapeados são armazenados**
- **Valor mapeado para a entidade** : `alto, médio, baixo` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Salvar**.

Resultado: Sua entidade mapeada salva. A entidade aparece em **Entidades associadas** guia. Agora, o modelo pode aproveitar o aprendizado de máquina e usar os valores fornecidos para identificar valores possíveis.



O que Fazer Depois

Você pode criar uma entidade mapeada usando uma origem de vocabulário para usar os valores na origem como a entidade mapeada.

Tópicos relacionados

Crie uma origem de vocabulário de tabela

Crie uma fonte de vocabulário de lista

Crie uma entidade padrão

Crie uma entidade de padrão a partir de uma palavra ou frase com padrões repetíveis, como endereços de e-mail e números de telefone. Esses padrões ajudam o sistema a reconhecer enunciados semelhantes com base nos padrões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, NLU Plug-in Common Model, e. Inteligência preditivatodos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Criar ou usar um existente NLU modelo para Virtual Agent Ou Pesquisa com IA.
- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entidades padrão ajudam seu modelo a identificar, contextualizar e governar tipos semelhantes de conteúdo. Entradas como números de telefone e endereço de e-mail seguem o mesmo padrão. Ao criar uma entidade padrão, você pode treinar o modelo para reconhecer todas as variações dessas entradas.

Nota:
As entidades padrão usam expressões regulares (regex). O valor do campo regex é uma expressão regular Java. Para obter mais informações sobre como usar o regex, consulte Usando expressões regulares em entidades .

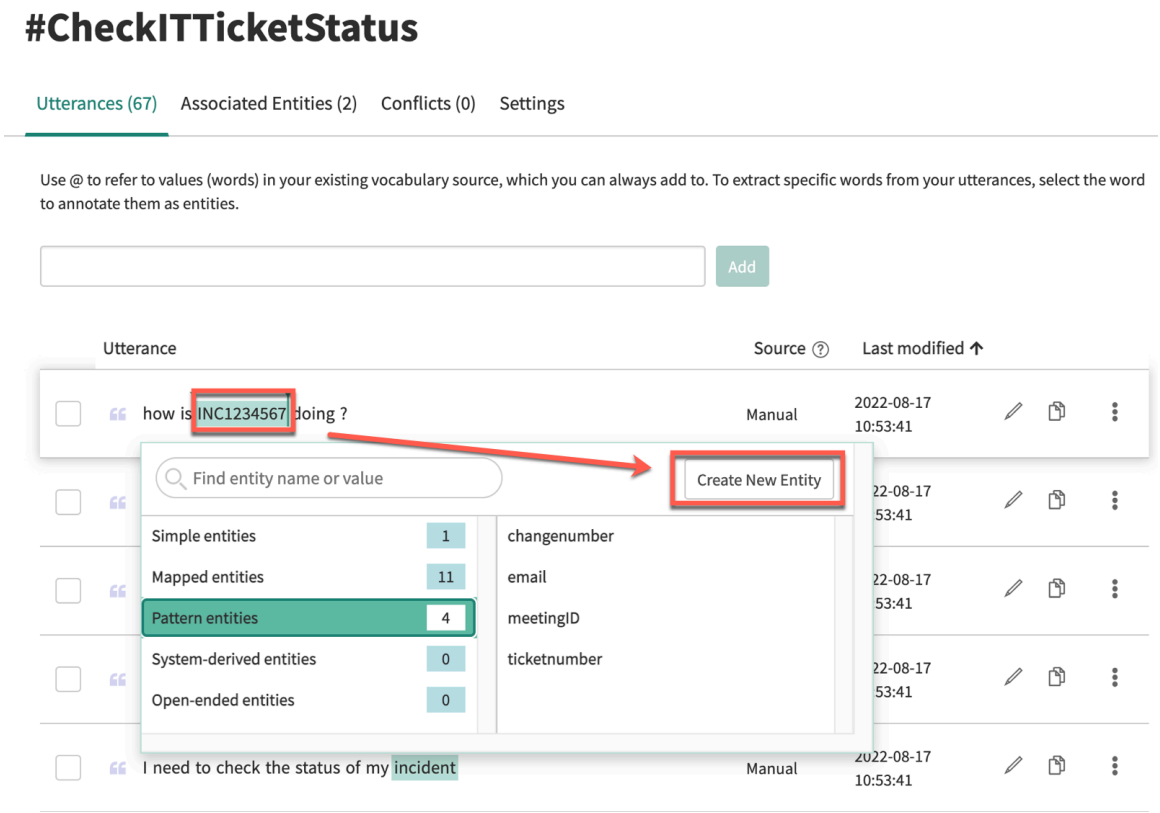
Neste cenário de exemplo, você criou uma intenção chamada *Check ITTicketStatus* . Neste procedimento de exemplo, você está criando uma entidade padrão para números de registro de incidente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do modelo.
3. Na página de detalhes do modelo, selecione **Intenções** .
4. Selecione o nome de uma intenção.
   Neste cenário de exemplo, você seleciona ***Check ITTicketStatus*** .
5. Selecione uma das palavras de um enunciado.
   Neste cenário, você clica em **INC1234567** .

Tradução automática

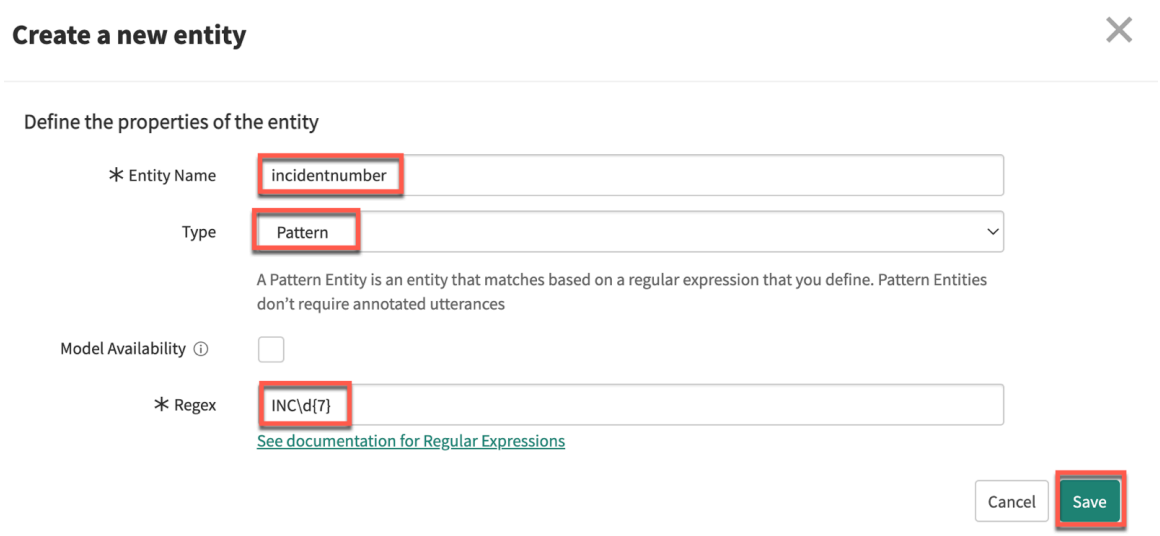
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



6. Selecione **Criar nova entidade** .
7. Na janela Criar uma nova entidade, configure os campos.

   Para este procedimento de exemplo, use estas configurações:

   - **Nome da entidade** : Enter `incidentnumero`
   - **Tipo** : Selecione **Padrão**
   - **Disponibilidade do modelo** : Selecione esta caixa se quiser que esta entidade seja incluída em todas as intenções do seu modelo
   - **Regex** : Enter `Inc (7)`



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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**.
   A entidade padrão salva e aparece em **Entidades associadas** guia. O modelo pode usar a entidade padrão para interpretar variações do enunciado anotado. Por exemplo, o modelo pode corresponder a. *Check ITTicketStatus* se um usuário inserir qualquer número de registro de incidente.

Crie uma entidade derivada do sistema

Crie uma entidade personalizada derivada de uma entidade do sistema padrão, como data, hora, duração ou local.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, NLU Plug-in Common Model, e. Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Criar ou usar existente NLU modelo para Virtual Agent Ou Pesquisa com IA.
- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entidades do sistema são pré-criadas em seu ServiceNow Instância por padrão e aparecem na seção Entidades da tela Modelo. Essas entidades, como *DATA* , *HORA* e *DATE_TIME* estão habilitados por padrão. Você pode desabilitá-los e rehabilitá-los, se necessário, clicando em **Habilitar** .

Entidades derivadas do sistema estenda as entidades do sistema, fornecendo mais contexto. Por exemplo, seu modelo já entende formatos de data graças à entidade do sistema *DATA* . No entanto, você pode criar entidades derivadas do sistema, como *startdate* e. *data de término* , para extrair mais informações dos enunciados do usuário sobre datas.

Para o cenário de exemplo a seguir, você está criando um modelo para reservar voos, carros, hotéis e eventos. Você quer sua intenção *FlightBooking* para interpretar enunciados com as solicitações de voo dos usuários. Seu modelo contém a entidade do sistema *LOCAL* mas os planos de voo geralmente envolvem dois locais.

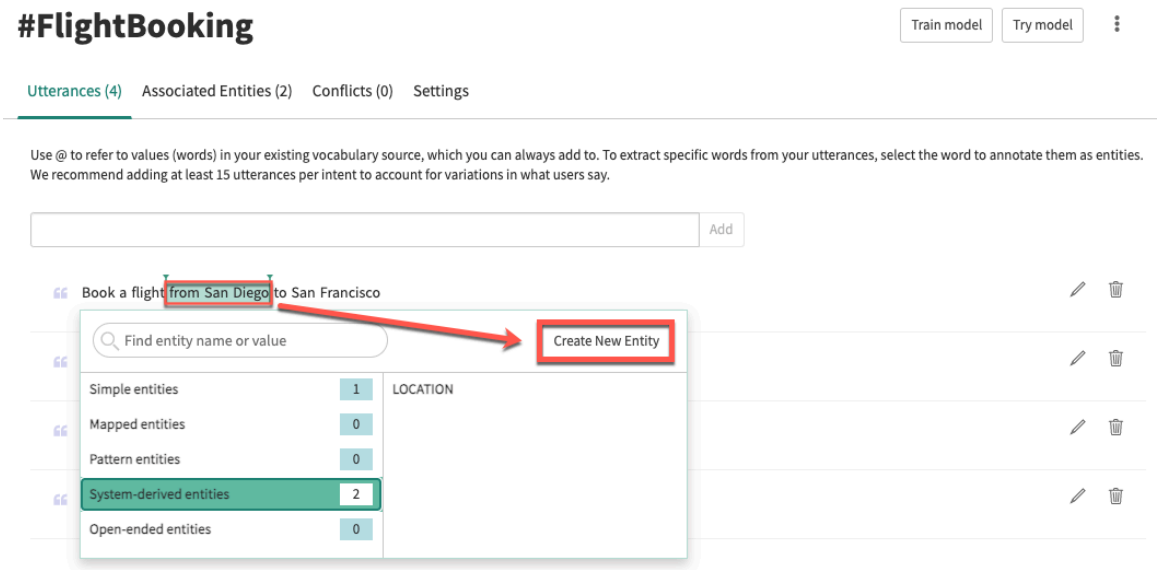
Neste procedimento de exemplo, você cria duas entidades derivadas do sistema para coletar os locais de partida e chegada do voo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do seu modelo.
3. Na página de detalhes do modelo, selecione **Intenções** .
4. Selecione o nome da intenção.
   Para este exemplo, você seleciona **FlightBooking** intenção.
5. Em **Enunciados** selecione uma palavra ou frase de um dos enunciados.
   Neste cenário de exemplo, você tem enunciados de exemplo Reserve um voo de San Diego para San Francisco . Para esta etapa, clique em **De San Diego** .

Tradução automática

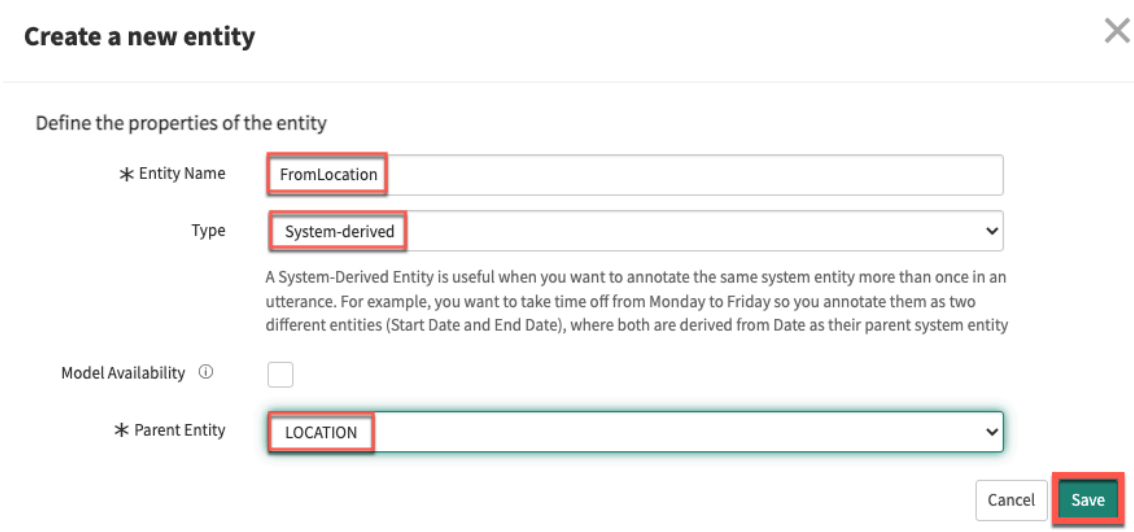
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



6. Selecione **Criar nova entidade** .
7. Na tela Criar uma nova entidade, configure os campos.

   Para este exemplo, use essas configurações.

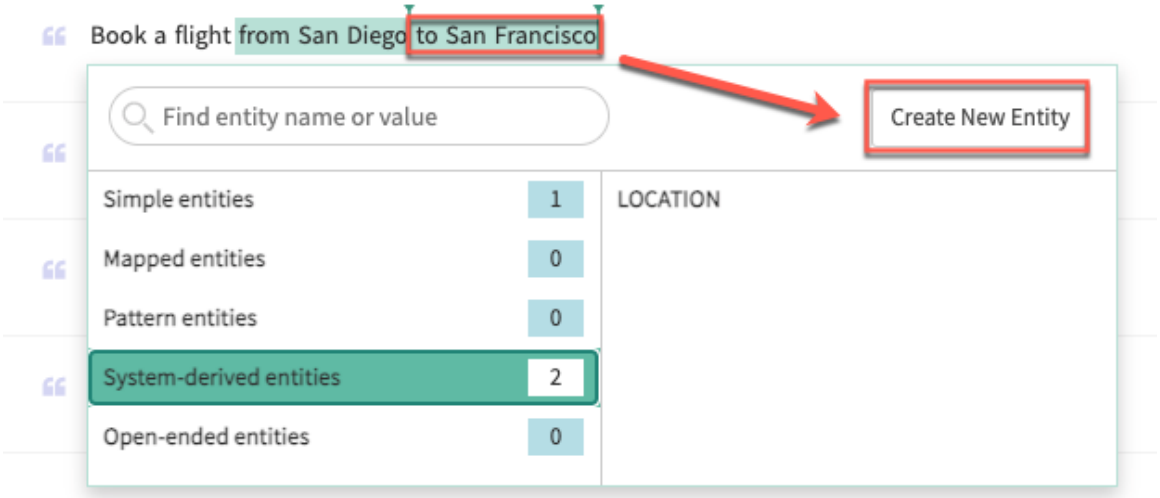
   - **Nome da entidade** : Enter FromLocation
   - **Tipo** : Selecione **Derivado do sistema**
   - **Disponibilidade do modelo** : Marque esta caixa de seleção se quiser que esta entidade seja incluída em todas as intenções do seu modelo
   - Entidade primária: Selecione **LOCAL**



8. Selecione **Save** (Salvar).
9. No mesmo enunciado, selecione outra palavra ou frase.
   Neste cenário de exemplo, você clica em **San Francisco** .

Tradução automática

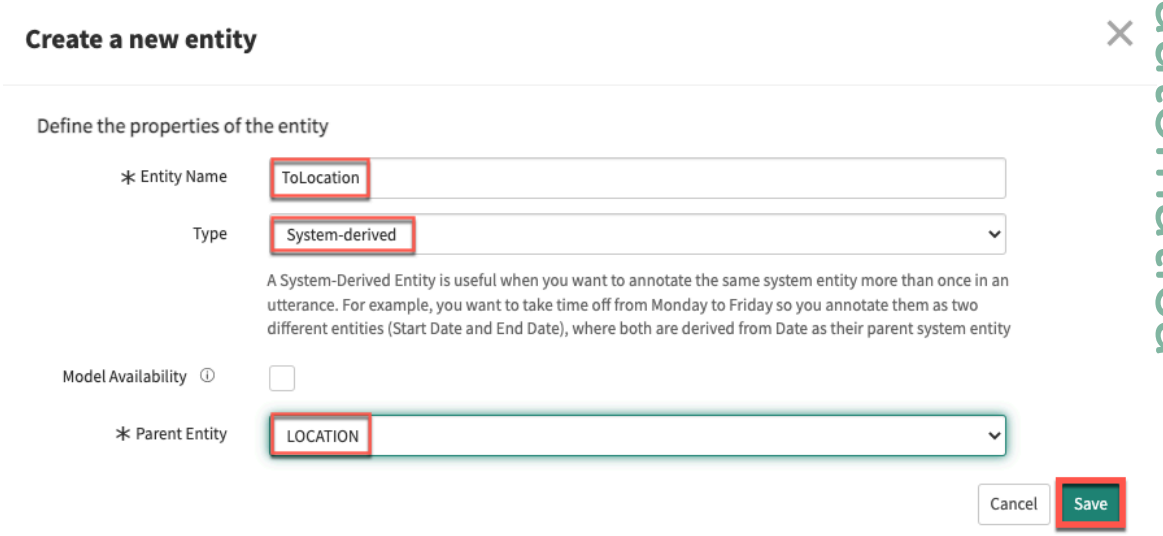
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



10. Selecione **Criar nova entidade** .

Para este exemplo, use essas configurações.

- **Nome da entidade** : Enter Para Local
- **Tipo** : Selecione **Derivado do sistema**
- **Disponibilidade do modelo** : Marque esta caixa de seleção se quiser que esta entidade seja incluída em todas as intenções do seu modelo
- **Entidade primária** : Selecione **LOCAL**



11. 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: Suas duas entidades derivadas do sistema aparecem na janela Entidade.



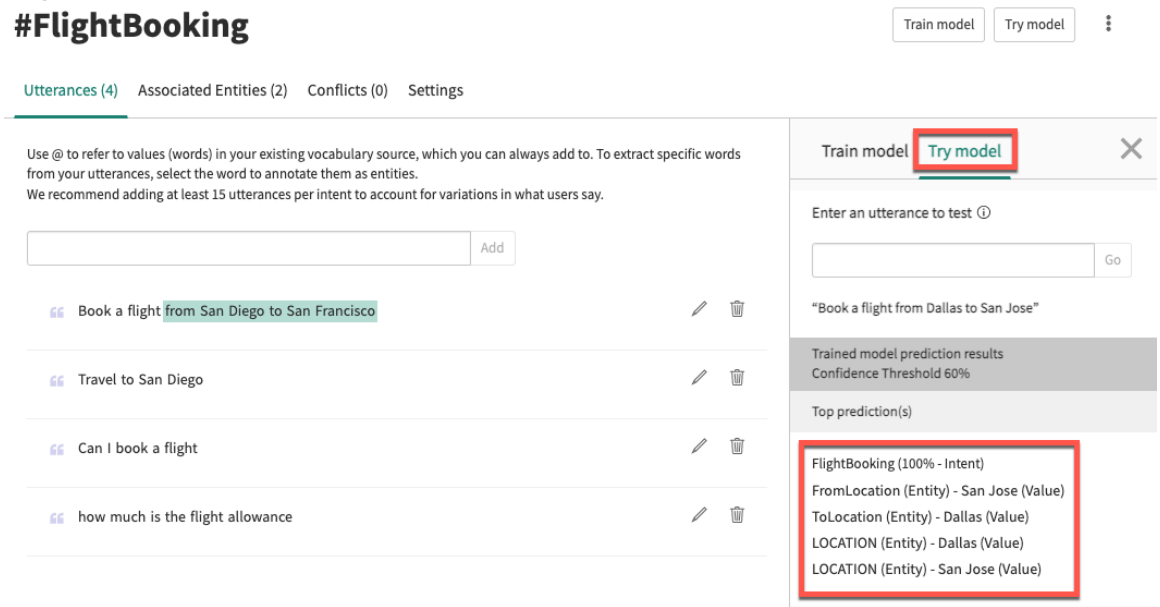
O que Fazer Depois

Treine seu modelo para salvar as entidades. Você pode experimentar seu modelo para ver se ele reconhece e interpreta variações das entidades que você criou.

Para este exemplo, você pode testar seu modelo com um local de partida e chegada diferente.

1. Selecione **Experimentar modelo**.
2. Insira `Reserve um voo de Dallas para San Jose` .
3. Selecione **Ir** .

Página de detalhes de intenções com o painel de teste



O modelo prevê a intenção, mostrando as entidades usadas para determinar os valores. Observe como ele usa a entidade do sistema e a entidade derivada do sistema ao prever.

Crie uma entidade aberta

Use uma entidade aberta quando quiser melhorar a precisão da previsão de intenção. As entidades abertas ajudam seu modelo a se concentrar no contexto dos enunciados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, NLU Plug-in Common Model, e. Inteligência preditivatodos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Criar ou usar um existente NLUmodelo para Virtual Agent Ou Pesquisa com IA.
- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Entidades abertas diga ao modelo para se concentrar no contexto da entidade em vez de na própria entidade. Quando você marca uma palavra ou frase como aberta, o sistema ignora a entidade e prevê a intenção do contexto que antecede ou segue a entidade no enunciado.

Por exemplo, no enunciado `Quero encomendar um iPhone` , Você anotará as palavras "um iPhone" como uma entidade aberta. O modelo se concentra no contexto, predizendo que o usuário deseja solicitar algo. Uma vez que existem inúmeras coisas que o usuário poderia querer solicitar, nomear todas elas seria uma tarefa insuportável para o autor do modelo.

Usar uma entidade aberta em vez de uma entidade simples ajuda o modelo a se concentrar no restante do enunciado e não na entidade. No exemplo do iPhone, a entidade em si é menos relevante; portanto, você quer que o sistema a ignore.

Em outros cenários, você deve usar uma entidade simples, pois pode haver várias intenções em que você não deve fazer com que o sistema ignore a entidade.

Nota:
Não é possível anotar uma fonte de vocabulário (referenciada por vocab_source em um enunciado) como uma entidade aberta. Você só pode anotar uma origem de vocabulário como uma entidade simples ou uma entidade mapeada. Por exemplo, se o enunciado for "Quero solicitar um laptop", a palavra "laptop" poderá ser anotada como uma entidade aberta. No entanto, se o enunciado for "Quero solicitar no laptop", em que laptop se referir a uma fonte de vocabulário de tabela ou a uma fonte de vocabulário de lista, ele não poderá ser anotado como uma entidade aberta.

Para este cenário de exemplo, você criou um NLU modelo com a intenção de que os usuários solicitem mercadorias da empresa.

No procedimento de exemplo a seguir, você cria uma entidade a partir de um de seus enunciados para que o sistema possa reconhecê-lo como em aberto e reutilizável em outro NLU modelos em sua instância.

Nota:
Você pode usar apenas uma entidade aberta por intenção.

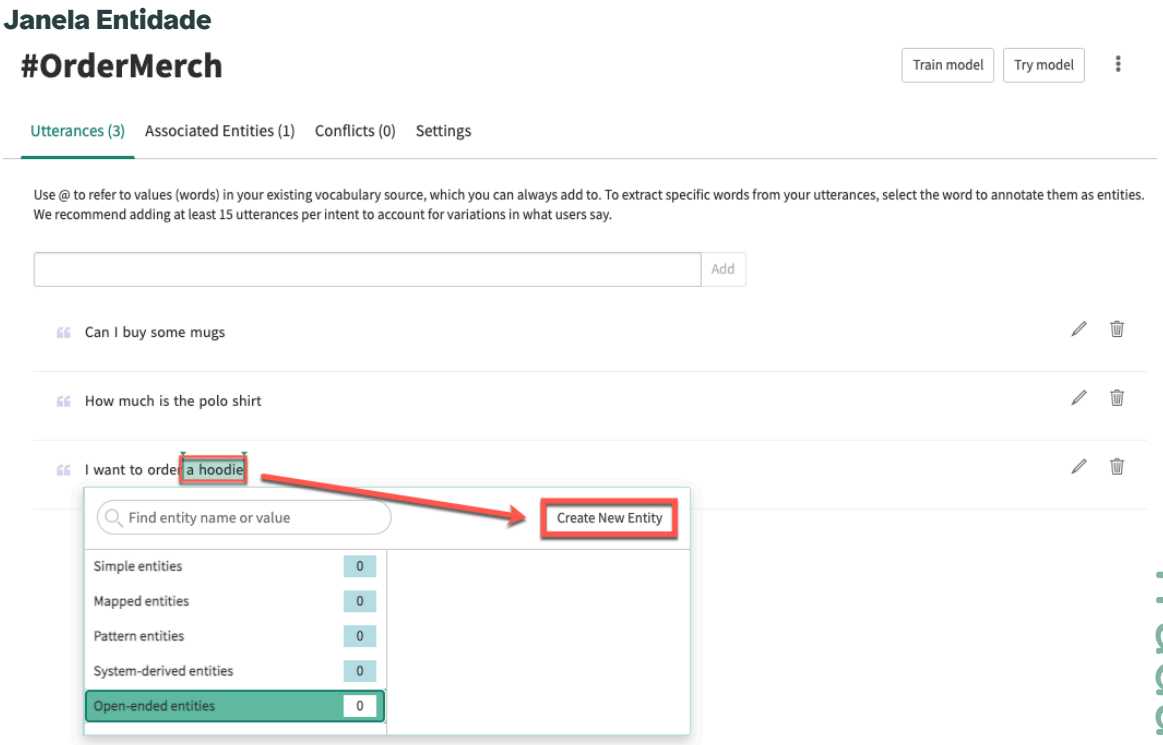
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na página Detalhes do modelo, clique em **Intenções** .
4. Selecione o nome da intenção à qual você deseja adicionar a entidade.
   Para este exemplo, você seleciona *Nº OrderMerch* intenção.
5. Na guia enunciados, selecione uma palavra ou frase de um dos enunciados para abrir a janela Entidades.

Tradução automática

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

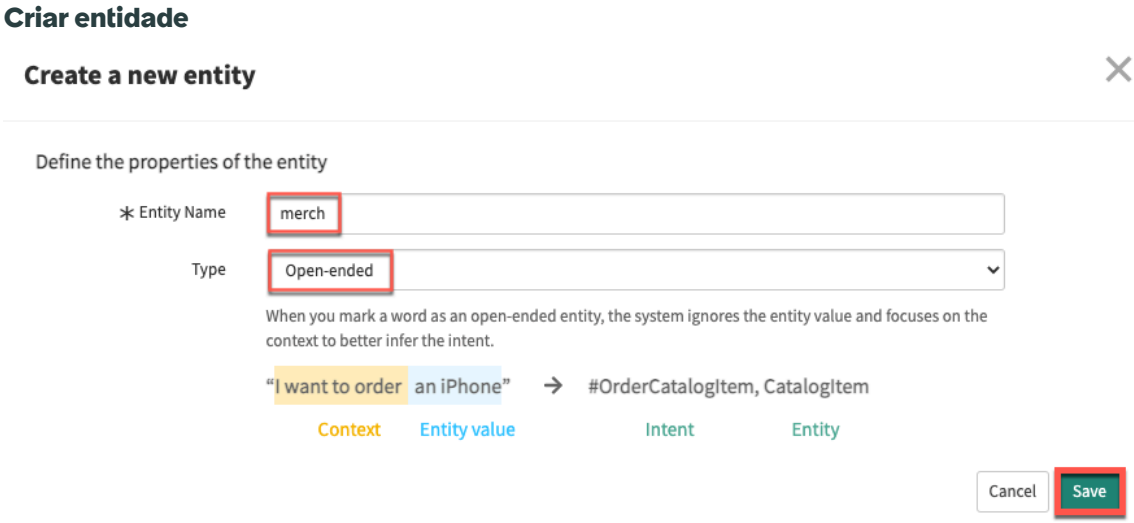
Para este exemplo, você seleciona *moletom com capuz* .



6. Selecione **Criar nova entidade**
7. Na tela Criar uma nova entidade, configure os campos.

   Para este exemplo, use as seguintes configurações:

   - **Nome da entidade** : mercadoria
   - **Tipo** : Selecione **Em aberto**



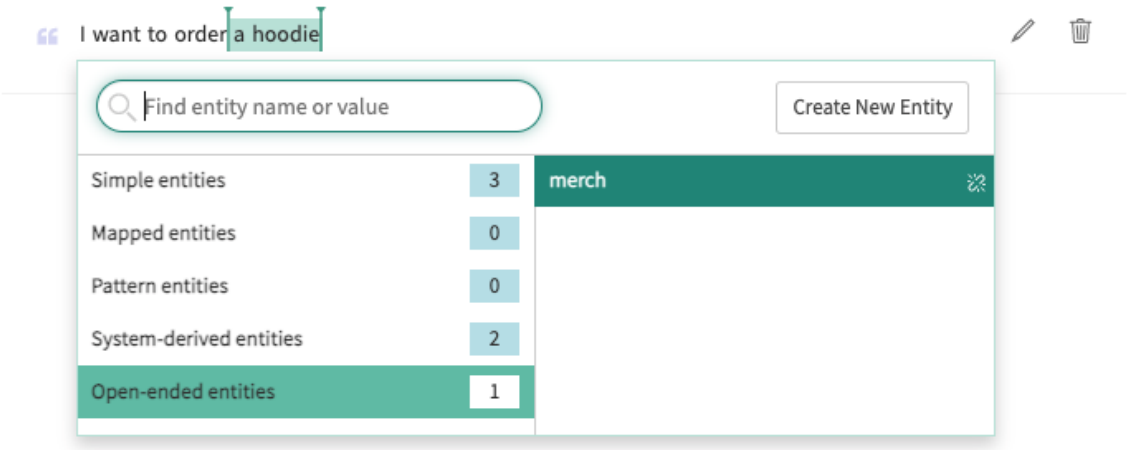
8. Selecione **Save** (Salvar).

   . *mercadoria* A entidade aberta é anotada na seção enunciados da tela de intenção do seu modelo. Ao apontar para o nome, você pode ver que ela persiste como uma 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.

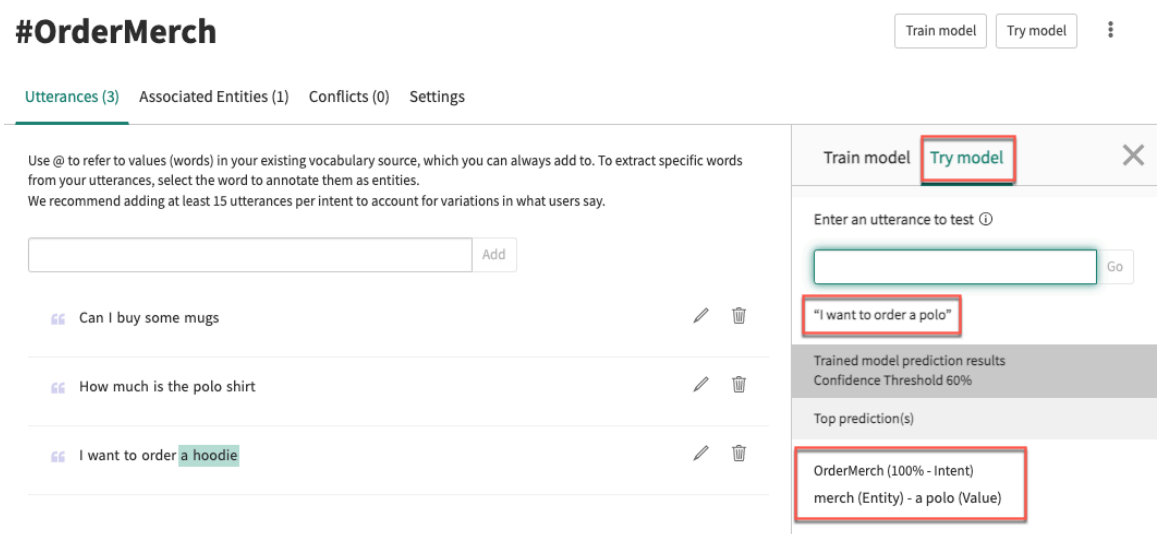
entidade nos detalhes da anotação. Esta entidade é reutilizável em todas as outras NLUmodelos em sua instância.



O que Fazer Depois
Treine seu modelo para salvar as entidades. Você pode tentar seu modelo para ver se ele interpreta o enunciado com base no contexto da entidade, em vez da própria entidade.

Para este exemplo, você pode testar seu modelo com um item de mercadoria diferente.

1. Selecione **Modelo de teste** .
2. Insira `Quero encomendar uma polo` .
3. Selecione **Ir** .



O modelo prevê a intenção e mostra que usou o. *mercadoria* entidade para *polo* valor.

Importar entidades

Reutilize entidades que você criou em suas outras Compreensão da linguagem natural Modelos (NLU). Importar entidades economiza tempo e ajuda a melhorar as intenções em seu 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.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, NLU Plug-in Common Model, e. Inteligência preditivatodos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Criar ou usar um existente NLUmodelo.
- Crie ou use intenções e entidades existentes.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

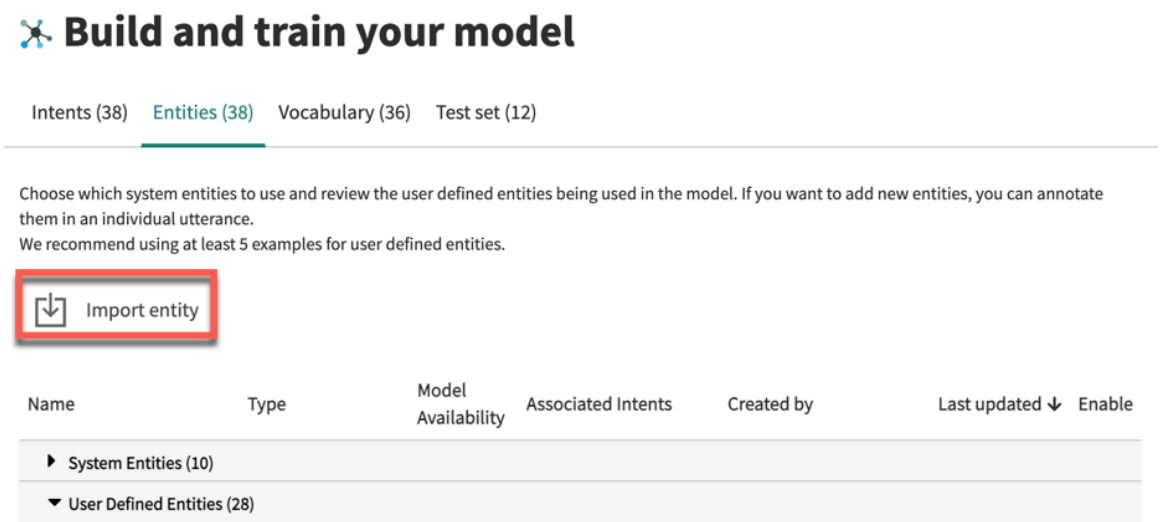
Novas entidades geralmente são criadas dentro de uma intenção individual. Para ajudar a economizar tempo e melhorar suas intenções, você também pode reutilizar entidades de outros modelos importando-as. Depois de importar entidades para um modelo, anote os enunciados do modelo usando as novas entidades.

Nota:
Por padrão, todos os modelos incluem várias entidades do sistema.

Neste procedimento de exemplo, você está importando várias entidades para um novo modelo.

Procedimento

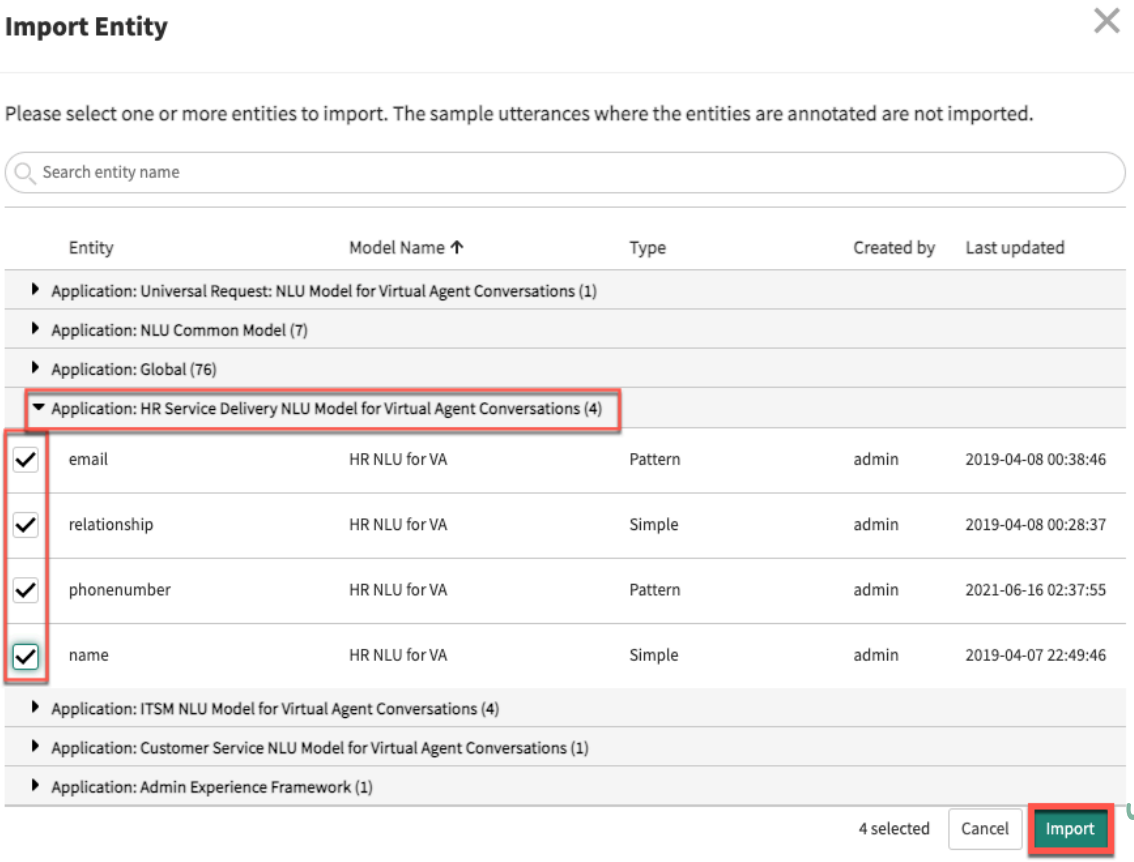
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo ao qual você deseja adicionar entidades.
3. Em **Crie e treine seu modelo** , selecione **Entidades** guia.
4. Selecione **Entidade de importação** .



5. Na janela Importar entidade, selecione as entidades que você deseja importar.
   Neste exemplo, você clica na seta suspensa para *Aplicação: Modelo de NLU de Prestação de serviços de RH para conversas do Virtual Agent* . Selecione as quatro entidades.

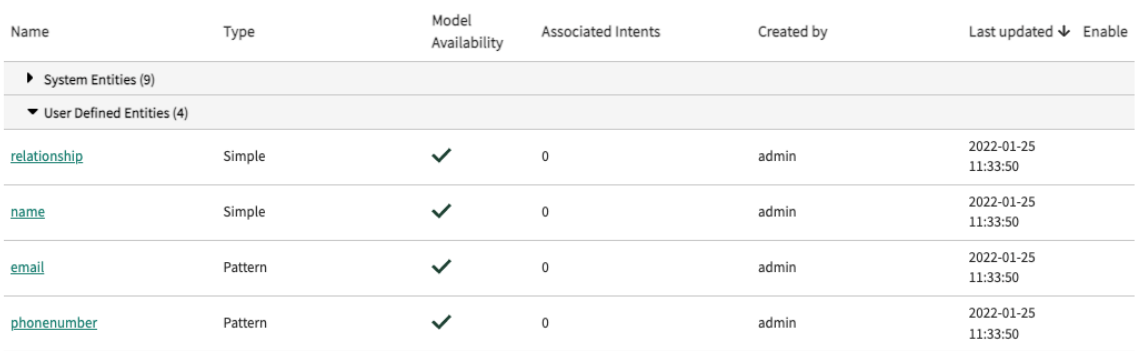
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 importação de entidades não importa enunciados anotados com essas entidades. Você deve anotar os enunciados do seu modelo atual usando as novas entidades importadas e treinar novamente o modelo.

6. Clique em **Importar**.
   As entidades selecionadas são importadas para o modelo. As entidades aparecem em **Entidades definidas pelo usuário** Na guia Entidades. Por padrão, **Disponibilidade do modelo** será habilitado para que todas as intenções no modelo possam usar a entidade.



O que Fazer Depois

Use as entidades importadas para anotar os enunciados do modelo. Treine seu modelo para salvar suas mudanças.

Tópicos relacionados

Importar um NLU intenção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 expressões regulares em entidades

Aprenda a usar expressões regulares em seu NLUentidades para estabelecer padrões que ajudam o sistema a localizar, corresponder e gerenciar texto.

As entidades padrão usam expressões regulares (regex) para corresponder a qualquer padrão de texto, como o formato de um endereço de e-mail, um número de telefone ou um incidente ou ID de caso.

Nota:
ServiceNow Usa e oferece suporte exclusivamente a Java regex e não a outras opções de fornecedor, como Perl regex.

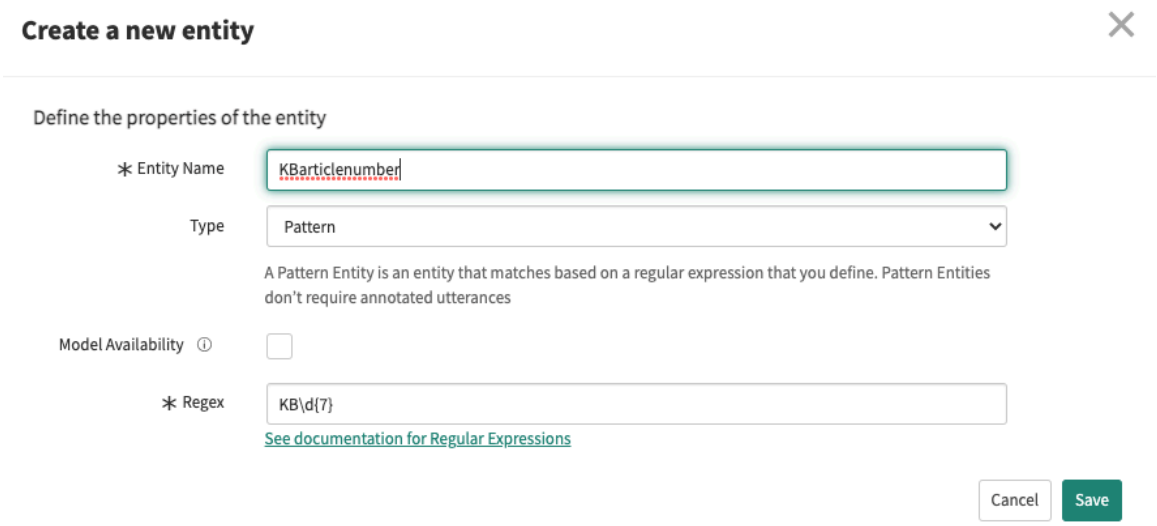
Exemplos de regex

Para obter um exemplo completo de código regex usado em uma entidade padrão, consulte Crie uma entidade padrão .

Os quatro exemplos a seguir fornecem o formato e o código regex para diferentes entidades de padrão.

Artigo da Base de Conhecimento

Os artigos da Base de conhecimento (KB) da ServiceNow usam o formato *KB1234567* . O código regex é *KB (7)* , em que *BASE DE CONHECIMENTO* registro da base de conhecimento e. *d (7)* 7 dígitos.

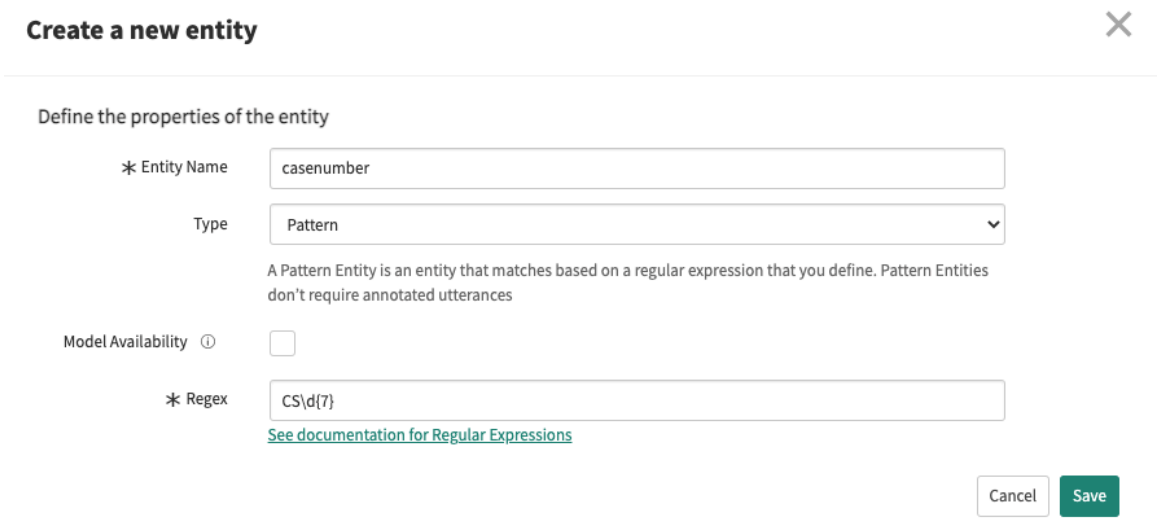


Número do caso

As tarefas de caso usam o formato *CS1234567* . O código regex é *(7)* onde *CS* registro de caso e. *d (7)* 7 dígitos.

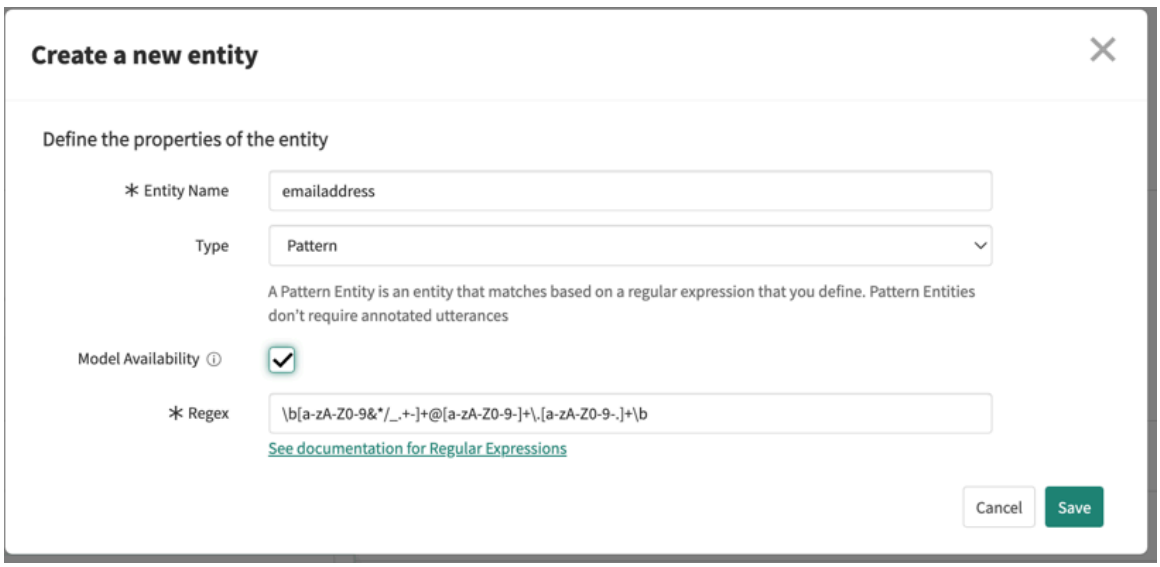
Tradução automática

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



Endereço de e-mail

Endereços de e-mail usam o formato *name@servicenow.com* . O código regex é *[A-zA-Z0-9&*/_.][a-zA-Z0-9-].[a-zA-Z0-9-.* , que oferece suporte a estes formatos: *name@servicenow.com* e. *name@servicenow.co.in* .

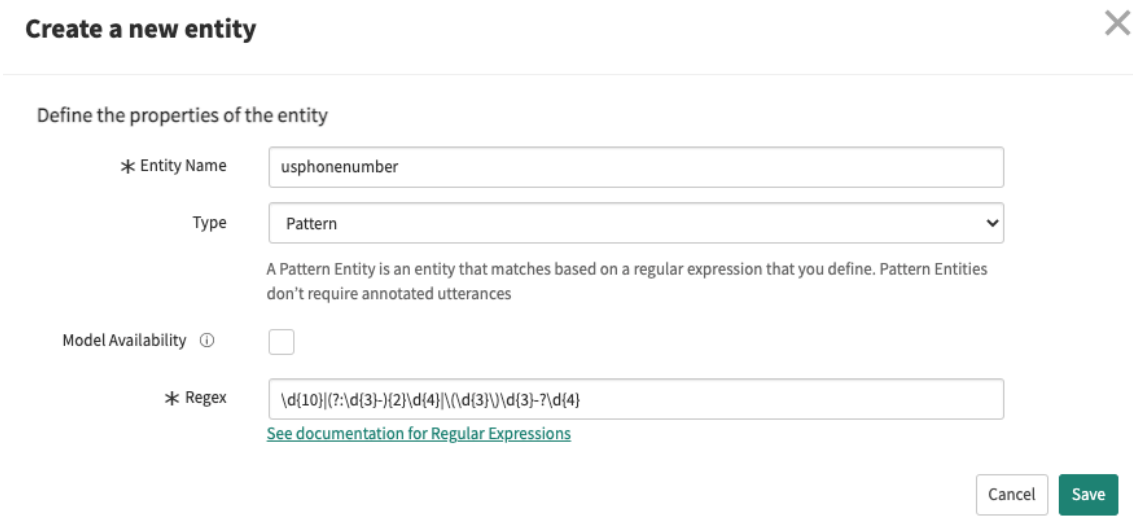


Número de telefone

Os números de telefone dos Estados Unidos usam o formato *555-123-4567* . O código regex é *(10)|(?: 3-) (2)" (4)|("3")" (3)-?" (4)* , que oferece suporte a estes formatos: *5108882062* , *510-888-2062* e *(510)888-2062* .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 regex

Para obter mais informações sobre expressões regulares, consulte os links externos a seguir.

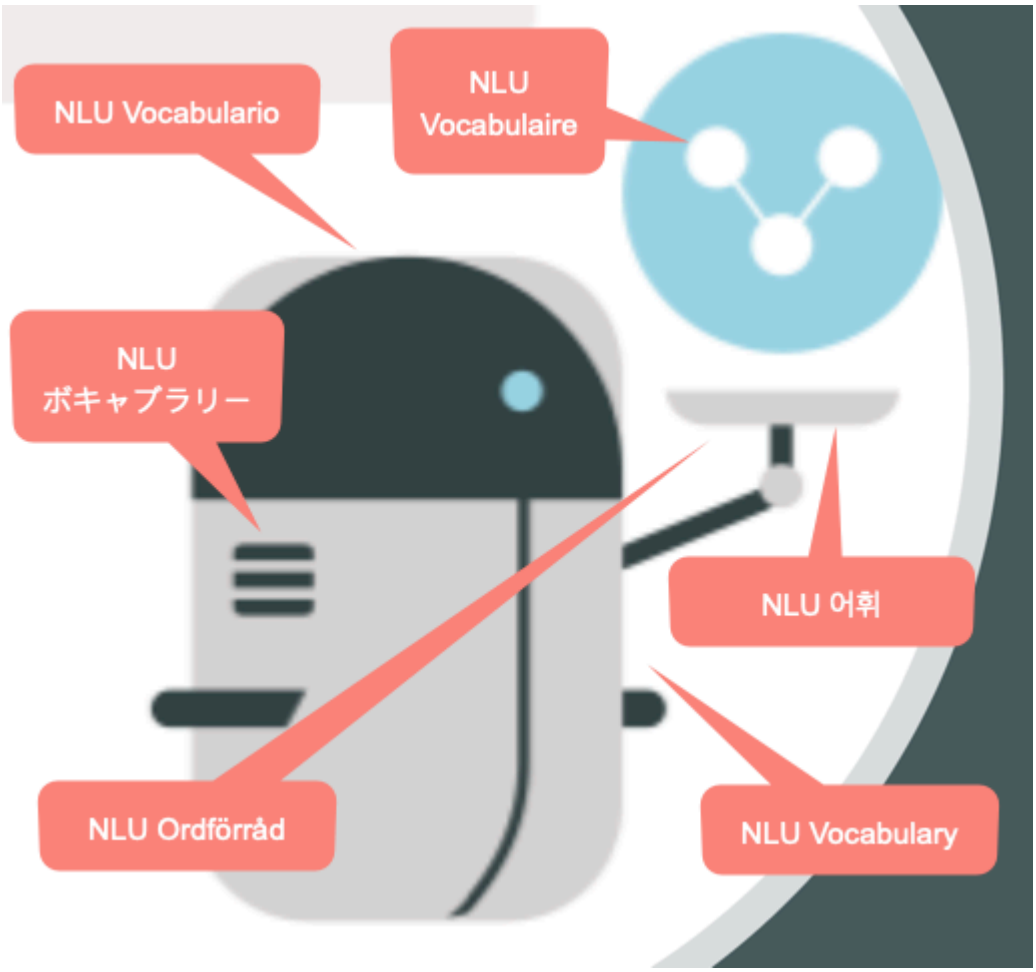
- Expressões regulares Java
- Java Regular Expression Tester
- Padrão (plataforma Java SE7)
- Java regex correspondem a abreviações

Vocabulário do NLU

Usar NLU itens de vocabulário para ajudar o sistema a reconhecer as várias maneiras como seus usuários expressam suas solicitações. Use fontes de vocabulário para ajudar o sistema a reconhecer objetos em tabelas ou listas, como nomes de salas de conferência ou 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.

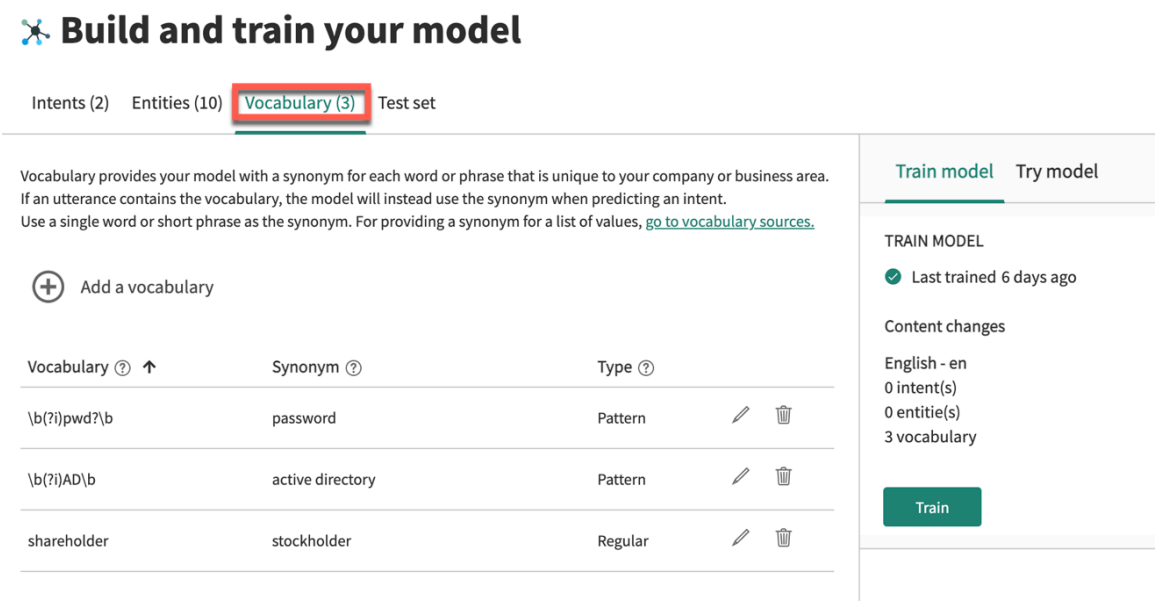


Contexto e uso do vocabulário

O vocabulário ajuda seu modelo com as várias palavras e frases que ele pode encontrar de seus usuários. Como os seres humanos não são computadores, eles podem encontrar maneiras diferentes de dizer a mesma coisa. Por exemplo, se um usuário inserir um acrônimo em vez da frase completa, o sistema poderá ser capaz de prever a intenção correta usando o contexto no enunciado. No entanto, ao definir o acrônimo com um item de vocabulário, você aumenta o nível de confiança do modelo e a capacidade de prever intenções 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.



Os itens de vocabulário cobrem as variáveis palavras ou frases que podem aparecer nos enunciados. Os itens de vocabulário são mapeados para os sinônimos que você fornece para previsão de intenção. Isso ajuda o sistema a reconhecer as várias maneiras como seus usuários expressam suas solicitações, garantindo a consistência, a confiança e a precisão das previsões.

Tipos de item de vocabulário

NLU fornece os seguintes tipos de vocabulário que você pode usar para criar e configurar um item de vocabulário.

Tipo	Definição
Normal	Uma palavra ou frase que não é comumente conhecida, como um termo ou acrônimo específico para negócios ou setor. O vocabulário regular não diferencia maiúsculas de minúsculas, portanto, todas as variações de maiúsculas de minúsculas serão capturadas pelo vocabulário que você criar. Consulte Crie um item de vocabulário regular.
Padrão	Uma expressão regular (regex) que pode capturar formatos específicos, como endereços de e-mail e números de telefone. Consulte Crie um item de vocabulário padrão.

Fontes de vocabulário

Você também pode usar fontes de vocabulário para cobrir vários objetos que os usuários podem solicitar. Itens de vocabulário e fontes de vocabulário diferem em seu uso:

- Use um item de vocabulário para uma palavra, frase ou padrão individual que possa ser facilmente mapeado para um único sinônimo para o modelo usar.
- Use uma fonte de vocabulário para fazer referência a ServiceNow tabela ou lista para que todos os valores possam ser substituídos pelo único sinônimo definido. As fontes de vocabulário podem ser reutilizadas em todos os seus modelos de NLU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fontes de vocabulário quando os enunciados do usuário se referirem a objetos em um conjunto. As origens podem ser referenciadas a partir de uma lista de valores de um ServiceNow ou uma lista estática que você define, como uma lista de itens do catálogo ou salas de conferência. Depois de criar e salvar essas fontes, você pode usar o símbolo em para especificá-las nos enunciados de treinamento. Você também pode usar essas origens como valores de entidade.

Por exemplo, digamos que você já tenha uma lista de todas as salas de conferência do seu escritório. Você pode criar uma origem de vocabulário para fazer referência a essa lista em vez de digitar o nome de cada sala de conferência nos enunciados de treinamento de intenção.

Para criar fontes de vocabulário, consulte Crie uma origem de vocabulário de tabela e. Crie uma fonte de vocabulário de lista.

Uso de vocabulário em relação a uma intenção

Este é um exemplo de como uma intenção pode interagir com o vocabulário em seus exemplos de enunciado.

Nota:
No vocabulário NLU, o sinônimo substitui o vocabulário que aparece no enunciado.

OrderSoftware

Enunciado	Problema e solução
"Preciso acessar o sfcrm"	• Problema: O sistema não reconhece o acrônimo *sfcrm* , portanto, não é possível prever com precisão a intenção. • Solução: Adicionar *sfcrm* como um item de vocabulário regular e forneça um sinônimo como *Software de CRM* .
"Preciso instalar o Word"	• Problema: O termo *palavra* é muito comum e não indica necessariamente um produto de software. O termo *instalar* pode fornecer contexto útil, mas a pontuação de confiança pode ser muito baixa para prever o. *OrderSoftware* intenção. • Solução: Crie um item de vocabulário padrão com um regex para maiúsculo *Palavra* , para que o sistema possa reconhecê-lo como um produto de software. Esta restrição adicionada torna mais provável que *OrderSoftware* a intenção será prevista. **Nota:** Para extrair o nome de software específico a ser usado em um tópico de conversa do Virtual Agent, anote-o como uma entidade no enunciado.

Use uma única palavra ou frase curta como sinônimo para obter melhores resultados. Você pode mapear vários itens de vocabulário para um sinônimo. Não mapeie um item de vocabulário para vários sinônimos.

Para obter mais contexto e exemplos, consulte Crie uma intenção de NLU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exemplo de Regex para um item de vocabulário padrão

Digamos que você queira usar um item de vocabulário para identificar o acrônimo . e mapeie-o para o sinônimo *tecnologia da informação* .

Itens de vocabulário regular não diferenciam maiúsculas de minúsculas por padrão. Isso significa que um item de vocabulário regular corresponderia a ambos os acrônimos . e a palavra comum . . Então você decide usar um item de vocabulário padrão.

O padrão regex que você pode usar é `Bit/b . . b` é um marcador de limite de palavra. Isso garante que o padrão não corresponda *ITSM* ou *JIT* , por exemplo. A distinção entre maiúsculas e minúsculas padrão dos itens de vocabulário padrão significa isso `Bit/b` não corresponderia à palavra comum . .

Detalhes do regex: Você pode desativar a distinção entre maiúsculas e minúsculas em um padrão usando `(?i)` . Você pode encerrar esse modo usando um sinal de menos como em `(?-i)` . Por exemplo, `(?i)te(?-i)st` deve corresponder a ambos *teste* e. *Teste* , mas não *Teste* ou *TESTE* .

Para obter mais informações, consulte Usando expressões regulares em entidades.

Tópicos relacionados

Crie uma intenção de NLU

Crie um item de vocabulário regular

Adicione uma palavra ou frase que seus usuários possam usar e corresponda esse item de vocabulário a um sinônimo. Seu modelo usa o sinônimo durante a previsão de intenção.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, NLU Plug-in Common Model, e. Inteligência preditivatodos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Criar ou usar um existente NLUmodelo para Virtual Agent Ou Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Itens de vocabulário regular fornecem ao modelo um sinônimo para palavras ou frases que seus usuários podem usar em um enunciado. O modelo usa o sinônimo para substituir o vocabulário ao prever a intenção. Use uma única palavra para o sinônimo quando possível.

Itens de vocabulário regular não diferenciam maiúsculas de minúsculas por padrão. Se você precisar criar um item de vocabulário com distinção entre maiúsculas e minúsculas, use um item de vocabulário padrão. Para obter mais informações, consulte Crie um item de vocabulário padrão.

Nota:
Escolha um sinônimo que seja uma palavra de ocorrência comum no mesmo idioma do seu modelo.

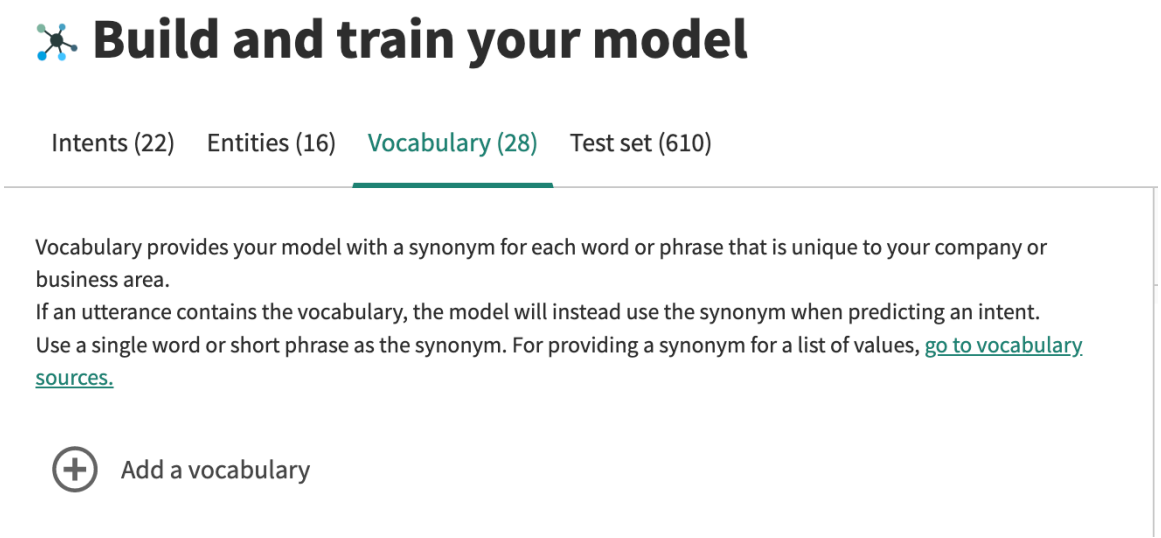
Neste cenário de exemplo, você está adicionando um item de vocabulário para a palavra *credenciais* . Diga que seus usuários podem usar *credenciais* para se referir a *senha* . Ao criar um item de vocabulário, você pode garantir que o sistema preveja corretamente a intenção de um enunciado como *redefinir minhas credenciais* .

Tradução automática

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

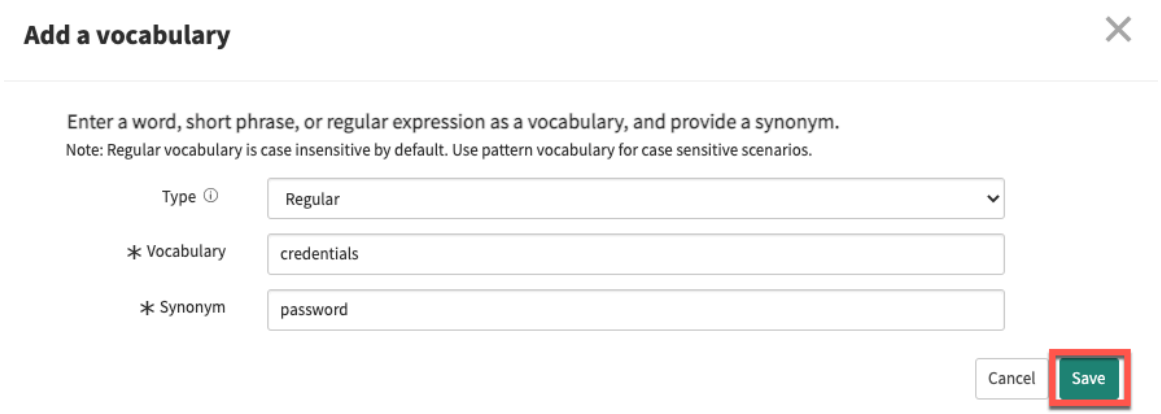
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na guia Detalhes do modelo da visão geral do modelo, selecione **Vocabulário** cartão.
4. Na guia Vocabulário, selecione **Adicione um vocabulário** .



5. Em **Adicione um vocabulário** , selecione **Regular** Como o Tipo.
6. Adicione uma palavra ou frase de vocabulário que seus usuários possam usar e adicione o sinônimo que o modelo deve usar para previsão de intenção.

   Neste procedimento de exemplo, adicione *credenciais* como o vocabulário e. *senha* como o sinônimo.



7. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Para implantar seu novo item de vocabulário, treine e publique seu modelo novamente.

Adicione mais itens de vocabulário para melhorar a cobertura e a precisão 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.

Crie um item de vocabulário padrão

Use a codificação de expressão regular (regex) para estabelecer um formato padrão para itens de vocabulário, como endereços de e-mail, números de telefone e convenções de nomenclatura de registro. Você pode criar seus próprios padrões para os dados de vocabulário em sua instância.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, NLU Plug-in Common Model, e. Inteligência preditivatodos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Criar ou usar um existente NLUmodelo para Virtual Agent Ou Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

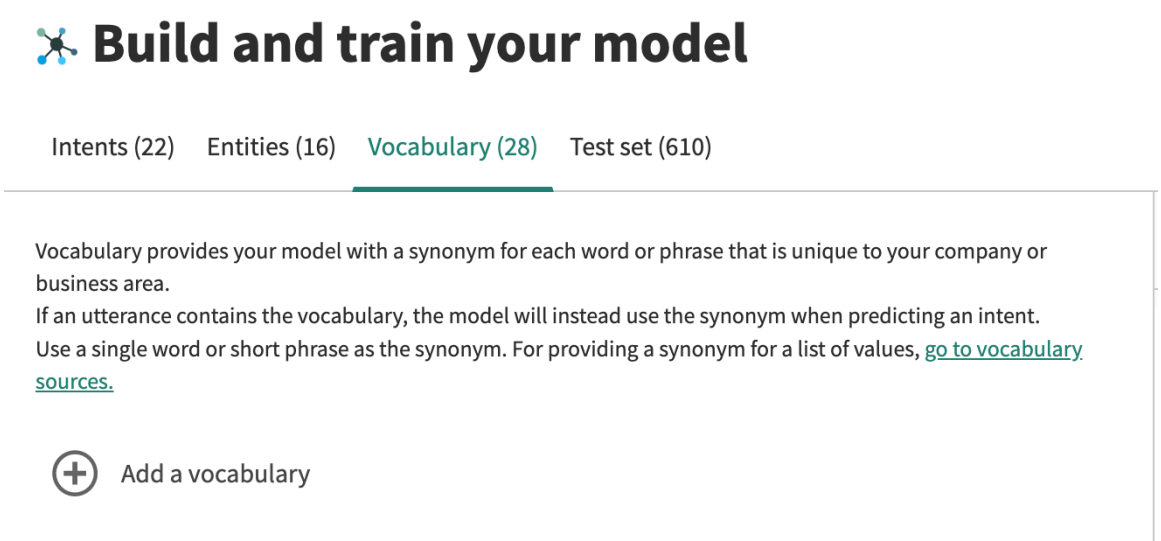
Itens de vocabulário padrão usam expressões regulares (regex) para encontrar variações de palavras e frases nos enunciados dos usuários. Em seguida, o padrão mapeia essas variações para o sinônimo fornecido. O sinônimo é usado durante a previsão de intenção.

Neste cenário de exemplo, você criou um NLU Virtual Agent modelo para solicitações relacionadas à autenticação. Para se referir à autenticação multifator, seus usuários geralmente usam "MFA", "mfa" ou "autenticação mfa". Você pode fornecer um padrão para cobrir essas variações. Eles são substituídos pelo sinônimo correspondente *autenticação multifator* ao prever uma intenção.

Consulte Usando expressões regulares em entidades para obter mais detalhes sobre expressões regulares.

Procedimento

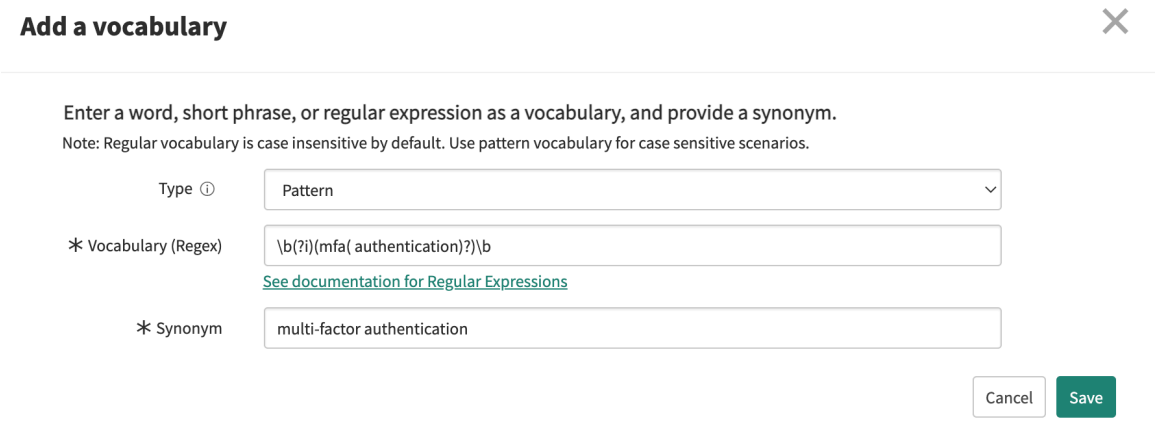
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na guia Detalhes do modelo, selecione **Vocabulário** cartão.
4. Clique em **Adicione um vocabulário** .



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Em **Tipo** . **Adicione um vocabulário** , selecione **Padrão** .
6. Adicione uma expressão regular que cubra palavras ou frases nos enunciados dos usuários e um sinônimo que o modelo usa para prever a intenção.
   Neste exemplo, a expressão regular abrange várias variações de "autenticação mfa".



7. Clique em **Salvar**.

   Resultado: Seu item de vocabulário padrão aparece na seção Vocabulário da tela do Modelo. Cada vez que o enunciado de um usuário contém uma das variações ortográficas, o sistema reconhece o significado como *autenticação multifator* neste exemplo.

Tópicos relacionados

Vocabulário do NLU

Usando expressões regulares em entidades

Crie uma fonte de vocabulário de lista

Crie uma lista de palavras ou frases para atuar como uma fonte de vocabulário. Os valores na origem da lista serão substituídos pelo sinônimo se forem detectados em um enunciado do usuário.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, NLU Plug-in Common Model, e. Inteligência preditivatodos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Função necessária: admin, nlu_admin ou nlu_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Criar uma origem de vocabulário de lista permite que seus modelos interpretem todos os valores alternativos e reais da lista se eles aparecerem em um enunciado do usuário. O modelo interpreta esses valores como o sinônimo fornecido ao prever uma intenção.

Nota:
Durante a previsão de intenção, o sinônimo fornecido substitui o valor. Durante a previsão de entidade, o valor real será usado como a entidade se o valor real ou um dos valores alternativos for detectado no enunciado.

Neste procedimento de exemplo, você está criando uma origem de vocabulário de lista para as salas de reunião da sua empresa. Você adiciona os nomes das salas e alternativas que seus usuários podem chamá-las. Depois de criar a lista, adicione-a a um enunciado em uma

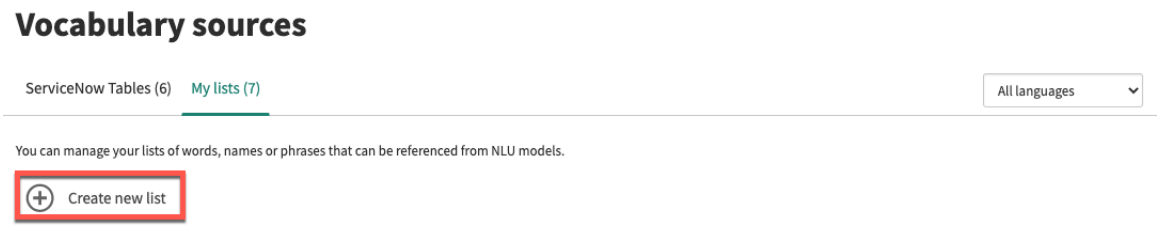
Tradução automática

© 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.

intenção para o modelo. O modelo interpreta a intenção (por exemplo, BookMeetingRoom) e usa o nome que o usuário inseriu como uma entidade (por exemplo, Everest).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Fontes de vocabulário**.
2. Clique em **Minhas listas** guia.
3. Clique em **Criar nova lista** .



4. Em **Crie uma nova lista para consultar** , configure os campos.

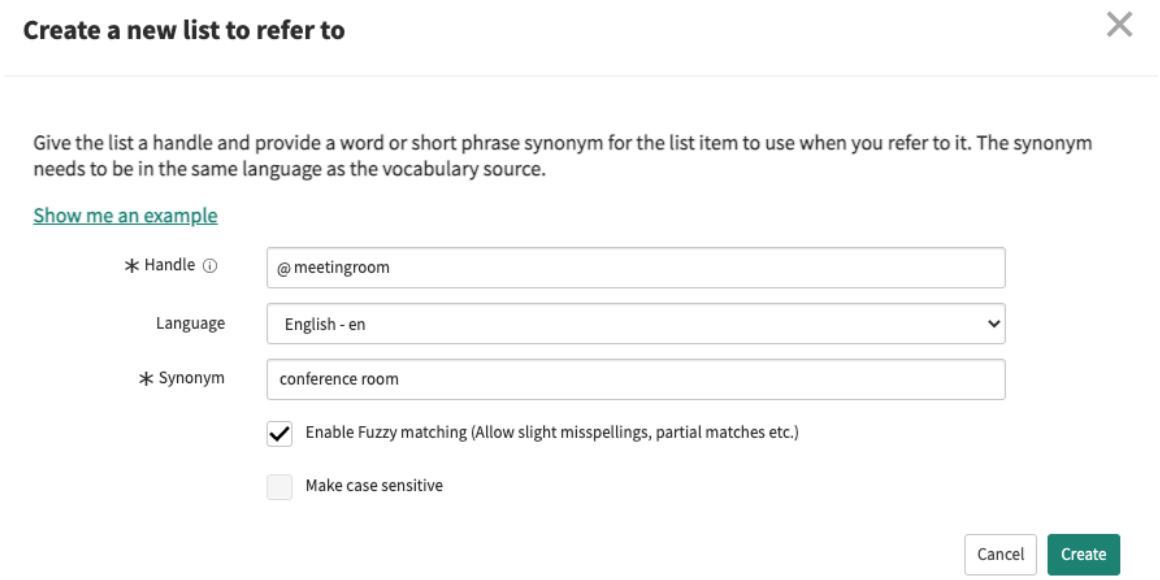
Campo	Descrição
Identificador	Nome da origem do vocabulário. Usado para fazer referência a em um enunciado.
Idioma	Idioma da fonte do vocabulário. O sinônimo deve estar no mesmo idioma.
Sinônimo	Palavra ou frase que o modelo usa durante a previsão de intenção. Escolha uma palavra de ocorrência comum no mesmo idioma do seu modelo.
Habilitar correspondência parcial	Marque esta caixa se quiser que os itens na lista correspondam quando um enunciado do usuário tiver pequenos erros ortográficos.
Diferenciar maiúsculas e minúsculas	Marque esta caixa para fazer com que os valores na lista diferenciem maiúsculas de minúsculas. Enunciados com casos incorretos não corresponderão.

Para este exemplo, use as seguintes configurações:

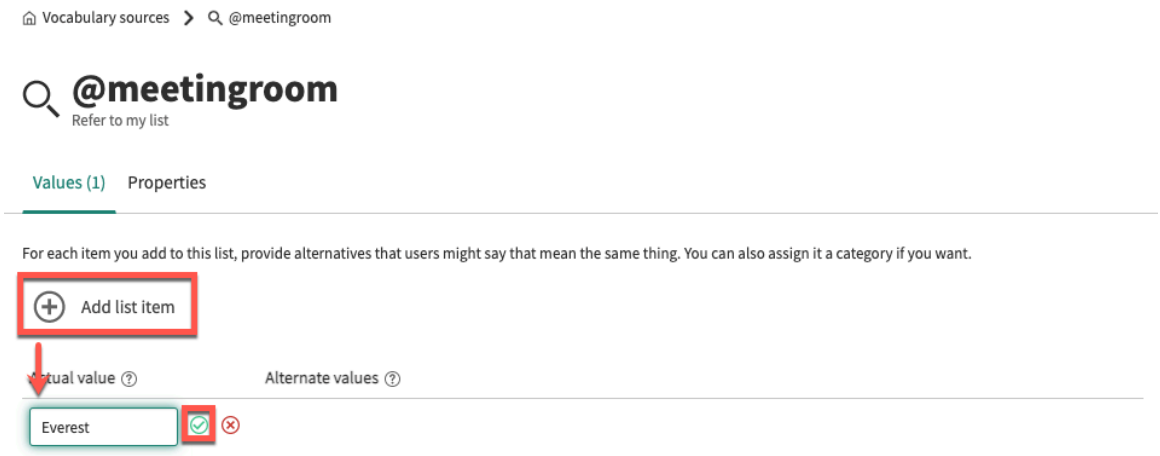
- **Identificador** : `meetingroom`
- **Idioma** : Inglês - en
- **Sinônimo** : `sala de reuniões`
- **Habilitar correspondência parcial** : Selecione a caixa.
- **Diferencie maiúsculas de minúsculas** : Deixe a caixa desmarcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Criar**.
   O rascunho de origem do vocabulário da lista aparece no *Minhas listas* . *Fontes de vocabulário* tela.
6. Clique no nome da origem do vocabulário da lista.
7. Clique em **Adicionar item de lista** .
8. Insira um valor para a lista e clique na marca de seleção verde.



Neste exemplo, você insere `Everest` .

9. Clique duas vezes na área em **Valores alternativos** para adicionar alternativas separadas por uma vírgula.



10. Treine o modelo para disponibilizar a fonte de vocabulário da lista.

O que Fazer Depois

Adicione o restante dos nomes e alternativas da sala de descanso.

Tradução automática

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

Retreinar o modelo depois de atualizar uma fonte de vocabulário de lista. Para obter mais informações, consulte Treine e experimente seu modelo de NLU.

Em seguida, você pode usar a fonte de vocabulário da lista ao anotar um enunciado de treinamento. Use o símbolo com a alça para se referir a esta fonte de vocabulário.

Crie uma origem de vocabulário de tabela

Use os valores de um ServiceNow tabela como uma fonte de vocabulário. . Compreensão da linguagem natural(NLU) os modelos usam o sinônimo fornecido para interpretar enunciados que contêm valores dos campos de origem escolhidos da tabela.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, NLU Plug-in Common Model, e. Inteligência preditivatodos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Função necessária: administrador ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione um ServiceNow tabela a ser usada como fonte de vocabulário. Selecione um ou mais campos de origem da tabela. Em seguida, forneça um sinônimo a ser usado pelo modelo ao interpretar enunciados que contêm valores da tabela. Observe que **Referência** o campo não é compatível com um campo de origem.

Quando você cria e sincroniza uma origem de vocabulário de tabela, os valores da tabela em sua instância são extraídos e uma origem de vocabulário é criada no NLU Serviço. Para obter mais informações sobre NLU Serviço, consulte Atualizações de serviço de NLU .

Nota:
Você não deve criar várias fontes de vocabulário que façam referência à mesma tabela e campos. Crie apenas uma fonte de vocabulário (e forneça um sinônimo) para a tabela e os campos específicos que você deseja referenciar no modelo. Caso contrário, causaria confusão no modelo e interferiria na qualidade da previsão.

Neste procedimento de exemplo, você deseja que seus modelos sejam capazes de interpretar enunciados com locais. . ServiceNow a tabela local (cmn_location) já contém informações sobre locais importantes. Você configura a tabela de local a ser usada como uma fonte de vocabulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Fontes de vocabulário**.
2. Clique em **Tabelas da ServiceNow** .
3. Clique em **Adicione outra tabela** .
4. Na página Adicionar outra tabela para consultar, configure os campos.

   a. Selecione a tabela, o identificador e o sinônimo da tabela.

   Neste exemplo, use as seguintes configurações:

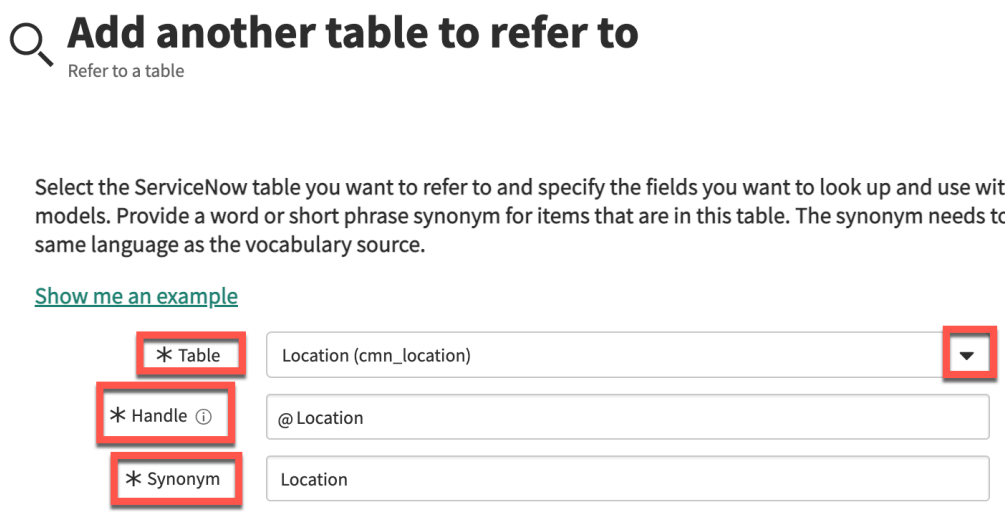
   - **Tabela** : Selecione **Local (cmn_location)** .
   - **Identificador** : Use o identificador gerado pelo sistema, *No local* .

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.

- **Sinônimo** : Use o sinônimo gerado pelo sistema, *Local* . Você pode atualizar este valor para garantir que ele seja um sinônimo para cada item individual na fonte de vocabulário.

  Nota:
  Escolha um sinônimo que seja uma palavra comum no mesmo idioma que sua fonte de vocabulário.



b. Selecione os campos aos quais você deseja consultar na tabela de origem.

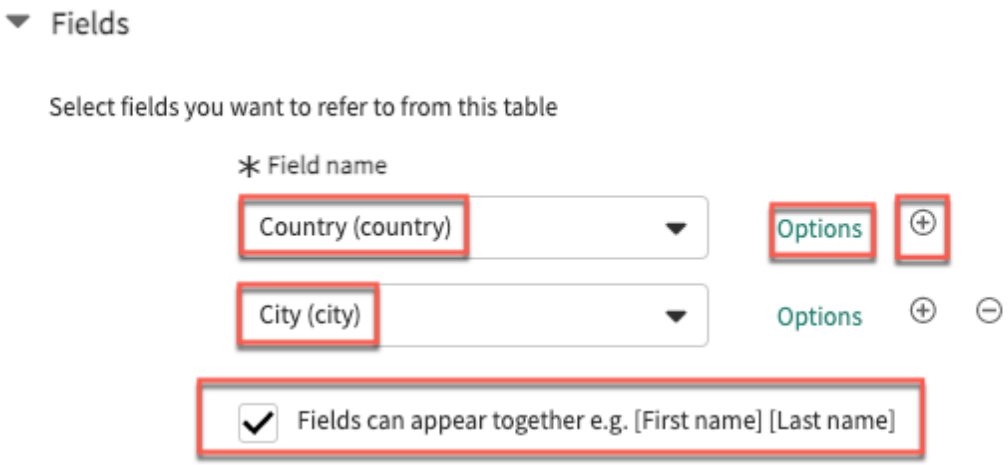
Nota:
Para adicionar vários campos, selecione o ícone de adição.

Neste exemplo, use as seguintes configurações:

- **Nome do campo** : Selecione **País (país)** e. **(Cidade)** campos.
- **Opções** : Clique **Opções** e selecione **Use este campo para pesquisar valores** caixa de seleção para ambos **Nome do campo** valores. Marcar a caixa faz com que um nome de país ou um nome de cidade possa ser usado em um enunciado para encontrar um registro na fonte de vocabulário. Você também pode usar vários valores separados por vírgulas neste campo, por exemplo, se a coluna da sua cidade tiver vários nomes, como Nova York, Nova York e Nova York.
- **Os campos podem aparecer juntos** : Deixe a caixa de seleção vazia. Normalmente, este campo é usado em um NLU Modelo de pesquisa, em que os usuários podem inserir palavras próximas umas das outras em um enunciado para encontrar um registro. Por exemplo, você pode inserir `Pierre Desenvolvimento` Ao pesquisar um funcionário chamado Pierre que trabalha na equipe de Desenvolvimento, onde **Nome** e. **Equipe** dois campos na 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.



c. Configure as opções avançadas.

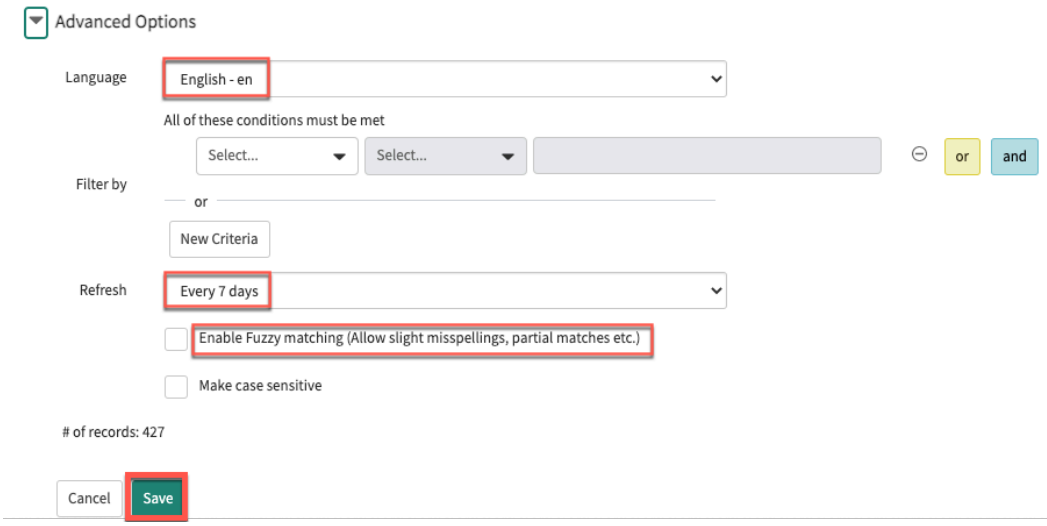
Neste exemplo, use as seguintes configurações:

- **Idioma** : Selecione **Inglês - en** .
- **Filtrar por** : Você pode usar o Construtor de condições para filtrar os valores na tabela de origem da origem do vocabulário. Deixe em branco para este cenário.
- **Atualizar** : Selecione **A cada 7 dias** . Ao selecionar esta opção, você define o sistema para obter novos valores da tabela a cada sete dias. Existem diferentes opções de atualização que você pode escolher com base na frequência com que a tabela de origem é atualizada.
- **Habilitar correspondência parcial** : Marcar esta caixa permite que um registro possa ser correspondido mesmo se um enunciado contiver uma palavra com erro ortográfico ou parte de uma palavra. Por exemplo, ao pesquisar uma cidade como Kansas City, você pode inserir Kansas City ou apenas Kansas, e o sistema ainda poderá corresponder ao registro de local correto. A correspondência difusa pode retornar correspondências falsas em alguns casos. Use a correspondência difusa com moderação e teste seu modelo antes de usá-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.

- **Diferencie maiúsculas de minúsculas** : Se você não habilitar a correspondência difusa, poderá marcar esta caixa para tornar os valores na tabela de origem diferenciarem maiúsculas de minúsculas. Se um enunciado não usar os casos corretos, o modelo não prevê a intenção.



5. Clique em **Salvar**.

   Resultado: . **No local** A fonte de vocabulário da tabela aparece na tela Origens de vocabulário, onde começa a ser sincronizada com sua tabela de origem.

6. Se a sincronização não iniciar imediatamente, selecione **Pesquisa de sincronização** ícone à extrema direita para sincronizar os dados da tabela de origem com NLU Serviço.
   Resultado: Quando a sincronização for concluída, você poderá usar a fonte de vocabulário em seus modelos. Você não precisa treinar novamente o modelo depois de atualizar uma fonte de vocabulário de tabela.

O que Fazer Depois

Adicione uma fonte de vocabulário a um modelo anotando um enunciado. Ao adicionar um enunciado de exemplo a uma intenção.

Sincronize uma fonte de vocabulário de tabela

Sincronize as fontes de vocabulário da tabela para obter as mudanças mais recentes no ServiceNow tabela de origem. Sincronizar suas fontes de vocabulário garante seu NLU os modelos têm os valores mais recentes ao prever intenções.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, NLU Plug-in Common Model, e. Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados em sua instância.
- Função necessária: administrador ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você faz referência a uma fonte de vocabulário em um enunciado, ele extrai os valores no momento em que o modelo é treinado. No entanto, se os valores da tabela mudarem ao longo do tempo, o modelo ainda fará referência aos valores da última sessão de treinamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma programação para atualizar automaticamente os valores de vocabulário usados por NLU. Esta programação pode ser editada posteriormente. Para obter mais informações, consulte Crie uma origem de vocabulário de tabela.

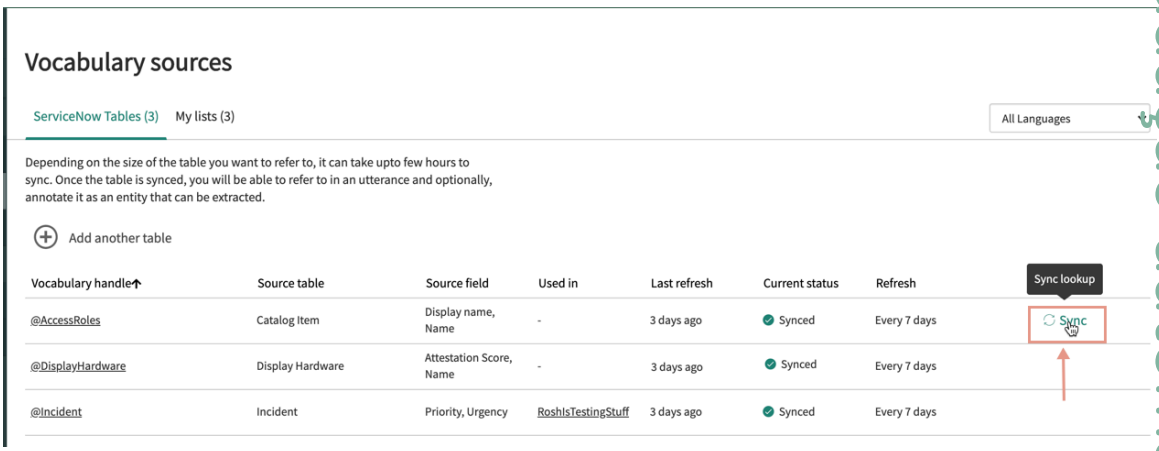
Você também pode sincronizar manualmente uma fonte de vocabulário de tabela, como antes do treinamento do modelo.

Nota:
Se um enunciado fizer referência a uma fonte de vocabulário de tabela que nunca foi sincronizada, o modelo não será treinado. Verifique o status atual da fonte de vocabulário e sincronize manualmente se **Nunca sincronizado** .

No cenário de exemplo a seguir, você está manualmente sincronizando o. *AccessRoles* Origem do vocabulário para a tabela Item do catálogo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Fontes de vocabulário**.
2. Em ServiceNow Guia Tabelas, ponto apenas para a direita de **Atualizar** coluna para invocar **Pesquisa de sincronização** ícone.



3. Selecione **Sincronizar** .
   A origem do vocabulário inicia a sincronização.

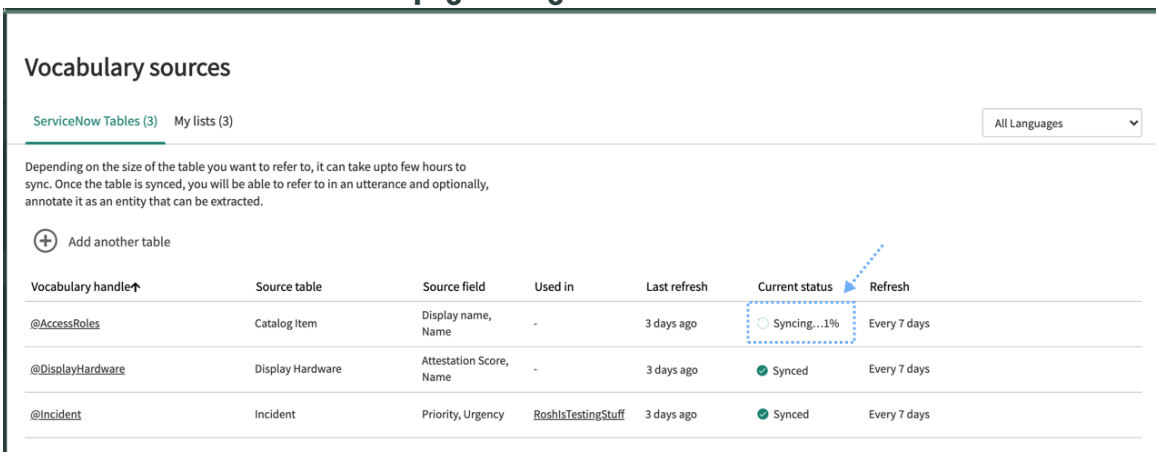
O que Fazer Depois

A operação de sincronização pode levar algum tempo, dependendo do tamanho da tabela de origem.

Tradução automática

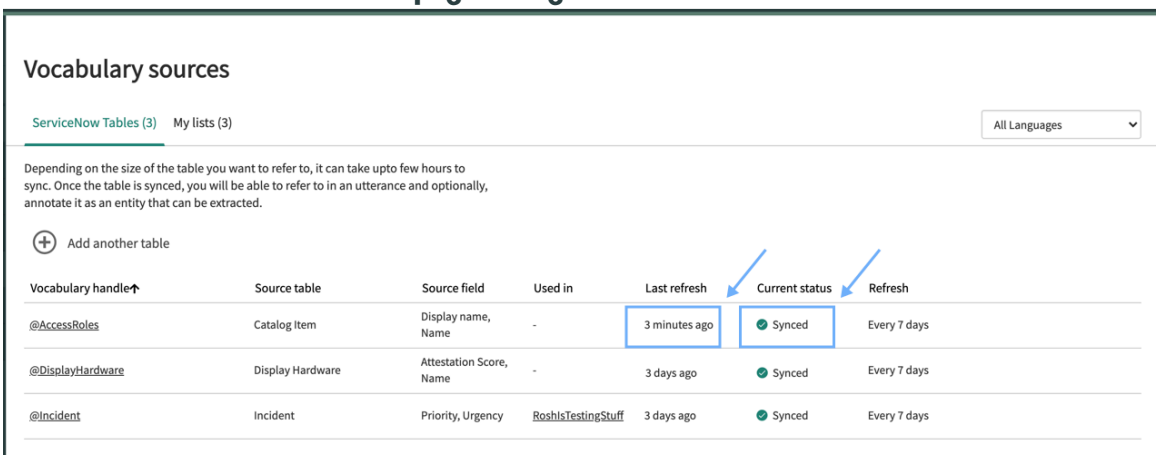
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Guia Tabelas da ServiceNow da página Origens de vocabulário



Os valores em *Última atualização* e. *Status atual* as colunas refletem o status atual da origem do vocabulário.

Guia Tabelas da ServiceNow da página Origens de vocabulário



Treine seu modelo. Para obter mais informações sobre treinamento de modelo, consulte Treine e experimente seu modelo de NLU.

Para obter informações sobre erros ao sincronizar uma fonte de vocabulário de tabela, consulte o artigo KB1588239 em Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Crie uma origem de vocabulário de tabela

Vocabulário pré-criado

Usar ServiceNow® vocabulário pré-criado para termos de software e hardware para que o sistema reconheça suas múltiplas variações nos enunciados.

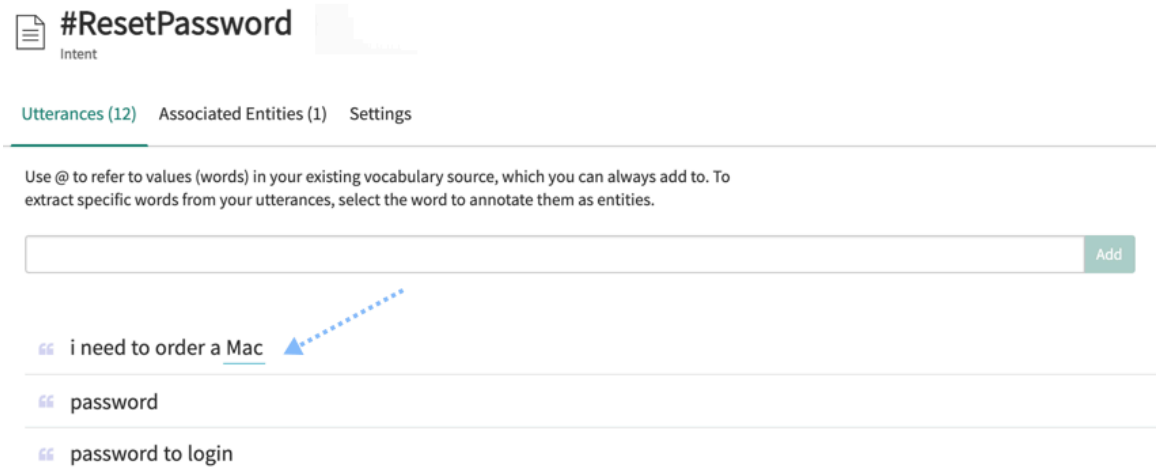
. Compreensão da linguagem natural os modelos contêm configurações de vocabulário pré-criadas que você pode usar ao adicionar um enunciado de exemplo. O vocabulário fornece definições para termos de software e hardware, sejam eles expressos em gírias ou uso profissional. O vocabulário também pode reconhecer erros ortográficos de produto.

Por exemplo, para um de seus enunciados de exemplo, insira `Preciso pedir um Mac` . Quando o sistema reconhece um item de vocabulário pré-criado, o termo tem uma linha azul abaixo dele.

Tradução automática

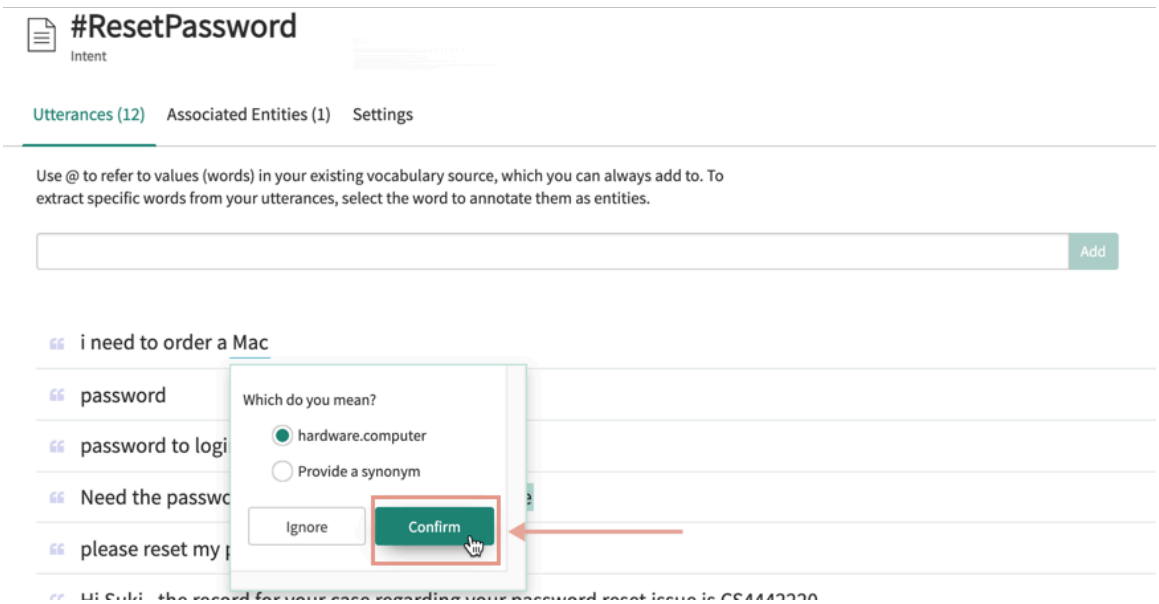
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Guia enunciado da página de detalhes da intenção



Quando você clica na palavra, uma janela aparece com duas opções para escolher para a palavra:

- Uma definição sugerida pré-criada para a palavra
- Uma opção para adicionar um sinônimo



Se você selecionar a primeira opção e clicar em **Confirmar**, o sistema usa a definição sugerida pré-criada e a linha azul desaparece.

Se você selecionar a segunda opção, insira um sinônimo para a palavra e clique em **Confirmar**, a palavra e o sinônimo são adicionados ao vocabulário do modelo.

Se você selecionar uma das duas opções e clicar em **Ignorar**, a linha azul desaparece e a palavra permanece como estava anteriormente.

Criação e gestão do conjunto de testes

Use o conjunto de testes padrão do seu NLU modelo para testar o desempenho e a precisão do modelo. Gerencie seu conjunto de testes ao longo do tempo criando ou atualizando seu conteúdo no Workbench de NLU.

Vídeo incorporado: Gestão de conjunto de testes no Workbench de NLU

Tradução automática

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

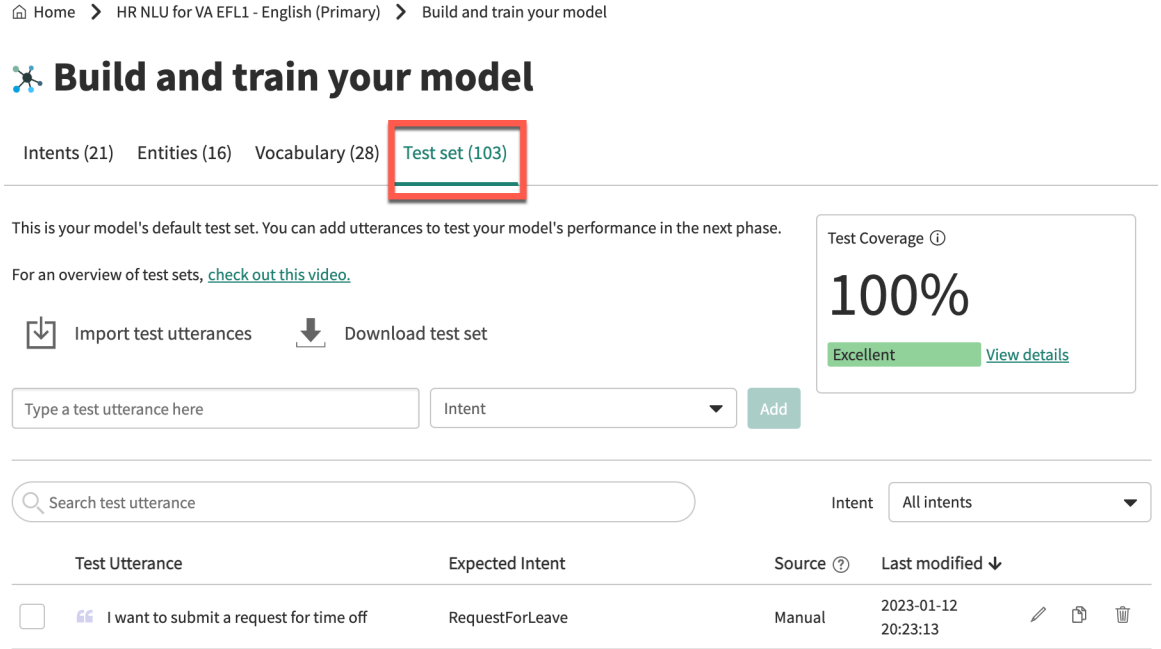
Nota:
Para testar seu modelo, instale o. ServiceNow® Store aplicação Workbench de NLU- Recursos avançados. Para obter mais informações, consulte Instalar NLU Workbench - Recursos avançados.

Ao criar um NLU modelo para Virtual Agent ou Pesquisa com IA um conjunto de testes padrão é criado e associado ao modelo. Você pode usar o conjunto de testes padrão para avaliar o desempenho do modelo. Inicialmente, o conjunto de testes está vazio, pronto para ser preenchido com seu conteúdo.

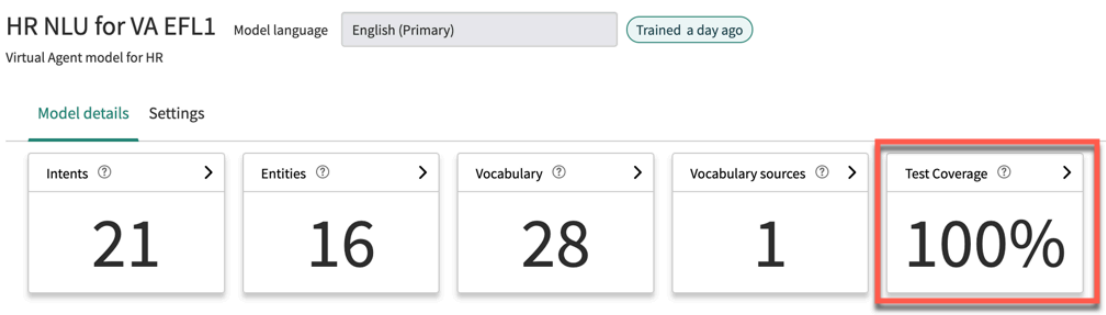
Acesse seu conjunto de testes padrão

Acesse seu conjunto de testes padrão com um dos seguintes métodos.

- Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do seu modelo na lista. Na página de visão geral do modelo, encontre **Crie e treine seu modelo** e selecione seu **Exibir fase** botão. Em seguida, selecione **Conjunto de testes**guia.



- Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do seu modelo na lista. Na página de visão geral do modelo, selecione **Cobertura de teste**lado a lado.



- Navegar até **Tudo** > **Teste em lote para vários modelos** > **Conjuntos de testes** guia. Encontre o nome do seu modelo. Os conjuntos de testes padrão são rotulados 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.

Adicione conteúdo ao seu conjunto de testes padrão

Adicione enunciados e suas intenções esperadas para criar e gerenciar seu conjunto de testes ao longo do tempo. Você pode adicionar conteúdo ao conjunto de testes padrão com os seguintes métodos:

- Adicione enunciados de teste e suas intenções esperadas manualmente. Na página de visão geral do modelo, navegue até **Criar e treinar seu modelo** > **Conjunto de testes** guia. Digite sua entrada no *Digite um enunciado de teste aqui* , selecione uma intenção apropriada e, em seguida, selecione **Adicionar** botão.

  Esses enunciados de teste são atribuídos a uma origem de *Manual* .

- Importe enunciados de teste e suas intenções esperadas de um arquivo CSV ou de outros modelos. Para importar conteúdo para um conjunto de testes padrão, na página de visão geral do modelo, navegue até **Criar e treinar seu modelo** > **Conjunto de testes** guia. Selecione **Importe enunciados de teste** .

  Enunciados de teste importados são atribuídos a uma origem de *Manual* .

- O recurso Ciclo de feedback do especialista permite adicionar enunciados reais do usuário do Virtual Agent logs de bate-papo para o conjunto de testes.

  Esses enunciados de teste são atribuídos a uma origem de *Feedback do especialista* . Para obter mais informações, consulte NLU Loop de feedback do especialista.

Cobertura de teste

A pontuação de Cobertura de teste é a porcentagem de intenções habilitadas de um modelo que têm enunciados de teste no conjunto de testes padrão. Antes de testar seu modelo, certifique-se de que haja pelo menos 60% de cobertura. Quanto maior a pontuação de Cobertura de teste, mais precisos serão os resultados do teste de desempenho.

Sua cobertura de teste precisa ser de pelo menos 60%, com pelo menos 5 enunciados de teste por intenção, para que o sistema forneça um limite de confiança ideal durante o teste em lote. Para obter mais informações sobre o limite de confiança, consulte Configurações do modelo de NLU.

Ter cerca de 10% dos enunciados de teste de um modelo marcados como "não relevantes", o que significa que não há intenção associada. Isso ajuda a avaliar como o modelo lida com enunciados irrelevantes que não devem ter nenhuma intenção prevista. Para obter mais informações sobre enunciados irrelevantes, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

Use o conjunto de testes

Para usar o conjunto de testes padrão do **Teste e publique seu modelo** fase, consulte Teste e publique seu modelo.

Para usar o conjunto de testes no Teste em lote de vários modelos, consulte Teste em lote para vários modelos.

Características dos conjuntos de testes padrão

Quando uma instância é atualizada, conjuntos de testes padrão são criados para todos os modelos existentes que ainda não os têm.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 copia um modelo usando **Duplique este modelo** , o conjunto de testes padrão do original é copiado para o novo modelo. Para obter mais informações, consulte Duplique um modelo de NLU.

Os enunciados no conjunto de testes não devem ser iguais aos enunciados no conjunto de treinamento.

Conjuntos de testes padrão não podem ser excluídos separadamente de seus modelos.

Os enunciados do conjunto de testes devem estar no mesmo idioma que o modelo.

Conjuntos de testes estão disponíveis para Virtual Agent ou Pesquisa com IA modelos.

Baixando ou movendo conjuntos de testes padrão

Conjuntos de testes padrão podem ser baixados ou movidos da seguinte forma.

- Conjuntos de testes padrão podem ser baixados separadamente no formato CSV. Para baixar o conjunto de testes, na página de visão geral do modelo, navegue até **Criar e treinar seu modelo** > **Conjunto de testes** guia. Selecione **Baixar conjunto de testes** .

  Nota:
  Conjuntos de testes baixados de **Baixar conjunto de testes** contêm enunciados de teste e suas intenções esperadas, mas não as origens.

- Conjuntos de testes padrão podem ser movidos com conjuntos de atualizações. Quando você adiciona um NLU modelo a um conjunto de atualizações, seu conjunto de testes padrão é adicionado, incluindo enunciados de teste, intenções esperadas e origens. Para obter mais informações, consulte Adicione um modelo de NLU a um conjunto de atualizações.
- Ao usar o. **Modelo de exportação como CSV** . **Todos os modelos existentes** o conjunto de testes padrão não está incluído. Para obter mais informações, consulte Exporte um modelo de NLU.

Treine e experimente seu modelo de NLU

Treine e teste seu modelo iterativamente para que suas intenções e entidades sejam validadas, compiladas e salvas em seu modelo.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU Plug-in Core, Workbench de NLU plug-in, e. Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados.
- Crie um NLU modelo. Para obter mais informações, consulte Criando modelos.
- Crie um ou mais NLU suas intenções e suas entidades associadas ao seu modelo. Para obter mais informações, consulte Intenções do NLU.
- Se algum enunciado fizer referência a uma origem de vocabulário de tabela, certifique-se de que a origem tenha sido sincronizada para que seus valores estejam disponíveis para o seu modelo. Para obter mais informações, consulte Sincronize uma fonte de vocabulário de tabela.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. . NLU o editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Treinar seu modelo salva todas as mudanças feitas no conteúdo e verifica se há conflitos ou erros. O treinamento também disponibiliza um modelo para publicação.

Tradução automática

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

Após o treinamento, você pode testar seu modelo inserindo enunciados individuais manualmente para ver quais intenções são previstas.

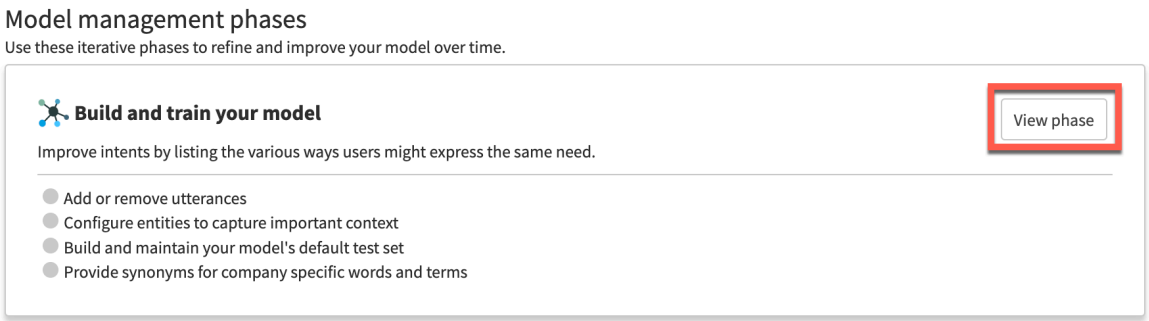
Nota:
Para executar um teste do seu modelo em uma lista de enunciados de teste, consulte Teste e publique seu modelo.

As respostas no meio da conversa dos Atos de diálogo não podem ser experimentadas ou testadas em Workbench de NLU.

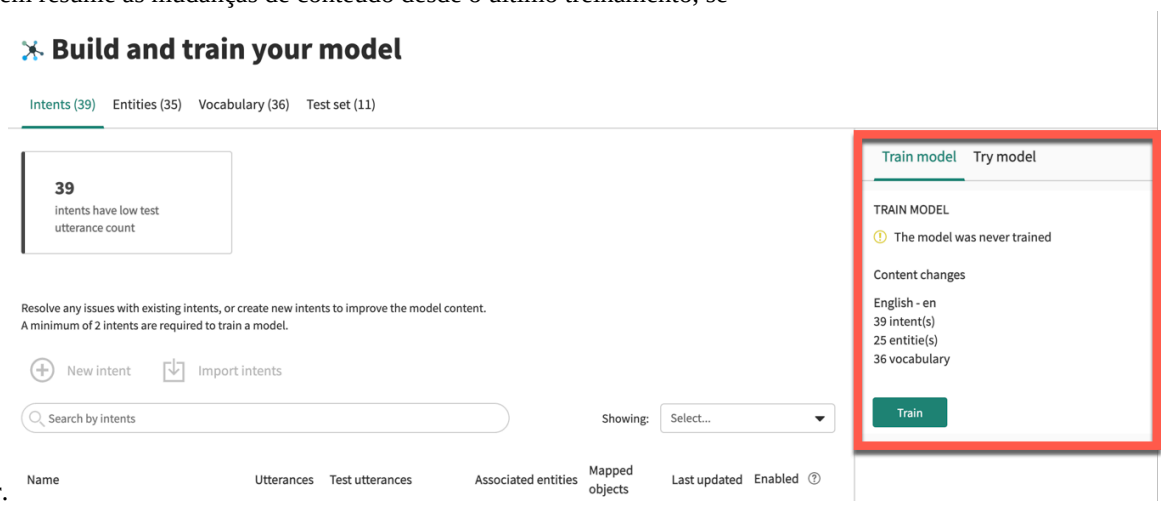
Neste cenário de exemplo, você já criou conteúdo de modelo suficiente adicionando intenções, enunciados, entidades e anotações associadas. Seguindo o procedimento de exemplo, você primeiro treina seu NLU modelo. Em seguida, você testa seu modelo inserindo enunciados manualmente para verificar os resultados da previsão e as pontuações de confiança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Em **Detalhes do modelo** Da visão geral do modelo, verifique se há conteúdo suficiente em Intenções, Entidades e Vocabulário.
4. Em **Crie e treine seu modelo** na visão geral do modelo, selecione **Exibir fase** .



5. . **Crie e treine seu modelo** se abrir, certifique-se de que **Treinar modelo** selecionado.
   Resultado: . **Treinar modelo**exibe a última vez que o modelo foi treinado
   e também resume as mudanças de conteúdo desde o último treinamento, se



houver.

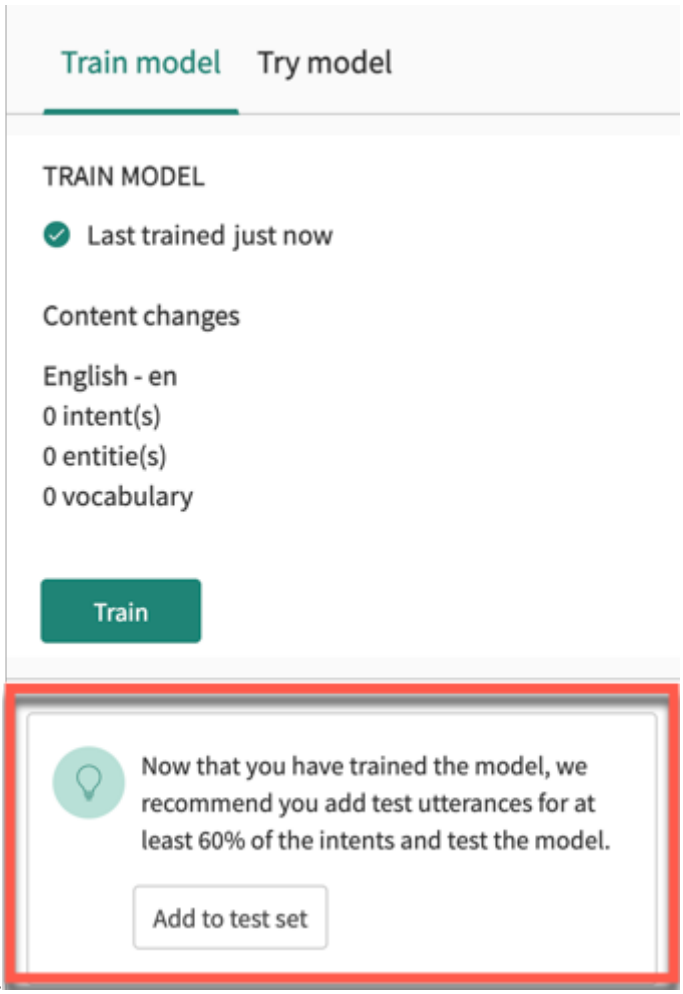
6. Selecione **Treinar** botão.

Tradução automática

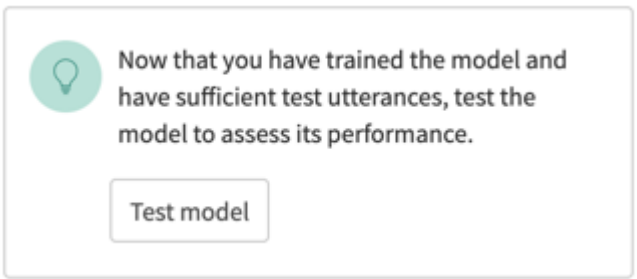
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Resultado: O sistema exibe uma barra de andamento durante o treinamento. Ao terminar, o sistema exibe uma de duas recomendações:

- Quando menos de 60% das intenções do modelo são cobertas no conjunto de testes padrão, o sistema recomenda adicionar mais enunciados de teste. Consulte Criação e gestão do conjunto de testes.



- Quando mais de 60% das intenções do modelo são cobertas no conjunto de testes padrão, o sistema recomenda prosseguir para o teste. Consulte Teste e publique seu modelo.

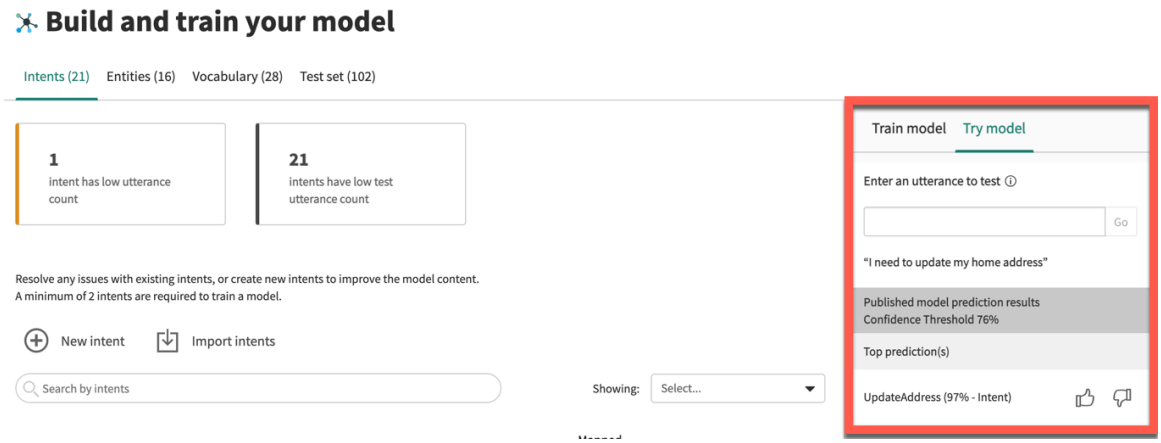


7. Para experimentar enunciados individuais manualmente, selecione **Modelo de teste** guia.

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.

8. No campo de texto em **Insira um enunciado para testar** digite um enunciado e selecione **Ir** .



Resultado

Neste exemplo, você inseriu `Preciso atualizar meu endereço residencial` como o enunciado a tentar.

1. O sistema exibe o limite de confiança do modelo, que é de 76% neste exemplo.
2. Em **Principais previsões** , o sistema exibe todas as intenções que foram previstas com uma pontuação de confiança maior que o limite.
3. No exemplo, a intenção *AtualizarEndereço* é previsto com uma pontuação de confiança de 97%, que é maior do que o limite de 76%.

. **Modelo de teste** os resultados também exibem ícones de polegar para cima e polegar para baixo para você fornecer feedback. Para obter mais informações, consulte Feedback do painel de teste.

O que Fazer Depois

- Continue tentando vários enunciados para verificar se suas atualizações no conteúdo do modelo são eficazes. Consulte Compare as versões de rascunho e publicadas do seu modelo de NLU.
- Para testar seu modelo em relação a uma lista de enunciados de teste, use seu conjunto de testes padrão no Teste e publique seu modelo ou navegue até Teste em lote para vários modelos.
- Para ajustar o limite de confiança do modelo, use **Configurações** na página de visão geral do modelo. Para obter mais informações, consulte Configurações do modelo de NLU.
- Se você estiver satisfeito com os resultados do seu teste, Publique seu modelo de NLU .

Feedback do painel de teste

Ao testar seu NLU Modelo Na seção Testar modelo do painel de teste, use este recurso para fornecer feedback sobre as previsões de intenção do modelo.

Contexto de resumo

Quando um modelo é treinado e testado para um enunciado e o modelo retorna uma previsão de intenção, você pode fornecer uma classificação de polegar para cima ou polegar para baixo sobre a intenção prevista que ele retorna. Marcar uma previsão de intenção diferente como correta adiciona o enunciado à intenção corrigida. Todos os outros feedbacks são capturados para aprendizado contínuo. Em seguida, o sistema incorpora seu feedback para otimizar as previsões do modelo. Este recurso requer a função nlu_admin para acessar e testar o modelo. NLU os editores também podem acessar o painel de teste, se houver NLU o administrador os atribui a 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.

Fornecendo feedback de previsão

As classificações fornecidas ajudam o sistema a corresponder uma intenção a um enunciado. Essas classificações são essenciais para que o sistema aprenda, evolua e melhore continuamente a precisão das previsões de intenção com base na entrada do usuário. Eles também permitem que você notifique o sistema se a previsão de intenção está correta ou não.

Os cenários a seguir mostram exemplos de como interagir com o painel de teste do modelo e fornecer feedback de previsão para o sistema. Em todos os cenários, você usa estas quatro etapas:

1. Em **Crie e treine seu modelo** fase do seu modelo, selecione **Modelo de teste** para abrir o painel de teste.
2. Nos painéis de teste **Insira um enunciado para testar** insira um enunciado breve semelhante a um enunciado de treinamento em uma das intenções.
3. Clique em **IR** .

   Resultado : O sistema retorna suas previsões para o enunciado de teste no **Principais previsões** painel de testes.

4. Clique em **Polegares para cima** ou **Polegares para baixo** ícone.

   Se você quiser que o sistema saiba que previu a intenção correta para seu enunciado, selecione **Polegares para cima** ícone.

   Em todos os outros casos, selecione **Polegares para baixo** ícone, que abre o. **Forneça feedback para melhorar esta previsão** seção. Aqui, você pode escolher uma intenção diferente da intenção principal prevista.

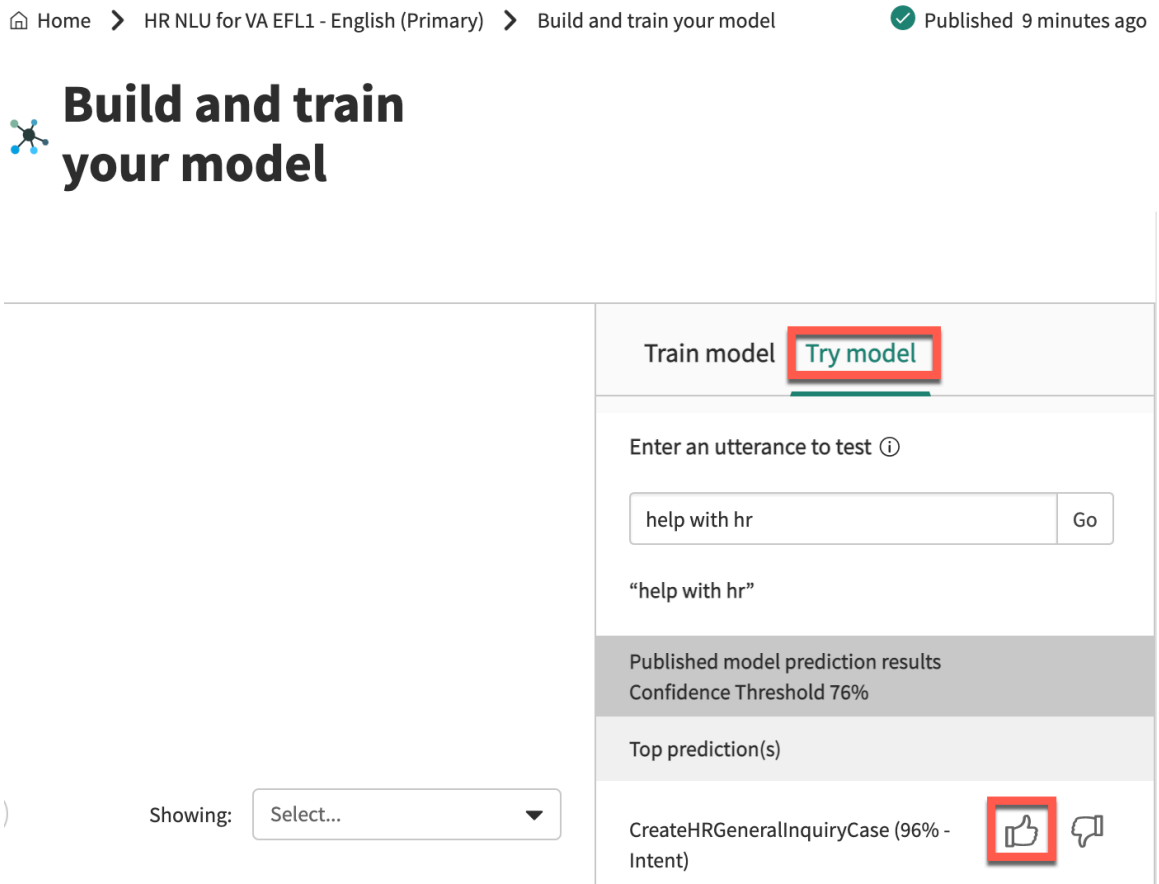
Cenário 1 : Na seção Testar modelo do painel de teste, insira `ajuda com hr` como o enunciado. Quando os principais resultados de previsão aparecem, você tem certeza de que a intenção prevista é a correspondência correta com seu enunciado. Neste caso, você clica em **Polegares para cima** ícone.

Resultados :

- O sistema previu a intenção correta, que, neste caso, é **CreateConsulta Geral de RH** .
- Seu feedback notifica o sistema de que ele correspondeu à intenção correta ao enunciado de teste.

Tradução automática

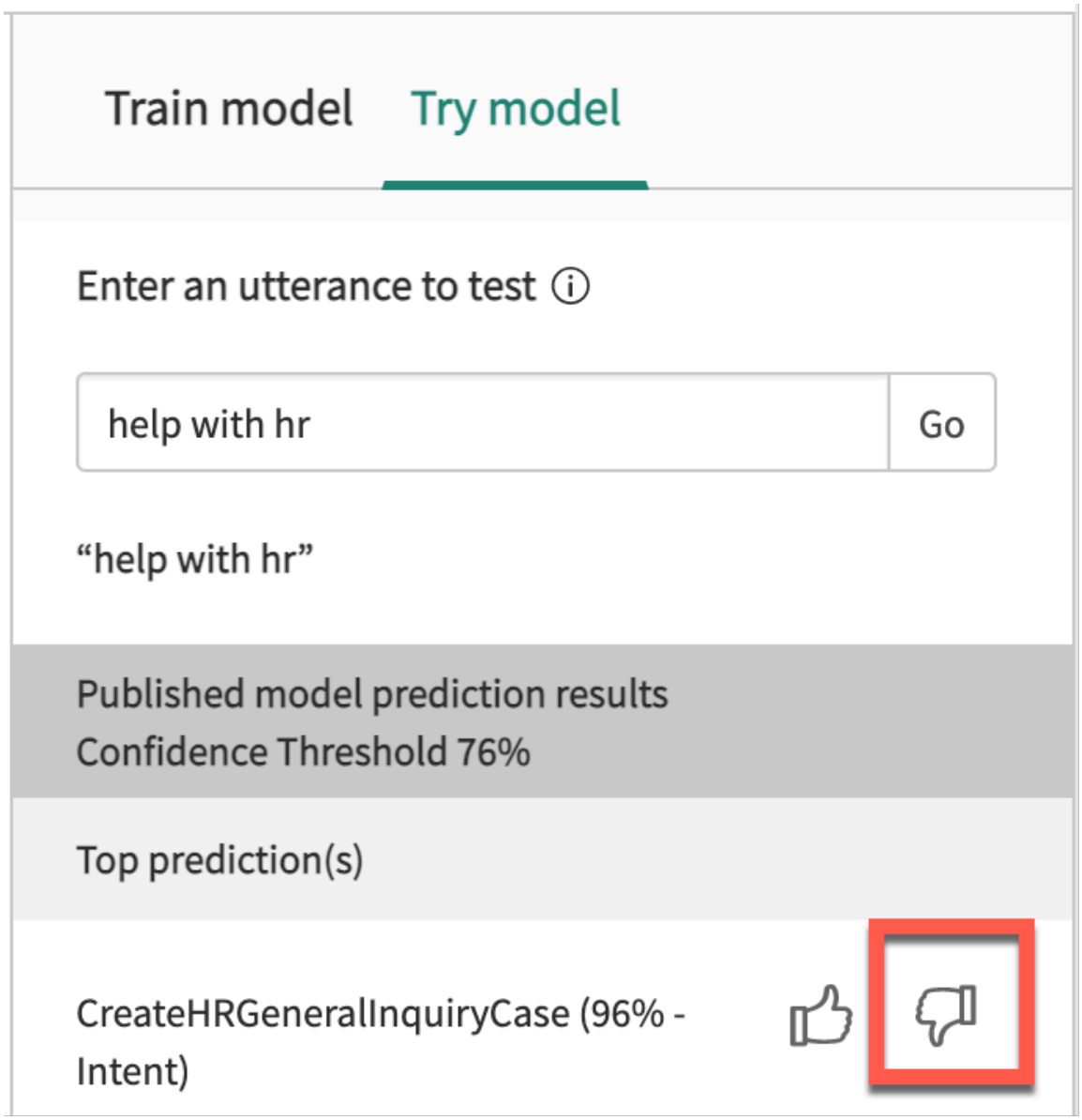
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Cenário 2 : Em um modelo separado em uma instância separada, um usuário diferente insere o mesmo ajuda com hr enunciado. O sistema responde com os principais resultados de previsão para a intenção, mas o usuário não tem certeza se é a intenção correta ou não. Este usuário clica em **Polegares para baixo** ícone, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

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



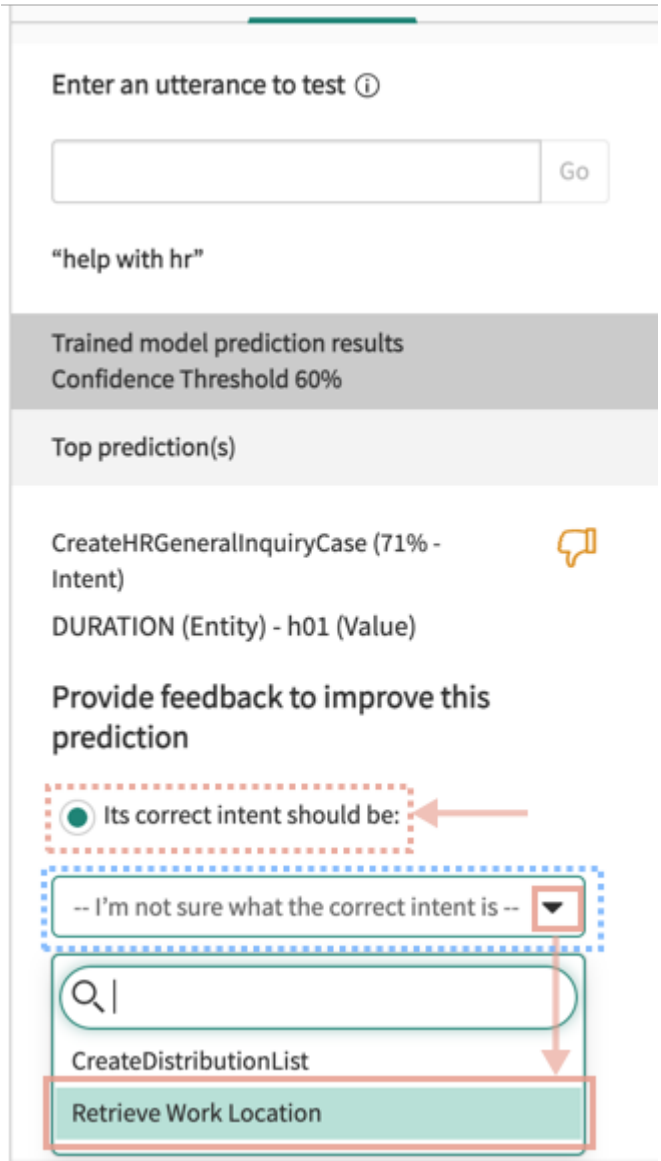
Resultado : O painel se expande para mostrar **Forneça feedback para melhorar esta previsão** seção em que os usuários podem enviar feedback que pode ajudar a melhorar a previsão de intenção.

Há duas opções aqui:

- Se os usuários clicarem em **Sua intenção correta deve ser:** uma lista é exibida na qual eles podem escolher uma intenção mais apropriada para o enunciado de teste. Neste cenário de exemplo, um usuário seleciona **Recuperar local de trabalho** intenção, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

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

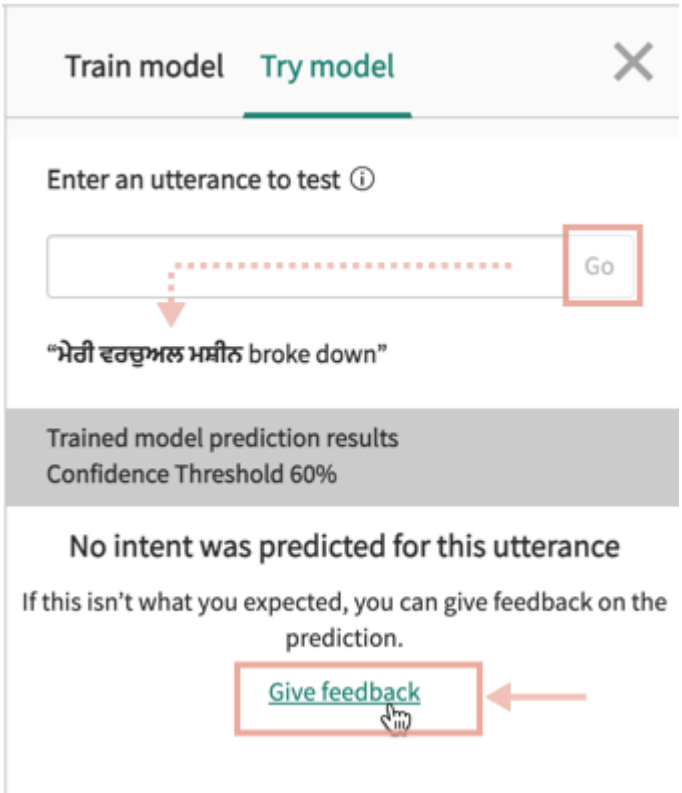


- Se você clicar em **Não tenho certeza de qual é a intenção correta** em vez de retornar uma previsão principal, o sistema mostra as próximas previsões de melhor intenção disponíveis.

Cenário 3: Em um modelo separado em uma instância separada, outro usuário envia um enunciado que usa sem sentido ou usa um idioma diferente do idioma usado pelo modelo. Por exemplo, um usuário envia por engano um enunciado composto de idiomas diferentes do inglês e não do inglês, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

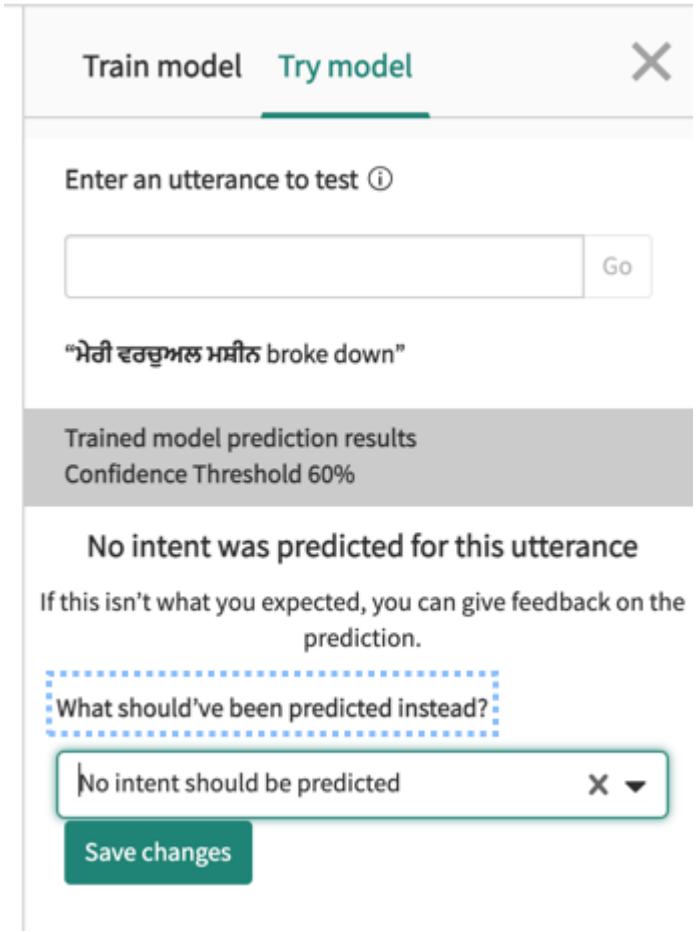
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Resultado : O sistema não retorna uma previsão porque o enunciado usa dois idiomas diferentes juntos. Como nenhuma intenção foi prevista, o usuário clica em **Dar feedback** Opção que expande a seção do modelo de tentativa para mostrar outras alternativas de intenção.

Tradução automática

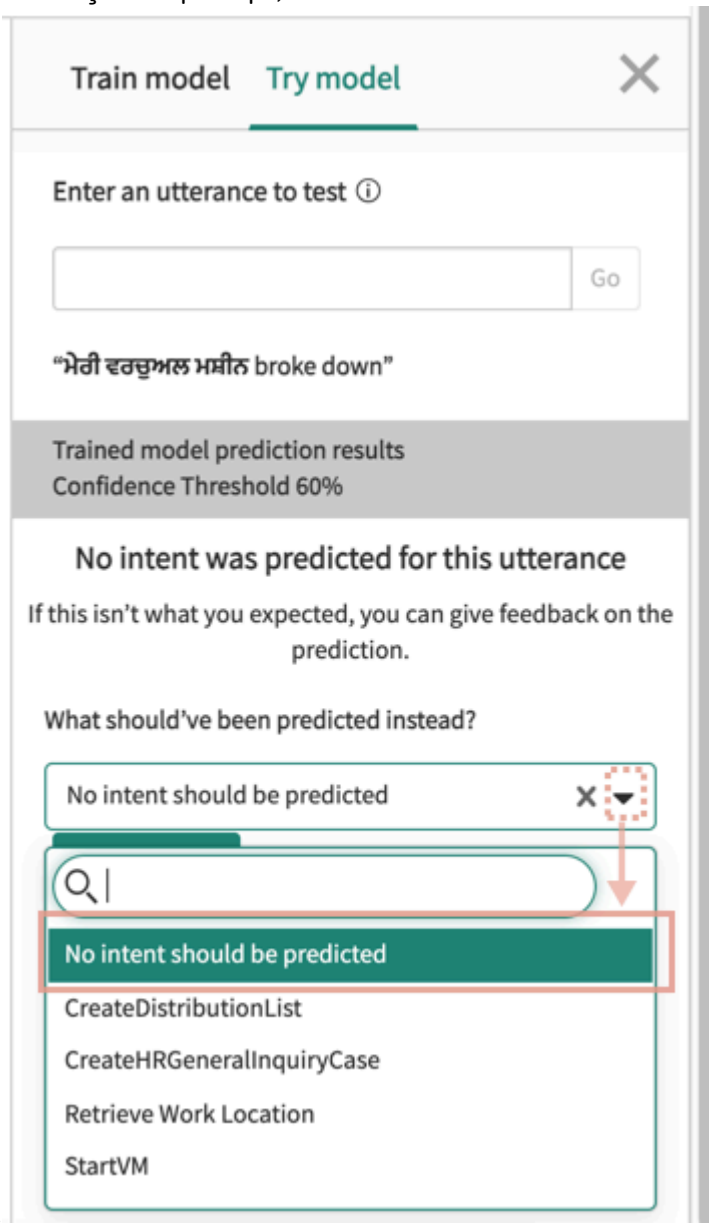
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 vez de escolher uma intenção no prompt, este usuário seleciona **Nenhuma intenção deve ser prevista**opção.

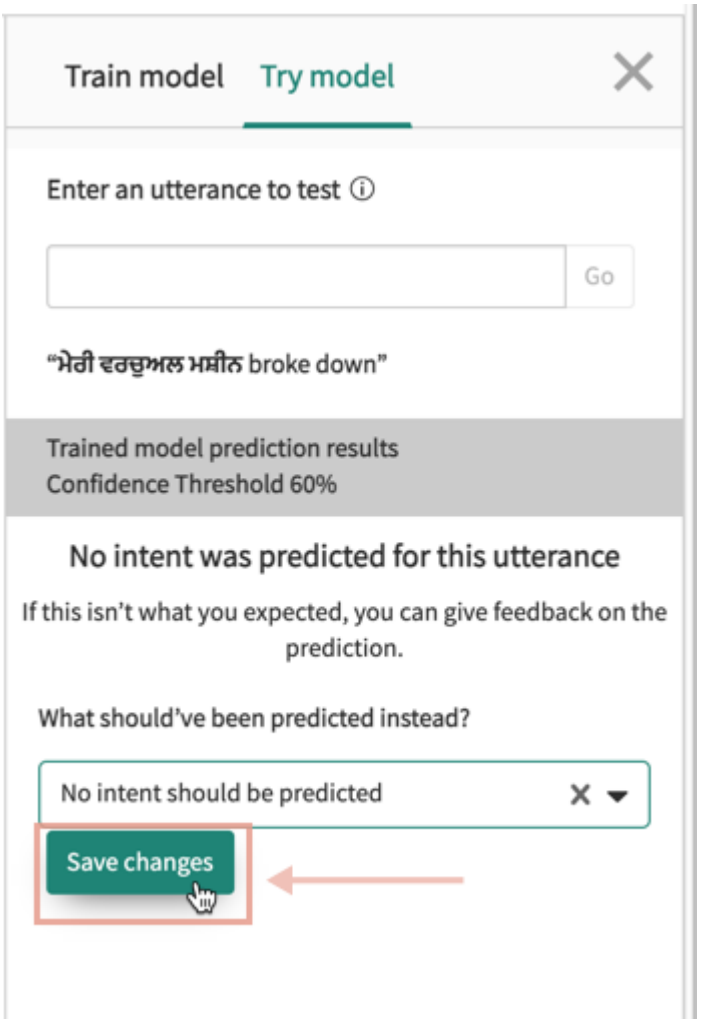


Nota:
Quando você escolhe e salva **Nenhuma intenção deve ser prevista** , o enunciado é removido de todas as intenções das quais faz parte.

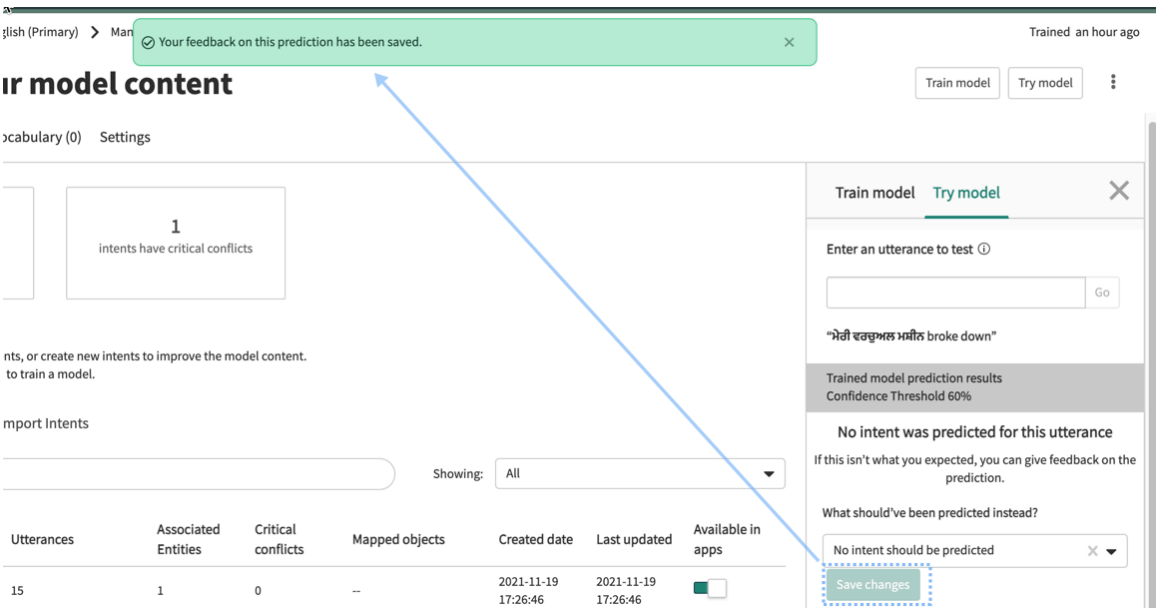
Cenário 4 : Além de escolher em uma lista das intenções do seu modelo para uma previsão, você também pode notificar diretamente o sistema de que o enunciado é irrelevante para o modelo. Para fazer isso, clique em **Exclua as previsões deste modelo para este enunciado** e, em seguida, clique em **Salvar 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.



Resultado : Uma faixa aparece na parte superior da tela confirmando que o feedback do usuário para a previsão foi salvo, conforme mostrado na imagem abaixo.



Tradução automática

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

Acessando seus registros de feedback

Seus dados de feedback são armazenados em **ml_rotulado_data** , que também é usada por outro ServiceNow produtos. Esta tabela também pode hospedar várias fontes, como Virtual Agent logs de bate-papo que podem ser usados para previsões futuras.

Teste e publique seu modelo

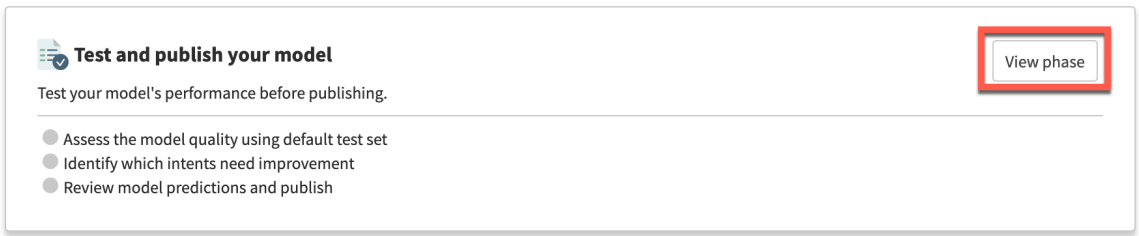
Avalie o desempenho do seu NLU modelo para identificar áreas de melhoria. Em seguida, publique seu modelo para disponibilizá-lo para outras aplicações, como Virtual Agent.

Uso resumido

Teste seu Virtual Agent ou Pesquisa com IA modelo em relação ao conjunto de testes padrão para ver como o modelo responde. Os resultados do teste fornecem informações que você pode usar para melhorar seu modelo.

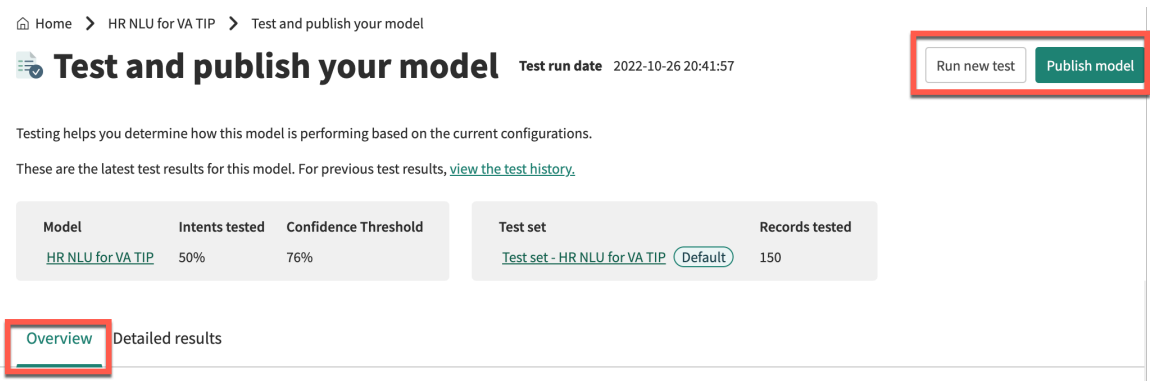
Nota:
Testar seu modelo requer o recurso Teste em lote de vários modelos, disponível com a aplicação Workbench de NLU - Recursos avançados da ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Instalar NLU Workbench - Recursos avançados.

Para testar seu modelo, navegue até **Workbench de NLU** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo. Em **Teste e publique seu modelo** cartão, selecione **Exibir fase.**



Visão geral do teste e publicação do seu modelo

. **Teste e publique seu modelo** a fase é aberta no **Visão geral** página por padrão. Botões para **Executar novo teste** e. **Modelo de publicação** estão localizados aqui.

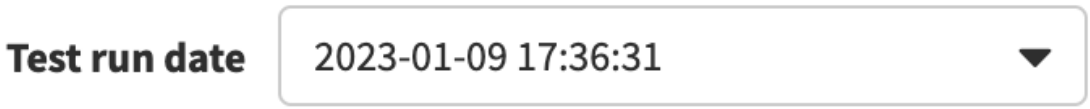


Visão geral fornece informações sobre uma execução de teste anterior, com gráficos de barras resumindo os resultados do teste.

Se você tiver execuções de testes anteriores, poderá exibi-las selecionando em **Data de execução do teste** lista.

Tradução automática

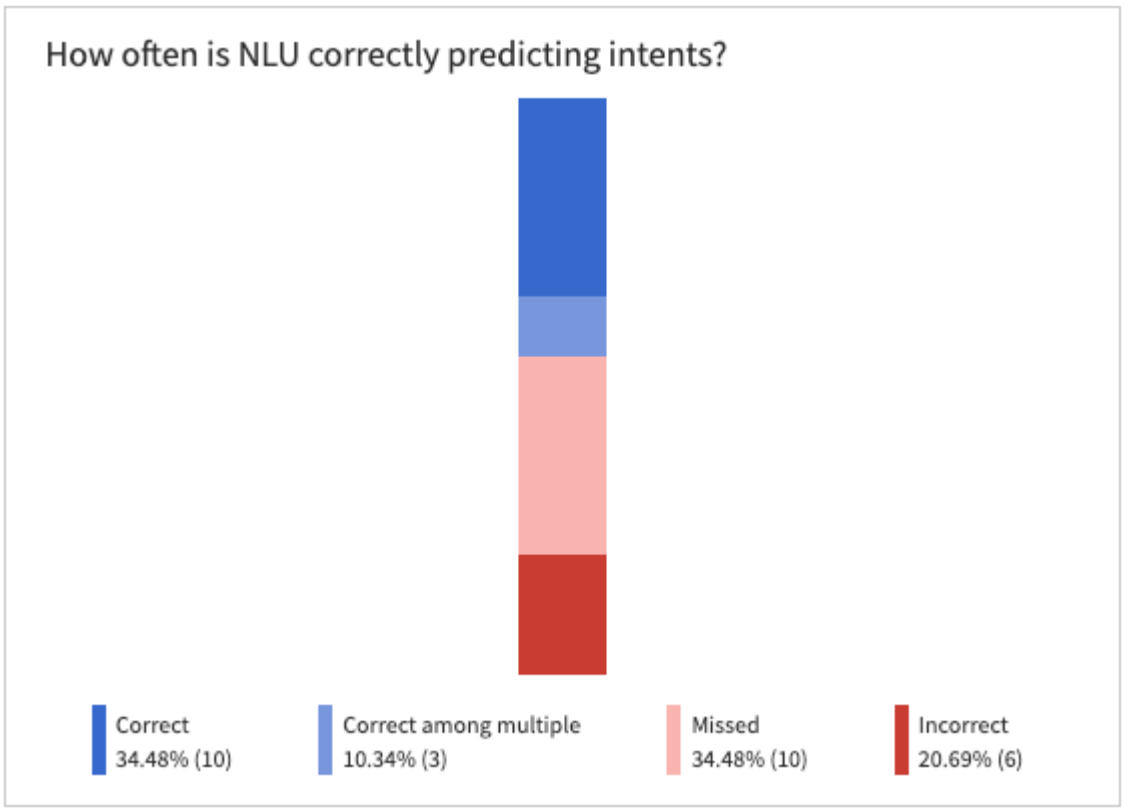
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Para detalhar a tabela de resultados de testes, selecione **Resultados detalhados** guia. Cada enunciado de teste está listado em **Resultados detalhados** , com sua previsão.

Noções básicas sobre os resultados do teste

Os resultados do teste mostram como seu modelo respondeu aos enunciados no conjunto de testes.



O gráfico de barras mostra as porcentagens de previsão para correto, correto entre múltiplo, perdido e incorreto:

Percentual	Descrição
Correto	A porcentagem de enunciados para os quais seu modelo previu corretamente a intenção. Quando o modelo não prevê intenção para enunciados marcados como `Não relevante` Este resultado é contado como correto.
Correto entre vários	Para enunciados que tinham mais de uma intenção prevista. A porcentagem de enunciados para os quais o modelo previu corretamente a intenção ou intenções, mas também previu intenções que não pertenciam ao enunciado.
Perdido	A porcentagem de enunciados para os quais seu modelo não previu uma intenção, mesmo que houvesse uma intenção esperada.

Tradução automática

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

Percentual	Descrição
Incorreto	A porcentagem de enunciados para os quais seu modelo previu uma intenção incorreta.

O teste pode afetar o limite de confiança do modelo. O limite de confiança determina o quão confiante um modelo deve ser para prever uma intenção para um enunciado. Para obter mais informações sobre limites de confiança, consulte Configurações do modelo de NLU.

Para obter informações sobre enunciados que não devem ter intenção prevista, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

Publicar modelo

. **Modelo de publicação** o botão disponibiliza a versão atual do modelo para outras aplicações, como Virtual Agent.

Nota:
Se o modelo não tiver sido treinado, o **Modelo de publicação** o botão não está disponível. Retorne ao **Crie e treine seu modelo** fase para treinar o modelo antes da publicação.

Para obter mais informações sobre como publicar seu modelo, consulte Publique seu NLU modelo.

Teste em lote para vários modelos

Em **Teste e publique seu modelo** fase, você testa seu modelo em relação ao conjunto de testes padrão. Com o teste em lote de vários modelos, você pode testar em outros conjuntos de testes, testar vários modelos de uma só vez e ver os resultados do teste. Para usar o Teste em lote de vários modelos, navegue até **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU** > **Teste em lote para vários modelos**.

Para obter mais informações, consulte Teste em lote para vários modelos.

Para obter mais informações sobre conjuntos de testes, consulte:

- Crie um conjunto de testes
- Criação e gestão do conjunto de testes

Para obter informações sobre o processo de teste, consulte Teste seu modelo.

Teste seu modelo

Teste seu Compreensão da linguagem natural(NLU) em relação ao conjunto de testes padrão. O teste ajuda a determinar o desempenho do seu modelo com o conteúdo atual.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in NLU Model Builder - Core, o plug-in NLU Model Builder, Workbench de NLU- Plug-in de recursos avançados e Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados.
- Tenha um modelo treinado para Virtual Agent Ou Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar seu modelo.
- Tenha um conjunto de testes para testar modelos. Para obter mais informações, consulte Criação e gestão do conjunto de testes.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao 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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Execute um teste do seu modelo usando o conjunto de testes padrão, que contém enunciados de teste e suas intenções esperadas.

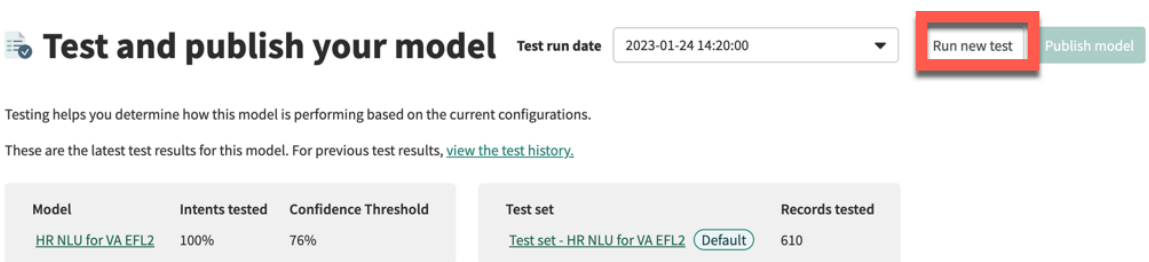
- Se uma intenção esperada no seu conjunto de testes não corresponder a nenhuma intenção no modelo, os enunciados com essas intenções não serão usados para testes. Eles não estão incluídos nos resultados do teste.
- As respostas no meio da conversa dos Atos de diálogo não podem ser experimentadas ou testadas em Workbench de NLU.
- Quando o modelo não retorna previsão para enunciados marcados como Não relevante esse resultado será contado como **Correto** .
- Se o seu conjunto de testes não cobrir pelo menos 60% das intenções no modelo, o sistema não recomendará um limite de confiança. No entanto, você ainda pode executar o teste.

Neste cenário de exemplo, você treinou seu modelo e deseja avaliar o desempenho.

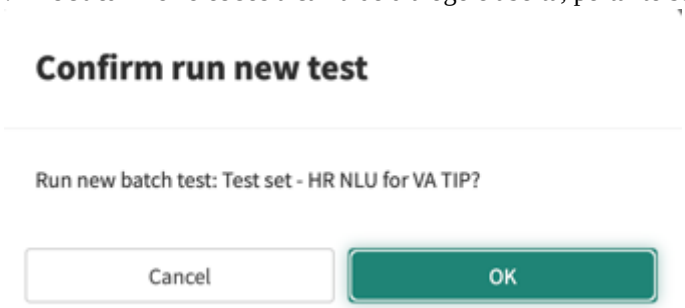
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do modelo que você deseja testar.
3. Na visão geral do modelo **Detalhes do modelo** localize o cartão do **Teste e publique seu modelo** e clique em **Exibir fase** .
4. Selecione **Executar novo teste** .

   Nota:
   Outras fases não estão disponíveis durante um teste.



5. . **Executar novo teste** a caixa de diálogo é aberta, portanto selecione **OK** .



O teste começa e **Teste em andamento...** a página é carregada.

Resultado

Quando o teste for concluído, o **Teste e publique seu modelo** página recarrega. . **Data de execução do teste** o campo reflete a data e a hora deste teste.

Tradução automática

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

. **Visão geral** exibe um gráfico dos resultados do teste. Ele também exibe uma lista das 5 principais intenções incorretas e as 5 principais intenções perdidas.

. **Resultados detalhados** lista todos os enunciados de teste e seus resultados de previsão.

Você pode ver os resultados de testes anteriores clicando em **exiba o histórico de testes** ativado **Teste e publique seu modelo** ou navegando até **Teste em lote** > **Resultados de testes**.

O que Fazer Depois

Use os resultados para editar e melhorar o conteúdo do seu modelo. Quando estiver satisfeito com os resultados, publique seu modelo para disponibilizá-lo para aplicações consumidoras, como Virtual Agent.

Publique seu NLU modelo

Publique seu Compreensão da linguagem natural(NLU) para ativá-lo e disponibilizá-lo para uso em outras aplicações que consomem NLU.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que - Workbench de NLU Plug-in Core, Workbench de NLU plug-in, e. Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados.
- Treinado e testado NLU modelo.
- Função necessária: administrador ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

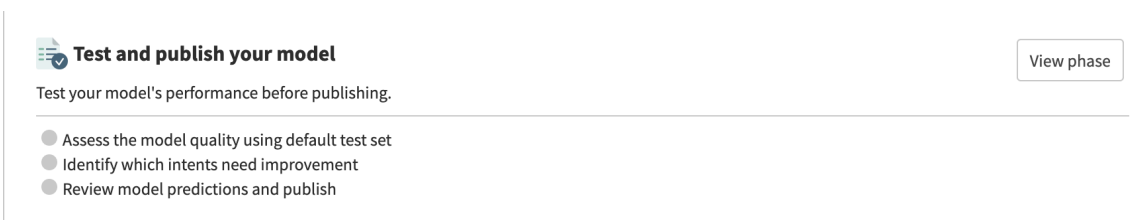
Para este procedimento, você já treinou, testou e refinou seu NLU e estão satisfeitos com os resultados.

Se o seu modelo já estiver publicado, você poderá publicá-lo novamente. No entanto, você deve treinar o modelo novamente antes de republicar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na página Visão geral do modelo, localize **Teste e publique seu modelo** e selecione **Exibir fase** .

> **Nota:**
> Se o modelo ainda não tiver sido criado ou treinado, o. **Teste e publique seu modelo** a fase não está disponível.

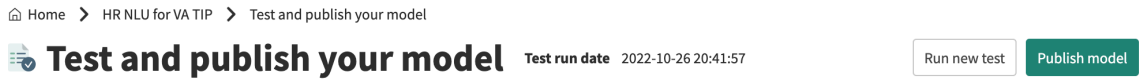


4. Em **Teste e publique seu modelo** , selecione **Executar novo teste** para avaliar o modelo usando seu conjunto de testes padrão.
   Os testes podem ser ignorados, mas o desempenho do modelo pode não ser ideal. Se o teste for ignorado, uma mensagem de confirmação será exibida, perguntando se você deseja continuar sem testar. Para obter mais informações sobre testes, consulte Teste e publique seu 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.

5. Clique em **Modelo de publicação** .



Nota:
Se o modelo ainda não tiver sido testado, o **Modelo de publicação** o botão é branco. Se o modelo já tiver sido testado, o botão ficará verde. Se o último modelo treinado já tiver sido publicado, o. **Modelo de publicação** o botão não está disponível. Retornar para **Crie e treine seu modelo** treinar novamente.

Resultado: A versão mais recente do seu NLU o modelo foi publicado. O modelo está ativo e disponível para uso em outros ServiceNow aplicações, como Virtual Agent. A publicação também substitui todas as versões mais antigas do modelo que estão em uso atualmente por essas aplicações.

Compare as versões de rascunho e publicadas do seu modelo de NLU

Compare um rascunho treinado Compreensão da linguagem natural(NLU) para sua versão publicada mais recente. Teste e revise as mudanças para garantir que seu modelo de rascunho tenha desempenho aprimorado.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU Plug-in Core, Workbench de NLU- O plug-in Recursos avançados e o plug-in Inteligência preditiva estão instalados e ativados.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste cenário de exemplo, você está treinando e testando um publicado NLU modelo no Workbench de NLU iterativamente com o objetivo de melhorar suas pontuações de confiança de previsão.

Quando você tenta um enunciado contra um NLU modelo:

- Se o modelo for treinado e nunca publicado, o painel Modelo de teste mostrará somente os resultados do modelo treinado.
- Se o modelo for treinado e publicado, o painel Modelo de teste mostrará somente os resultados do modelo publicado.
- Se você fez mudanças em um modelo publicado e o treinou, o painel Modelo de teste mostrará os resultados do modelo treinado e os resultados do modelo publicado para comparação.

Neste procedimento de exemplo, você clonou o modelo de um modelo de RH pré-criado somente leitura. Você clonou o modelo para criar sua própria versão específica do negócio e aproveitar as intenções existentes do modelo pré-criado.

Procedimento

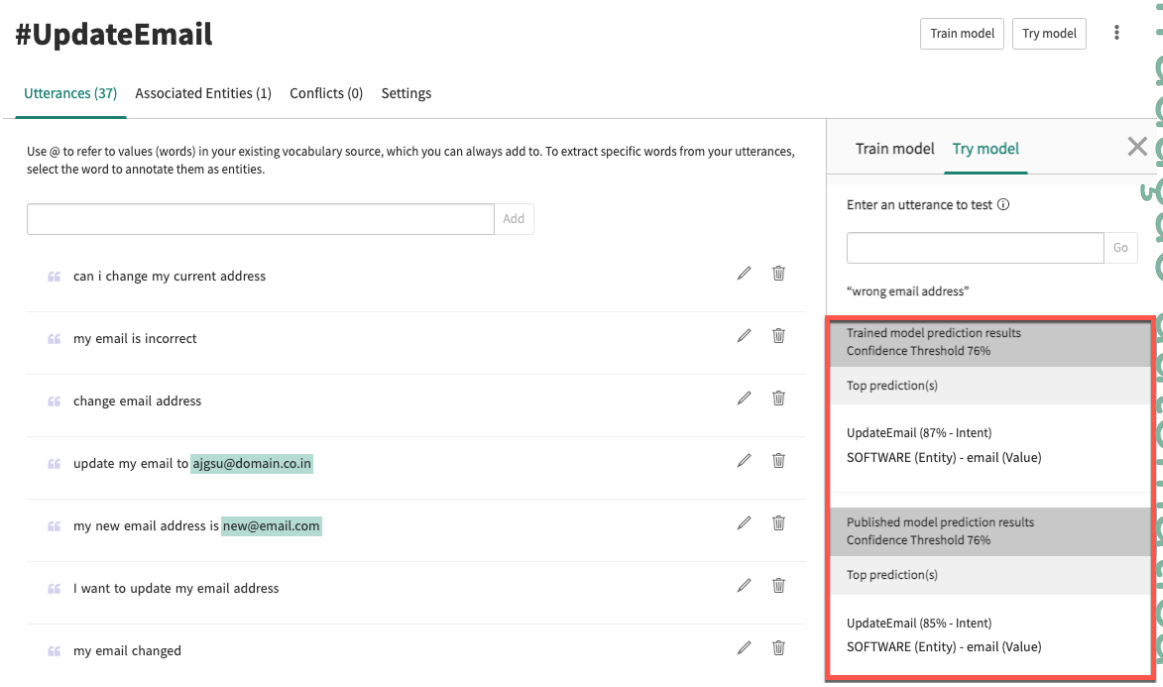
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e, em seguida, selecione o nome do seu modelo publicado.
3. Na página de visão geral do modelo, localize **Crie e treine seu modelo** e clique em **Exibir 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.

4. Faça uma mudança nas intenções, enunciados, entidades ou vocabulário.
   Neste cenário de exemplo, você adiciona mais alguns enunciados de treinamento ao *E-mail de atualização* intenção.
5. Treine e experimente o modelo alterado para que você possa ver suas pontuações de previsão em comparação com as pontuações da versão publicada.
   a. Em **Treinar modelo** clique em **Treinar** botão.
   b. Quando o treinamento estiver concluído, o sistema exibirá *O modelo foi treinado com sucesso* .
   c. Em **Modelo de teste** insira este enunciado: endereço de e-mail incorreto .
   d. Clique em **Ir** .

   O painel exibe resultados de previsões para o modelo publicado e o modelo treinado. Compare os resultados das duas versões do modelo, antes e depois das mudanças. Neste exemplo, a pontuação de confiança aumentou em uma pequena margem. Ao fazer mudanças significativas no conteúdo do modelo, a pontuação de confiança ou até mesmo as previsões de intenção podem mudar.



Tradução automática

O que Fazer Depois

Use as informações no painel de teste para ver se as mudanças feitas melhorarão o desempenho do modelo. Quando estiver satisfeito com as mudanças, teste seu modelo antes de publicar. Em seguida, publique seu modelo para substituir a versão publicada atual.

Detecção de irrelevância no NLU

Manter Virtual Agent Bate-papos focados com detecção de irrelevância. Use o recurso de detecção de irrelevância para treinar seu NLU modelo para evitar fazer previsões para enunciados que não são relevantes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 resumidas

O recurso de detecção de irrelevância melhora a precisão da previsão de NLU treinando-os para ignorar determinados enunciados. Esses enunciados de seus usuários podem não se aplicar a nenhuma intenção, portanto, não deve obter nenhuma previsão.

Para garantir que os modelos não prevejam uma intenção quando não devem prever, você pode marcar enunciados como Não relevante . Esses enunciados marcados são incluídos como parte do treinamento do modelo. Quando o modelo publicado encontra enunciados semelhantes de seus usuários, nenhuma intenção é correspondida ou prevista.

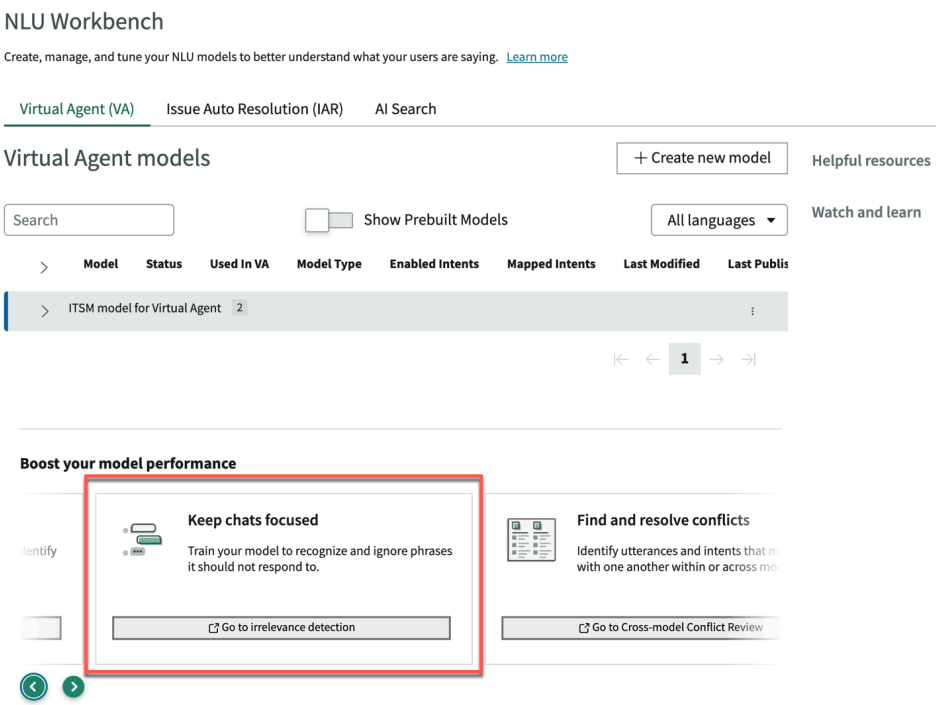
A tabela de detecção de irrelevância é onde você pode gerenciar enunciados marcados como Não relevante .

Funções, Uso e Navegação

Use *nlu_admin* ou *administrador* Função para acessar a detecção de irrelevância. . *nlu_editor* A função também pode acessar a detecção de irrelevância, mas deve ser atribuída a um modelo para editar o conteúdo desse modelo.

A detecção de irrelevância está disponível para Virtual Agent modelos somente.

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**. . Virtual Agent a guia é aberta por padrão.
2. Role para baixo a lista de Virtual Agent modelos para **Aumente o desempenho do seu modelo** seção.
3. Role horizontalmente para localizar o cartão **Mantenha os bate-papos focados** e selecione o botão **Vá para detecção de irrelevância**.



Nota:
O URL da instância deste recurso é o <instance-name>.servicenow.com/now/nlu-workbench/irrelevant-utterances.

Tradução automática

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

Adição de enunciados à detecção de irrelevância

Existem vários métodos para adicionar enunciados ao **Detecção de irrelevância** :

- . Virtual Agent Log de bate-papo: No loop de feedback do especialista em Workbench de NLU, quando você revisa um enunciado coletado do Virtual Agent log de bate-papo, você pode marcá-lo como Não relevante . O sistema perguntará se deve ser irrelevante para um modelo específico ou para todos os modelos. Esses enunciados podem ser exibidos como **NO_INTENT** Loop de feedback do especialista.

  Para obter mais informações sobre loop de feedback do especialista em NLU, consulte NLU Loop de feedback do especialista.

  Esses enunciados têm uma Origem de **Logs de bate-papo do VA** Na tabela de detecção de irrelevância.

- Entrada manual: Na detecção de irrelevância, digite seu enunciado em **Digite enunciados aqui** e selecione **Adicionar** . O sistema perguntará se deve ser irrelevante para um modelo específico ou para todos os modelos.

  Esses enunciados têm uma Origem de **Manual** Na tabela de detecção de irrelevância.

- Importação: Ao usar um arquivo CSV ou XLSX (Excel Workbook) para importar enunciados de treinamento e suas intenções, você pode indicar enunciados irrelevantes deixando a coluna Intenção vazia. Esses enunciados podem ser exibidos como **NO_INTENT** Em áreas como Ciclo de feedback do especialista e Revisão de conflitos.

  Para obter mais informações sobre como importar enunciados e intenções, consulte Crie um NLU Modelo de um arquivo CSV.

  Esses enunciados têm uma Origem de **Manual** Na tabela de detecção de irrelevância.

Comportamento de enunciados irrelevantes

Há dois tipos de enunciados irrelevantes: Aqueles associados a um modelo específico ou aqueles irrelevantes a qualquer modelo. Um modelo pode ter no máximo 200 enunciados irrelevantes associados a ele.

A seguir estão os detalhes de como esses dois tipos e o máximo de 200 contagens interagem.

Quando um modelo é enviado para treinamento, no máximo 200 enunciados irrelevantes são enviados com ele. Em primeiro lugar, enunciados irrelevantes diretamente associados a esse modelo são enviados. Em seguida, enunciados designados como não relevantes para nenhum modelo são enviados. O total desses tipos não excede 200.

Se um modelo tiver 200 enunciados irrelevantes associados a ele e um novo enunciado irrelevante for adicionado, o enunciado mais antigo do modelo será descartado. O novo enunciado irrelevante pode ser de qualquer tipo (não relevante para o modelo específico ou não relevante para nenhum modelo).

Um modelo não pode ter mais enunciados irrelevantes do que enunciados de treinamento normais.

Tradução automática

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

Revisão de conflito

Se um enunciado for marcado como irrelevante e houver um enunciado semelhante em uma intenção, o modelo não fará uma previsão para esse enunciado. Em outras palavras, enunciados irrelevantes têm precedência sobre enunciados de treinamento.

Como enunciados irrelevantes afetam as previsões do modelo, eles são exibidos como conflitos quando se sobrepõem aos enunciados de treinamento.

Há dois locais em que os conflitos com enunciados irrelevantes são realçados:

- O módulo Revisão de conflitos entre modelos. Para obter mais informações sobre este módulo, consulte Análise de conflitos entre modelos.

  Nota:
  O módulo Revisão de conflitos entre modelos está disponível com o. Workbench de NLU- Aplicação de recursos avançados de ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte NLU Workbench - Recursos avançados.

- Guia Conflitos de uma intenção. Para obter mais informações sobre conflitos em uma intenção, consulte Resolver problemas de intenção.

Para revisar conflitos, enunciados irrelevantes são exibidos como se estivessem em sua própria intenção, nomeados **NO_INTENT** .

Enunciados irrelevantes não podem ser editados ou excluídos na página Conflito. Copie o enunciado irrelevante da página Conflito para a página de detecção de irrelevância para modificar ou excluir o enunciado.

Mais informações

- Em conjuntos de testes, procure incluir cerca de 10% dos enunciados de teste como irrelevantes. Isso ajuda a avaliar como seu modelo lida com enunciados que não devem ter uma intenção prevista. Ao importar enunciados de treinamento ou teste de um arquivo CSV ou XLSX (Excel Workbook), você pode indicar que um enunciado é irrelevante deixando a coluna Intenção vazia.
- Ao testar modelos em relação a conjuntos de testes, os resultados são considerados *Correto* se nenhuma intenção for prevista para um enunciado irrelevante.
- Enunciados marcados como Não relevante pode ser reatribuído posteriormente. Por exemplo, se uma nova intenção for criada, enunciados irrelevantes existentes poderão ser atribuídos manualmente à nova intenção. Eles então se tornam parte dos enunciados normais de treinamento.

  Para reatribuir um enunciado na detecção de irrelevância, expanda a lista em **Intenção corrigida** e selecione a intenção apropriada. Certifique-se de selecionar **Salvar feedback** botão após a reatribuição. Não se esqueça de treinar novamente o modelo para incorporar essas atualizações ao modelo.

- Enunciados irrelevantes não são associados a intenções específicas em um modelo. Eles estão associados a um modelo ou marcados como não relevantes para nenhum modelo.
- Os enunciados marcados como não relevantes para nenhum modelo são enviados como parte dos dados de treinamento de cada modelo. Em outras palavras, elas se aplicam a todos os modelos.
- O treinamento do modelo é necessário incorporar Não relevante enunciados. Treinar qualquer modelo adiciona enunciados recém marcados a todos os modelos.

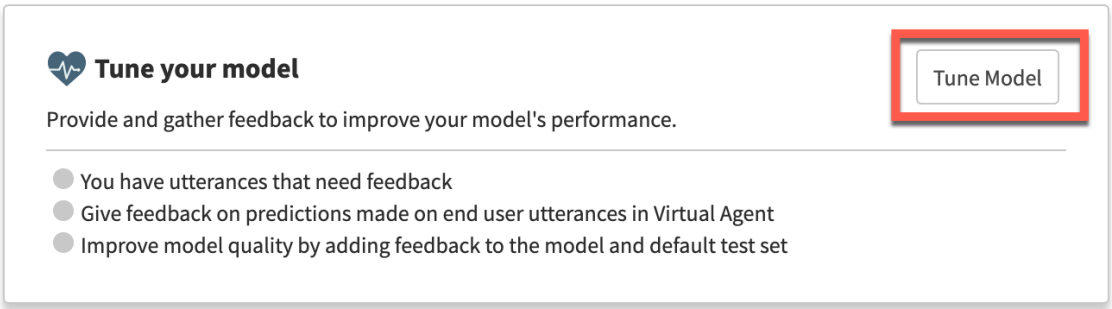
Tradução automática

© 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.

- Enunciados podem ser excluídos ou editados na tabela de detecção de irrelevância.
- Enunciados irrelevantes devem ter conteúdo diferente dos enunciados associados a uma intenção.

Ajuste seu modelo

Na visão geral do seu modelo em Workbench de NLU. abra **Ajuste seu modelo** Fase para revisar e incorporar enunciados do usuário do loop de feedback do especialista.



Uso resumido

. **Ajuste seu modelo** a fase visão geral do seu modelo leva você para NLU Recurso de loop de feedback do especialista, que coleta dados do Virtual Agent logs do bate-papo e o fornece a você para feedback.

Nota:
. ServiceNow® Store aplicação Workbench de NLU- Os recursos avançados devem ser instalados para exibir **Ajuste seu modelo** . . Virtual Agent o plug-in também é necessário.

Quando o Ciclo de feedback do especialista tiver feedback aguardando sua revisão, **Você tem enunciados que precisam de feedback** está realçado no cartão.

Para obter mais informações, consulte NLU Loop de feedback do especialista.

Configurações do modelo de NLU

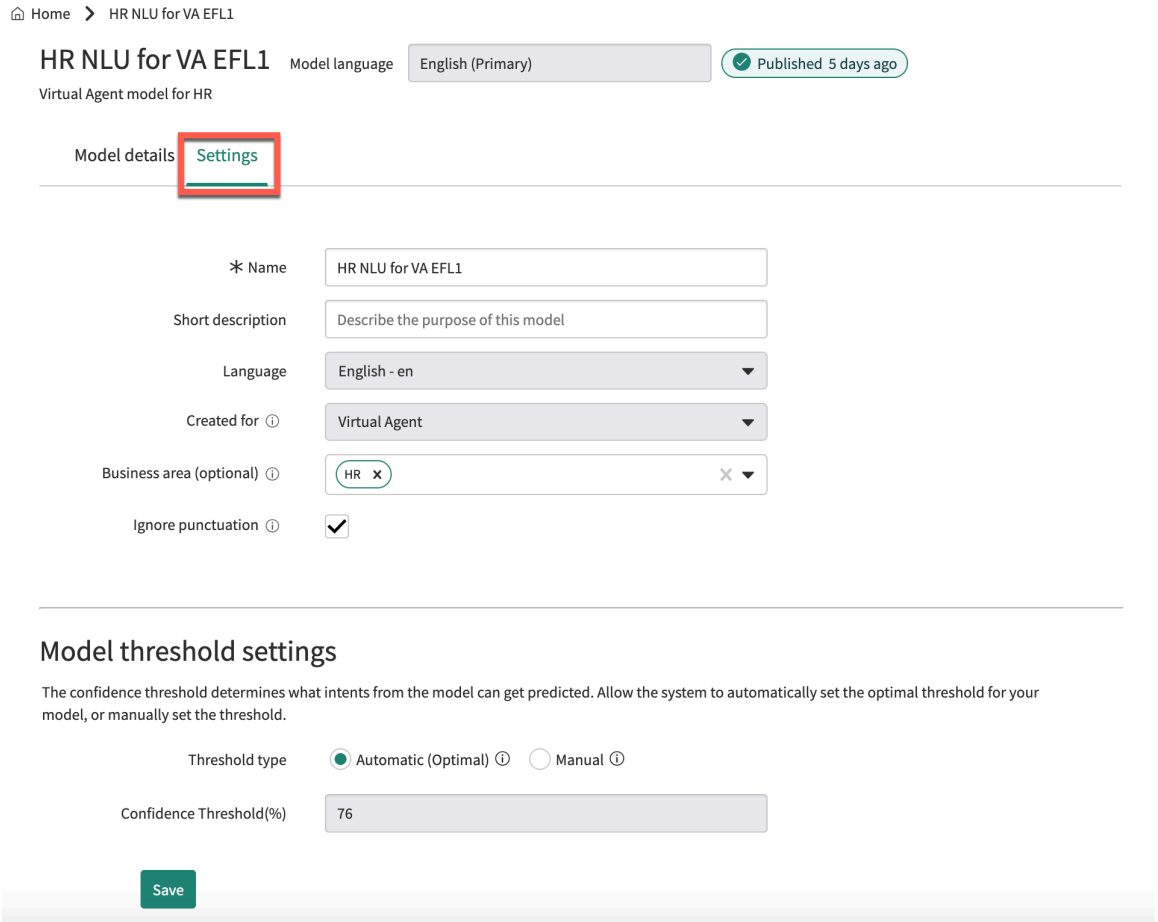
Mude seu NLU nome, descrição ou limite de confiança do modelo no **Configurações** página da visão geral do modelo.

Acesse as configurações do modelo navegando até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do seu

Tradução automática

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

modelo. Na visão geral do modelo, selecione **Configurações do modelo**guia.



Configurações do modelo

Na seção superior da página de configurações do modelo, você pode mudar o nome do modelo, a descrição resumida e a área de negócios. Não é possível mudar o idioma, a finalidade ou o escopo do modelo. Para criar um modelo com um idioma, finalidade ou escopo diferente, consulte Criando modelos.

Por padrão, o **Ignorar pontuação** a caixa de seleção está ativa. Ignorar pontuação faz com que haja menos variação entre as intenções previstas e as pontuações de confiança para enunciados com pontuação ligeiramente diferente. Para obter melhores resultados, mantenha a caixa de seleção ativa.

Configurações de limite do modelo

Aqui, você pode ajustar como o limite de confiança funciona em seu modelo.

Um limite é uma pontuação de confiança representada por uma porcentagem. O limite de confiança de um modelo determina quais intenções desse modelo serão previstas para um determinado enunciado. Por exemplo, se o limite do modelo for 65%, uma intenção será prevista para um enunciado somente quando a intenção tiver uma pontuação de confiança de pelo menos 65%. Definir um limite muito baixo pode aumentar os falsos positivos ao prever intenções que não devem corresponder a um enunciado. Por outro lado, um limite de modelo muito alto pode filtrar as intenções que você deseja prever. Encontrar o limite ideal melhora a capacidade do seu modelo de prever intenções corretamente.

Há dois tipos de configurações de limite do modelo:

Tradução automática

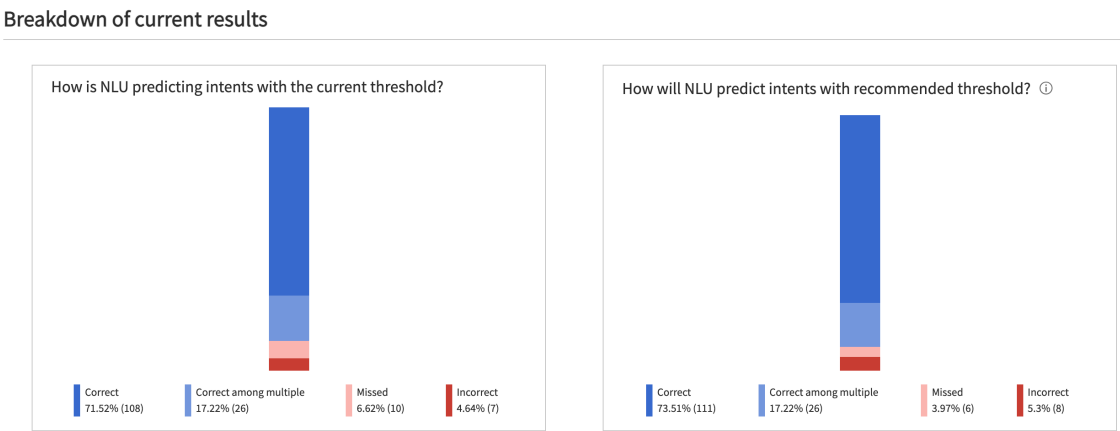
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- **Automático** - Permitir que o sistema escolha o limite de confiança ideal para o seu modelo. O valor é atualizado dinamicamente com base nos resultados do teste. Isso acontece no **Teste e publique seu modelo** fase, em que o conjunto de testes padrão do seu modelo é usado.
- **Manual** - Você pode definir manualmente o limite de confiança. O sistema também pode recomendar um limite melhor para o modelo durante o teste. Você pode optar por aceitar recomendações.

Os modelos pré-criados vêm com um limite ajustado. O limite de confiança em modelos pré-criados foi escolhido especificamente para esse modelo.

Os resultados do teste incluem um *recomendação de limite do modelo* somente se atenderem aos seguintes requisitos:

- O conjunto de testes tem uma pontuação de Cobertura de teste de pelo menos 60%, com pelo menos 5 enunciados de teste por intenção. Para obter mais informações, consulte Criação e gestão do conjunto de testes.
- O conjunto de testes tem pelo menos 100 enunciados.
- O modelo não é um modelo pré-criado.
- O limite recomendado teria resultados melhores do que o limite atual.



Os resultados de testes com um limite recomendado contêm um segundo gráfico. O segundo gráfico mostra as porcentagens de previsão com os limites recomendados aplicados.

Aplicar a recomendação de limite pode melhorar as porcentagens de previsão do seu modelo. Selecione **Aplicar recomendações** para mudar o limite. O sistema retreina o modelo automaticamente e os resultados do teste mostram as porcentagens de previsão com o novo limite.

Gestão de modelos multilíngue

Multilingual Compreensão da linguagem natural(NLU) modelos para o sistema entender a entrada do usuário em vários idiomas. . Workbench de NLU ajuda a gerenciar e manter uma estrutura consistente de conteúdo em todos os idiomas para fornecer uma experiência unificada.

Idiomas primário e secundário

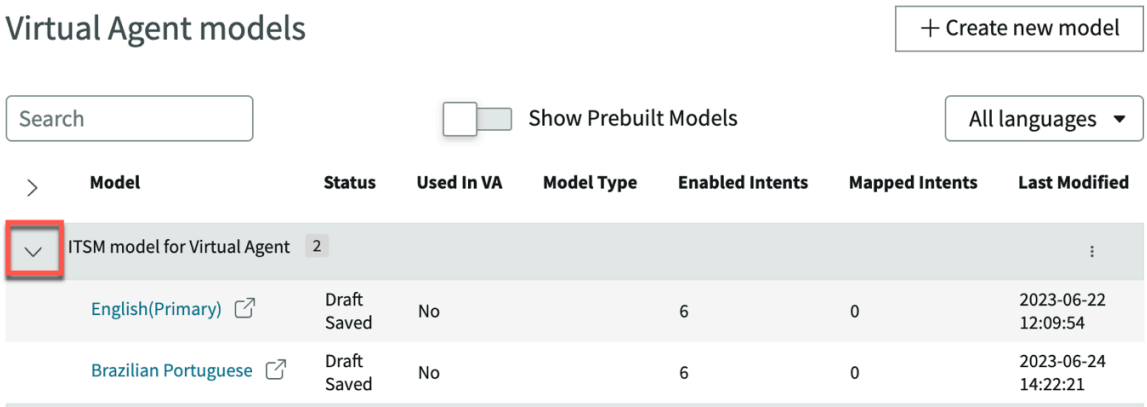
Um idioma primário é o idioma de origem escolhido ao criar um modelo. Esses modelos são considerados *modelos primários* . Os modelos primários podem ser traduzidos para diferentes

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.

idiomas. Esses modelos traduzidos são chamados de *modelos secundários* . Os idiomas em que eles são traduzidos são chamados de idiomas secundários.

. Workbench de NLU página inicial exibe modelos de idioma primário e secundário aninhados sob o nome do modelo. Selecione a seta à esquerda do nome do modelo para expandir o grupo de idiomas.



A gestão de modelos multilíngue fornece uma maneira de agrupar, supervisionar e atualizar seu NLU modelos. A designação do idioma do modelo funciona da seguinte forma:

- Os modelos primários têm um idioma que você atribui a eles durante a criação do modelo e listado como *Inglês (primário).* O idioma do modelo primário é o idioma de origem das traduções que seguem posteriormente nos modelos secundários.
- Modelos secundários são cópias traduzidas do modelo primário. Cada modelo secundário usa um idioma diferente, como português do Brasil, polonês ou finlandês.
- Qualquer idioma compatível pode ser o idioma primário de um modelo primário ou o idioma secundário de um modelo secundário.
- Em um grupo de modelos, você não pode ter dois modelos secundários que usam o mesmo idioma.

Para obter mais informações sobre os idiomas disponíveis em NLU, consulte NLU suporte a idiomas.

Implementando agrupamento de idiomas

Agrupar idiomas é opcional, mas ajuda a organizar várias versões de idioma dos modelos. Há dois métodos para garantir que os idiomas do modelo sejam agrupados:

- Você pode adicionar um idioma a um modelo primário no menu Mais opções do modelo, que cria automaticamente um modelo de idioma secundário com opções de tradução. Para obter mais informações sobre como adicionar e traduzir um idioma, consulte Traduza um modelo multilíngue.
- Você pode acessar a página de migração do modelo de instância diretamente visitando `<instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration` . Para obter mais informações sobre agrupamento de idiomas usando este método, consulte Agrupamento de idiomas do modelo.

Interações de modelo primário e secundário

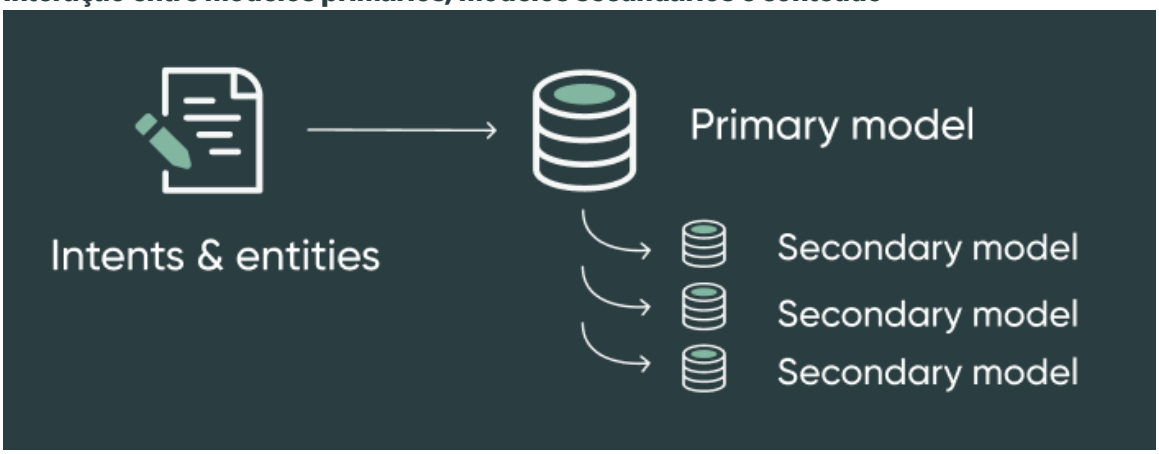
Para garantir consistência em um grupo de modelos, os nomes das intenções e entidades em todos os modelos secundários são os mesmos que o conteúdo no modelo primário. Novas intenções só podem ser criadas em um modelo primário. Criar uma intenção em um

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.

modelo primário adiciona a intenção a todos os modelos secundários no grupo de modelos, mas sem enunciados neles. As novas intenções são desabilitadas por padrão. Novas entidades também podem ser criadas em modelos secundários para idiomas compatíveis com entidades. Adicionar uma entidade em um modelo primário a cria em todos os modelos secundários no grupo de modelos, se válido.

Interação entre modelos primários, modelos secundários e conteúdo



Quando você adiciona uma intenção a um modelo primário, a intenção é adicionada a todos os seus modelos secundários. Cada intenção em um modelo secundário é mapeada para sua intenção correspondente no modelo primário. O mapeamento de intenções garante que qualquer aplicação que use essas intenções possa acessar todas as intenções secundárias por meio de suas intenções primárias correspondentes.

Quando você exclui uma intenção ou entidade em um modelo primário, suas intenções e entidades correspondentes também são excluídas em seus modelos secundários. Portanto, os modelos secundários devem sempre seguir o status do conteúdo do modelo primário. Embora você não possa excluir intenções em modelos secundários, você pode desabilitá-las.

Para obter mais informações sobre interações de intenção, consulte Importe o conteúdo do modelo primário para um modelo secundário.

Não é possível excluir uma entidade criada em um modelo secundário se ela for uma cópia de uma entidade correspondente criada no modelo primário. No entanto, você pode adicionar ou excluir uma entidade em um modelo secundário se ela não tiver uma entidade correspondente no modelo primário.

Sempre que você traduzir um modelo ou adicionar intenções e entidades a modelos secundários, o modelo deverá ser revisado. Modelos secundários marcados com **Revisão necessária** deve ser revisado manualmente antes da publicação.

Exibição de modelos secundários que precisam de revisão



Se todas as intenções em um modelo secundário estiverem desabilitadas, o **Treinar** e. **Tente** os botões também estão desativados no modelo. No entanto, mesmo que apenas uma intenção esteja habilitada no modelo, você poderá treinar e testar o modelo. Certifique-se

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

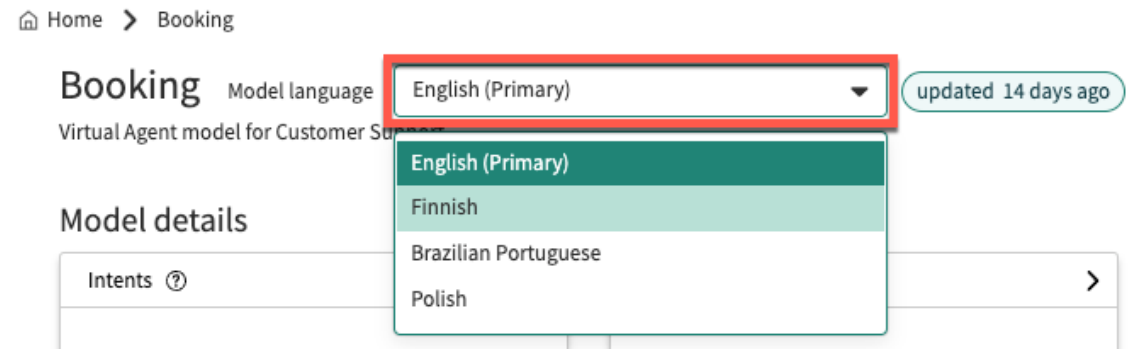
Tradução automática

de que algumas intenções estejam habilitadas em seus modelos secundários para traduzi-las.

Nota:
Ao treinar e testar, as pontuações de previsão para enunciados semelhantes nos modelos primário e secundário podem ser diferentes. O contexto é diferente entre as línguas devido a variações estruturais inerentes.

Ao observar um modelo, você pode navegar entre os idiomas no grupo de modelos. Em uma página de detalhes do modelo, use **Idioma do modelo** lista suspensa para navegar até outros modelos.

Exibindo a lista de idiomas do modelo



Duplicando modelos agrupados e grupos de modelos

Usando a função nlu_admin, você pode duplicar modelos primários, modelos secundários e grupos de modelos inteiros. Você pode duplicar apenas o modelo primário ou um conjunto de modelos secundários entre o grupo de modelos.

A seguir está uma lista de comportamentos do sistema que você pode encontrar ao duplicar esses modelos.

- Se você duplicar um modelo secundário que está em um grupo de modelos, a versão duplicada se tornará um modelo primário separado que está fora desse grupo de modelos.
- Todas as intenções são duplicadas. A intenção duplicada mantém a mesma **Habilitado** status como a intenção original.
- Ao duplicar um modelo primário, você pode duplicar um conjunto de modelos secundários ou todos os modelos secundários junto com ele. Esta ação cria um grupo de modelos composto por versões duplicadas com os respectivos modelos originais marcados como os modelos de origem.
- Ao duplicar um grupo de modelos, você pode escolher um modelo secundário existente para ser o modelo primário do grupo duplicado.
- Se você selecionar um modelo secundário em um grupo de modelos existente como um novo modelo primário ao duplicar o grupo, todas as entidades desabilitadas serão habilitadas para a versão duplicada do modelo secundário. O modelo secundário se torna o modelo primário no novo grupo de modelos duplicados.
- Se você duplicar um modelo primário sem nenhum modelo secundário, a versão duplicada se tornará um modelo primário separado.

Para obter mais informações, consulte Duplique um modelo de NLU.

Tradução automática

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

Agrupamento de idiomas do modelo

O agrupamento de idiomas facilita a gestão do seu multilíngue Compreensão da linguagem natural Modelos (NLU). Você pode revisar grupos de idiomas existentes e designar novos grupos de idiomas.

Agrupamento de idiomas

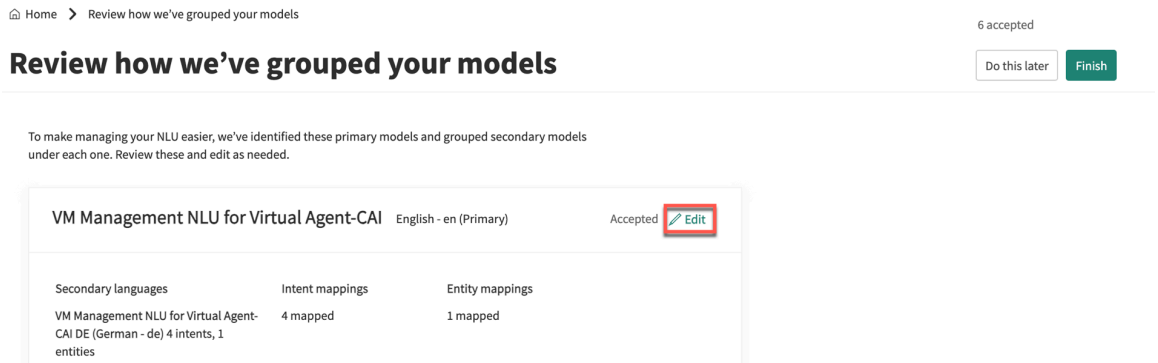
O agrupamento de idiomas organiza seu NLU modelos primários e secundários e indica o idioma primário e o modelo primário do grupo.

Se você adicionou um novo idioma a um modelo, um grupo de idiomas será criado automaticamente, portanto, talvez você já tenha grupos de idiomas existentes. Para obter mais informações sobre como adicionar e traduzir um novo modelo de idioma, consulte Traduza um modelo multilíngue.

Para exibir grupos de idiomas atuais e inspecionar possíveis novos grupos de idiomas, navegue até:

`<instance_name>.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration` .

A página intitulada **Revise como agrupamos seus modelos**abre.



Revisando seus modelos agrupados

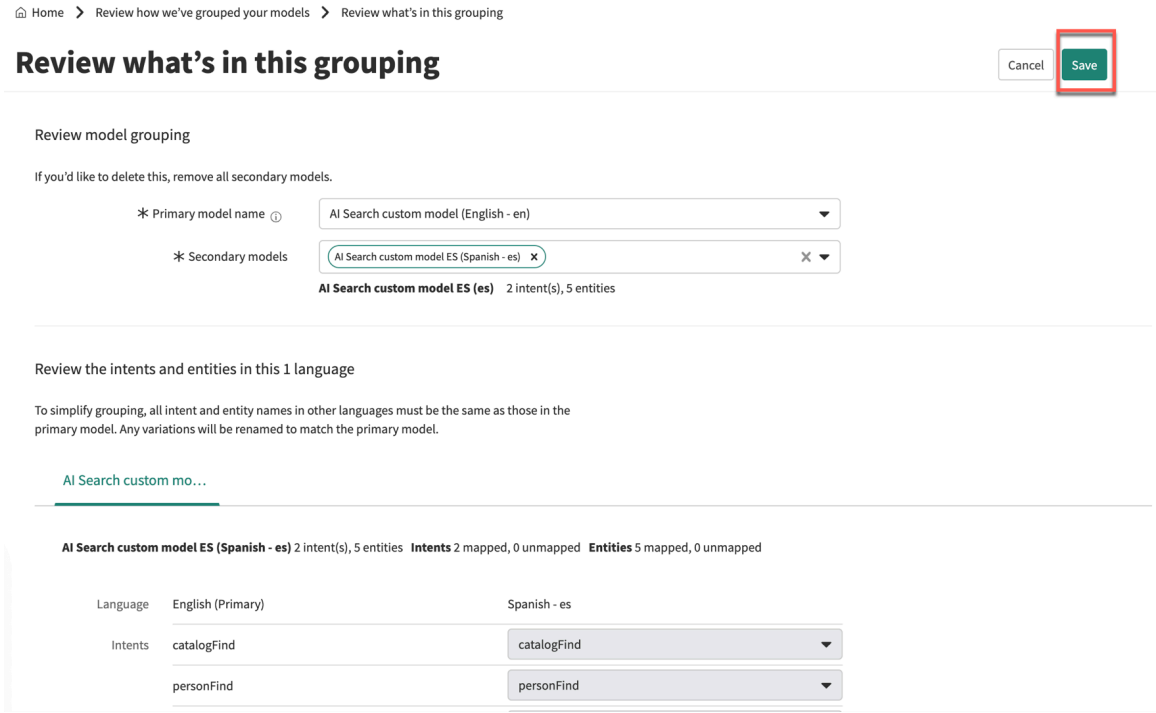
Há duas coisas que você pode fazer no **Revise como agrupamos seu modelo** tela ao usar a função nlu_admin.

- Você pode revisar e editar grupos de idiomas do modelo atual na seção superior. Para grupos de idiomas existentes, todos os mapeamentos de intenção e entidade de Virtual Agent(VA) são exibidos. Para atualizar mapeamentos de VA ou tornar um dos idiomas secundários o idioma primário no grupo, selecione **Editar** botão. A página intitulada

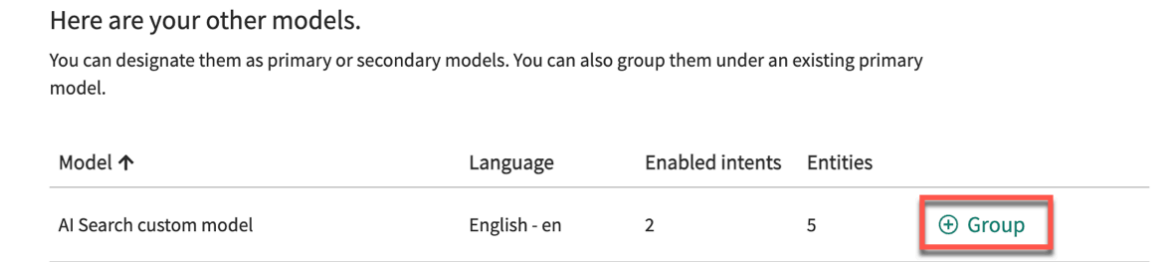
Tradução automática

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

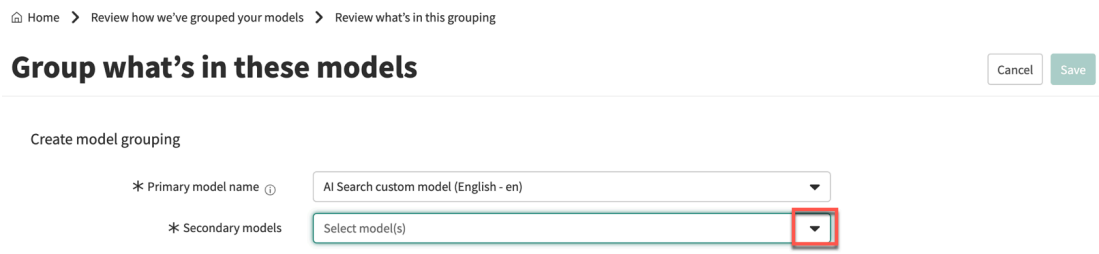
Revise o que há neste agrupamento abre. Ao concluir suas edições, selecione **Salvar**botão.



- Você pode agrupar manualmente modelos no **Aqui estão seus outros modelos** da tela. Role a página para baixo para exibir esta seção, se necessário. Para configurar um agrupamento de idiomas para um modelo, expanda-o. **Grupo**botão.



. **Grupo** a função abre a página intitulada **Agrupe o que há nesses modelos** . Você pode expandir a lista de modelos secundários possíveis e selecionar **Salvar** botão. Novos grupos são exibidos na seção superior de **Revise como agrupamos seus modelos**depois de atualizar a página.



Nota:
O tempo que o sistema leva para agrupar seus modelos depende do número e do tamanho de seus 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.

Traduza um modelo multilíngue

Adicione um idioma a um existente NLU traduzindo-o. Use uma das várias opções de tradução para adicionar um modelo secundário em um idioma compatível.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Estrutura de localização (com.glide.localization_framework.installer). Consulte Estrutura de localização .
- No escopo da aplicação de destino, crie um modelo de idioma primário ou use um modelo primário existente.
- O multilinguismo está disponível para Virtual Agent e. Pesquisa com IA modelos.
- Função necessária: nlu_admin ou admin.

Nota:
A função nlu_editor não pode iniciar uma tradução de modelo porque o nlu_editor não tem permissão para criar um novo modelo. Consulte Atribua um NLU editor para um modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Traduzir um modelo cria um modelo secundário do idioma escolhido, no mesmo escopo da aplicação que o modelo primário.

O modelo secundário contém o mesmo conteúdo que o primário. No entanto, as intenções do modelo secundário estão desabilitadas e devem ser revisadas antes da publicação do modelo secundário.

Para traduzir um modelo primário e criar um modelo secundário, você deve escolher um modo de tradução. Os modos aparecem na interface do usuário como cartões individuais que você usa na Etapa 4 deste procedimento. Os cartões ativados aparecem rodeados por uma borda verde fina. Somente cartões ativados podem ser selecionados como seu modo de tradução. Para *Use IA* e. *Use terceiros* modos, selecionando **Adicionar** um botão em um cartão ativado inicia a tradução.

. *Nenhuma tradução* o modo está ativo por padrão e disponível para todos os idiomas. No entanto, o *Use IA* e. *Use terceiros* Os modos são ativados somente quando as configurações da estrutura de localização (LF) para o idioma secundário estão em vigor.

Nota:
Antes de adicionar um novo modelo em um idioma secundário, você deve garantir que Framework de localização(LF) as configurações do idioma secundário foram concluídas.

Modo de tradução	Descrição
Use IA	Traduza usando provedores de inteligência de máquina, como o Google. Selecionar o cartão cria um modelo secundário traduzido. As traduções automáticas podem estar incorretas ou muito literais, portanto, revise o conteúdo traduzido para obter precisão. Para obter mais informações, consulte Tradução dinâmica . Para ativar o. *Use IA* modo, Estrutura de localização deve ser configurado e ativado.

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

Modo de tradução	Descrição
Use terceiros	Solicite tradução por uma equipe de tradução profissional. Quando você seleciona este modo, uma tarefa LF é criada de acordo com as configurações do grupo de idiomas LF para o idioma secundário. Quando as traduções são concluídas, o modelo traduzido é criado e pronto para revisão. Para obter mais informações, consulte Estrutura de localização e. Modos de tradução .
Nenhuma tradução	Padrão. Traduza manualmente seu idioma primário para um idioma secundário. Selecionar este modo cria um modelo secundário de rascunho com os nomes de intenção iguais aos do modelo primário. Essas intenções estão desabilitadas por padrão e você deve inserir seus enunciados manualmente. Nomes de intenções e nomes de entidades importados do modelo primário não são editáveis. Os nomes das entidades que você cria diretamente no modelo secundário são editáveis. Este modo também é útil se você quiser redigir e salvar o modelo primário primeiro e, em seguida, traduzir seus enunciados posteriormente.

Modelos multilíngues são compatíveis em 17 idiomas.

Nota:
Alguns desses idiomas são compatíveis somente com intenções, não com entidades. Se o idioma for somente intenção, suas entidades de modelo primárias não serão traduzidas ou copiadas. Para obter mais informações, consulte NLU suporte a idiomas.

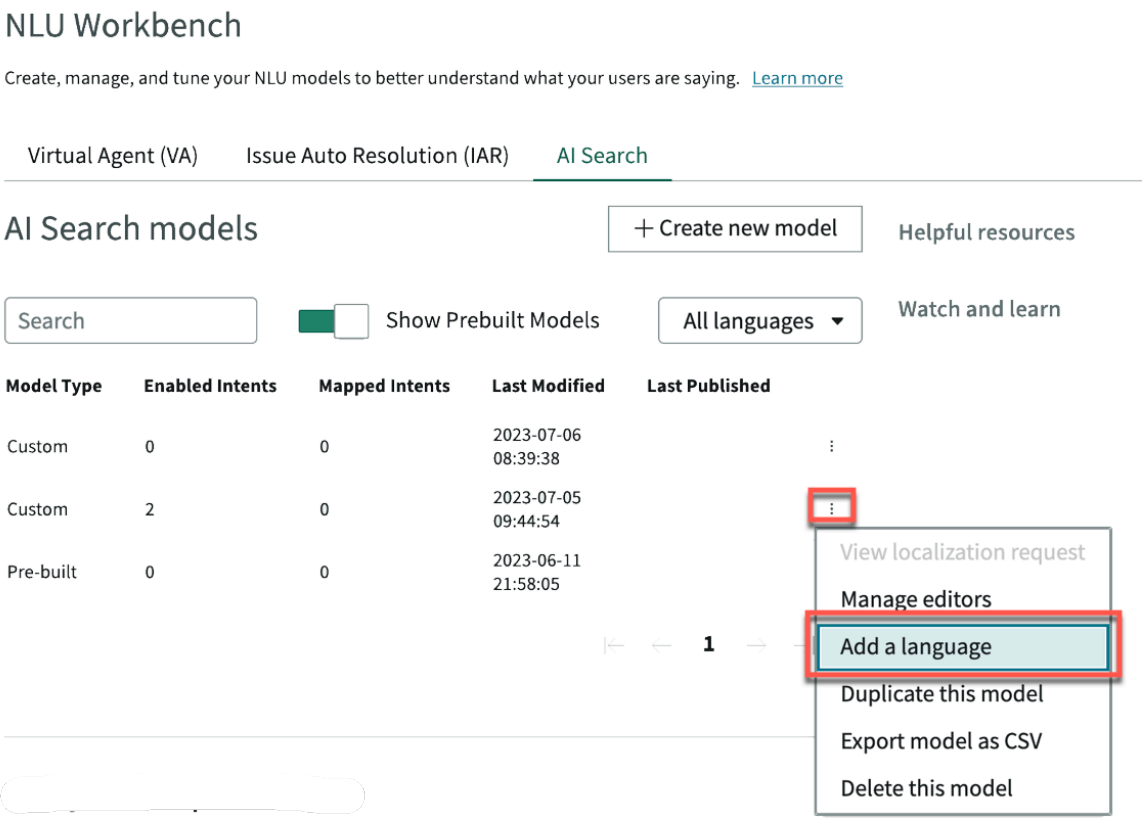
Neste cenário de exemplo, seu modelo primário usa o idioma inglês e você está adicionando uma versão no idioma francês, sem traduzir enunciados.

Procedimento

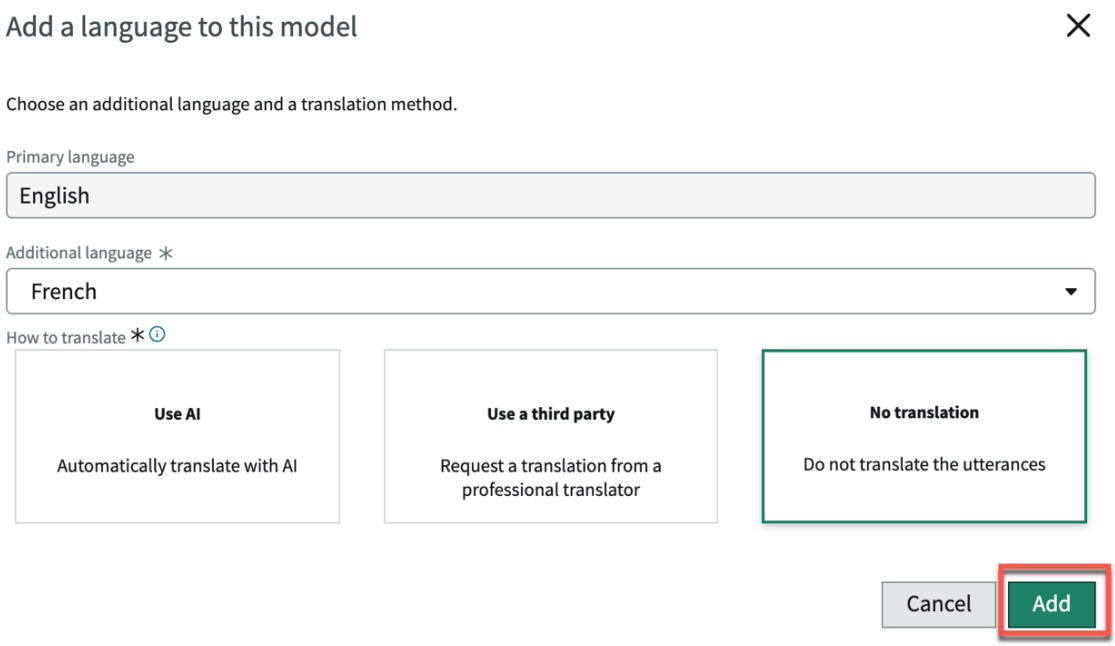
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão. Se apropriado, selecione Pesquisa com IA guia.
2. Identifique um modelo primário ao qual você deseja atribuir um idioma secundário.
3. Na linha do modelo primário, selecione o menu Mais opções e selecione **Adicione um idioma** .

Nota:
Pode ser necessário rolar para a direita para encontrar o menu Mais 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.



4. Em **Adicione um idioma a este modelo** escolha o idioma desejado para o modelo secundário e o método de tradução.



5. Selecione **Adicionar** botão.
   O modelo secundário é criado e o **Crie e treine seu modelo** a fase das cargas do modelo 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.

O que Fazer Depois

Se você optar por habilitar o modelo sem tradução, deverá inserir manualmente enunciados de treinamento para cada intenção. Se você optar por usar software ou um tradutor de terceiros, deverá revisar as traduções antes de continuar trabalhando no modelo.

A inserção de enunciados de treinamento e a revisão de modelos secundários podem ser delegadas aos usuários que têm a função nlu_editor. Para obter mais informações, consulte Atribua um NLU editor para um modelo e Resolver problemas de intenção.

Habilite ou desabilite uma intenção de modelo secundário

Habilite e desabilite intenções em seu Compreensão da linguagem natural(NLU) modelos para torná-los ativos ou inativos. Desabilite as intenções enquanto os editores ou administradores editam, revisam ou atualizam seu conteúdo e traduções.

Antes de Iniciar

Função necessária: nlu_admin ou nlu_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

NLU administradores e. NLU os editores podem habilitar ou desabilitar intenções em modelos secundários. Se uma intenção estiver desabilitada, o modelo não a usará para fazer previsões. No entanto, ele também não pode ser acessado por nenhum ServiceNow Aplicação que usa o modelo, como Virtual Agent ou Pesquisa.

O estado de uma intenção é representado em **Habilitado** coluna.

Lista de intenções

Name	Utterances	Associated Entities	Critical conflicts	Mapped objects	Created date ↓	Last updated	Enabled
#401kBenefitsInquiry	19	0	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	
#AddEmergencyContact	28	4	0	--	2022-05-10 01:27:07	2022-05-10 01:27:07	

A habilitação de intenções funciona das seguintes maneiras:

- As intenções criadas em modelos primários estão ativas por padrão.
- As intenções dos modelos primários são criadas automaticamente, mas não habilitadas, em seus modelos secundários (importação pendente).
- Desabilitar uma intenção no modelo primário desabilita a intenção correspondente em todos os modelos secundários.
- Se uma intenção estiver desabilitada no modelo primário, ela não poderá ser rehabilitada em um modelo secundário.
- Habilitar uma intenção desabilitada no modelo primário não habilita as intenções correspondentes nos modelos secundários.
- Desabilitar intenções em modelos secundários não tem efeito no modelo primário ou em outros modelos secundários.
- Intenções de modelo secundário marcadas com *Revisão necessária* estão desabilitados por padrão.
- Se você desabilitar uma intenção de modelo primário que é mapeada para um Virtual Agent(VA), uma mensagem de confirmação é exibida.
- Se você desabilitar uma intenção de modelo secundário mapeada para um tópico do VA, uma mensagem de confirmação será exibida.

Tradução automática

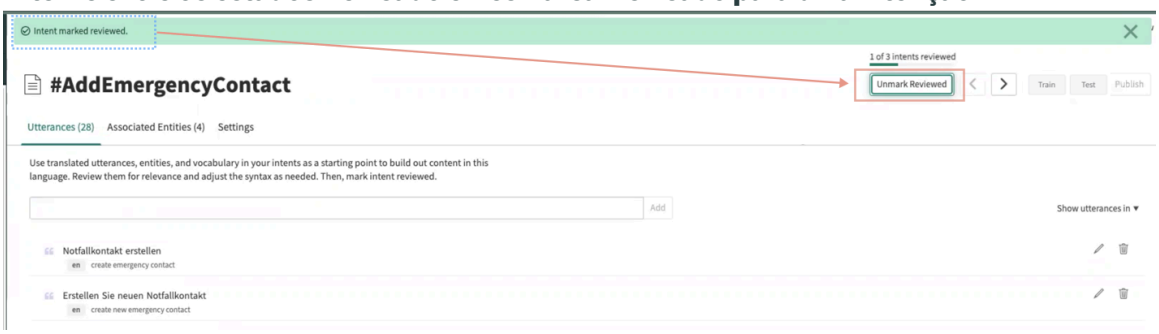
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Os administradores de NLU podem habilitar e desabilitar intenções em qualquer modelo.
- Os editores de NLU podem habilitar e desabilitar intenções somente para os modelos aos quais estão atribuídos.

Desabilitar intenções dá aos editores tempo para revisar as traduções de intenção e atualizá-las, se necessário. Quando estiver satisfeito com o conteúdo, habilite a intenção para torná-lo acessível a outras pessoas NLU modelos e. ServiceNow aplicações.

Neste exemplo de revisão, você tem uma lista de intenções desabilitadas em *Revisão necessária* estado. O objetivo desta tarefa é revisar o conteúdo traduzido para um modelo secundário. Ao concluir sua revisão, ou se o conteúdo estiver bom como está, clique em *Marcar como revisado* . Move a intenção para *Revisado* estado. Você também pode desfazer *Marcar como revisado* estado de uma intenção clicando em **Desmarcar como revisado** , mas somente se você permanecer na tela de intenção. Se você sair da tela prematuramente, o **Desmarcar como revisado** o botão desaparece e você não poderá recuperá-lo.

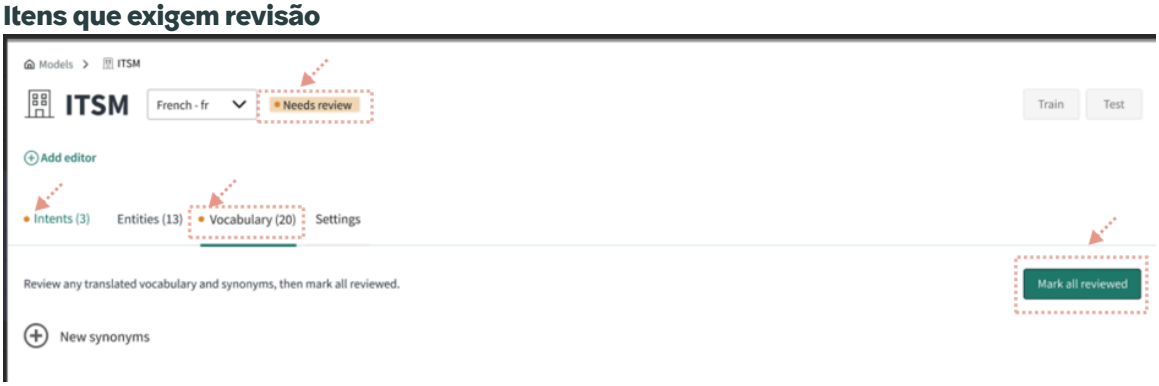
Alterne entre os estados Revisado e Desmarcar revisado para uma intenção



A revisão editorial também inclui a seção Vocabulário na tela Modelo, onde o vocabulário que foi traduzido do modelo primário para o modelo secundário é marcado com um ponto laranja e *Revisão necessária* estado. Você pode editar ou excluir os itens de vocabulário, mesmo se eles estiverem em revisão. Depois de revisar o vocabulário e atualizar as traduções, se necessário, você pode marcar todas de uma vez clicando em *Marcar todos como revisados* botão. Esta ação faz com que o ponto laranja desapareça da seção Vocabulário da tela Modelo.

Nota:
. **Treinar** e. **Tente** Os botões na tela Modelo ficam desativados até que o vocabulário seja revisado e as intenções no *Revisão necessária* os estados são revisado ou desabilitado.

Itens que exigem revisão



Neste cenário de exemplo, você aplicou o. *Usar software* Modo de tradução para traduzir um modelo secundário para o idioma japonês. Como a tradução ainda não foi revisada, o sistema marca as intenções e o modelo com *Revisão necessária* estado. Quando um 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.

está em *Revisão necessária* estado, ele não pode ser treinado, testado ou publicado. Quando ele se move para fora do *Revisão necessária* , você pode treinar e testar o modelo.

Nota:
Um NLU o editor não pode criar ou publicar um modelo. . NLU o administrador tem permissão para fazer isso.

Neste procedimento de exemplo, você está revisando as intenções em um modelo, uma de cada vez.

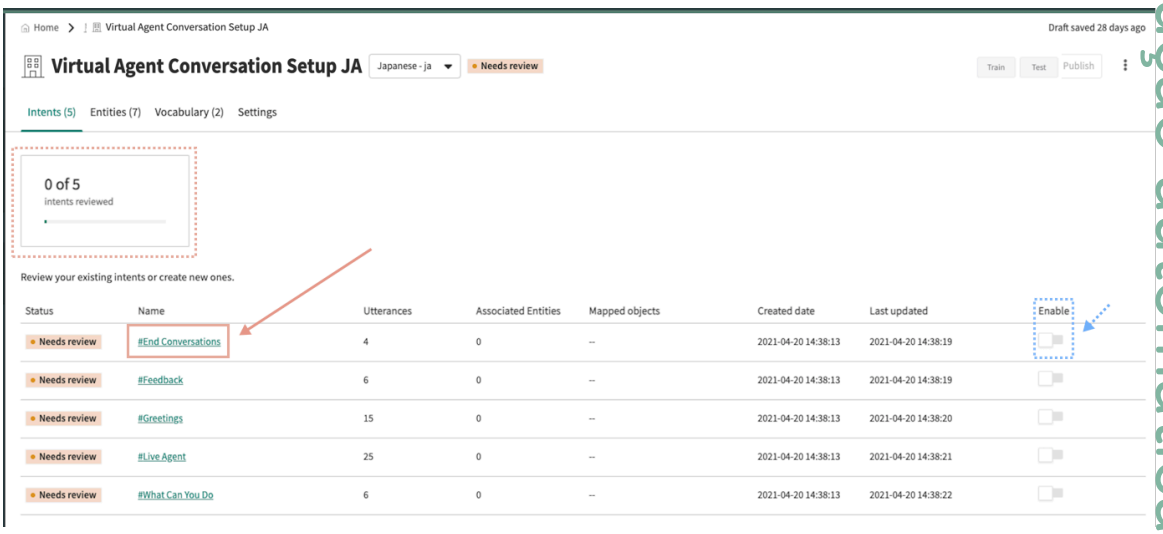
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
2. Localize um dos seus modelos secundários que já foi traduzido.

   Neste cenário de exemplo, você localiza o. *Configuração de conversa do Virtual Agent JA* modelo, conforme mostrado na imagem abaixo.

   Na seção Intenções do modelo, há uma lista de cinco intenções marcadas com *Revisão necessária* estado. Acima da lista de intenções, há também uma caixa que mostra uma contagem em execução das intenções que precisam de revisão.

O estado Precisa de revisão



3. Clique em um Nome de intenção para acessar o conteúdo da intenção.
   Neste cenário, você clica em **Encerrar conversas** nome da intenção.
4. Revise as traduções de idioma secundário dos enunciados, entidades e vocabulário do modelo e atualize o conteúdo conforme necessário.
   Ao terminar a revisão da intenção, o *Marcar como revisado* aparece.
5. Clique em **Marcar como revisado** .
   Resultado : O sistema atualiza o. **Encerrar conversas** intenção do *Marcar como revisado* estado para *Revisado* estado. Além disso, a caixa Intenções revisadas muda sua contagem de execução de *0 de 5* . *1 de 5* .
6. Se você estiver satisfeito com sua revisão de intenção, clique em **Habilitar** para que a intenção esteja disponível e possa ser acessada por qualquer aplicação, como Virtual Agent(VA) ou Pesquisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Repita as etapas 1 a 6 para as quatro intenções restantes na lista. Cada revisão de intenção é concluída e é marcada com *Revisado* , a contagem em execução na caixa intenções revisadas aumenta para *5 de 5* .

Atribua um NLU editor para um modelo

Atribua um editor para revisar seu Compreensão da linguagem natural Traduções de modelo e edição de conteúdo do modelo (NLU). Delege a manutenção, o teste e a otimização do conteúdo do modelo a um editor.

Antes de Iniciar

- Crie um modelo ou use um existente. Para revisão de tradução, crie modelos primário e secundário (traduzido). Para obter mais informações sobre grupos de modelos multilíngues, consulte Gestão de modelos multilíngue.
- Atribua a função nlu_editor aos usuários. Consulte Atribua uma função a um usuário .
- Função necessária: nlu_admin. O nlu_editor não pode atribuir outro editor aos modelos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O nlu_admin pode delegar trabalho de conteúdo do modelo a um nlu_editor. Atribua especialistas em idiomas como editores para revisar a consistência entre os modelos primário e secundário (traduzido) ou localizar ainda mais a tradução editando intenções e enunciados. Delege a manutenção do conteúdo de um modelo existente, sem afetar o status publicado do modelo.

O nlu_editor pode fazer o seguinte, quando atribuído a um modelo:

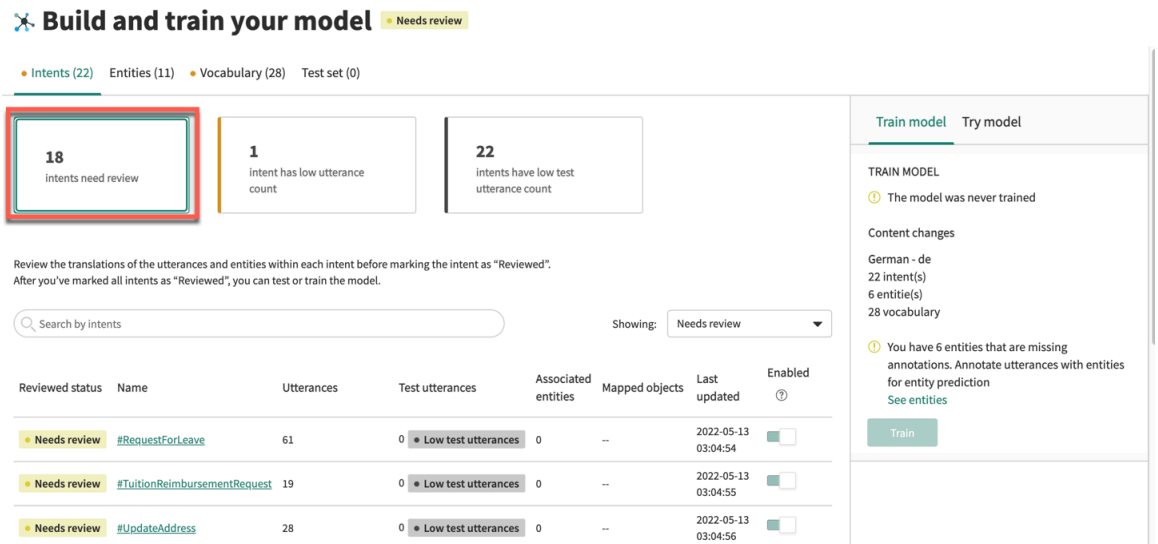
- Treine e teste o modelo.
- Exporte um modelo de NLU CSV.
- Quando um modelo ou intenção está em **Revisão necessária** estado, o editor pode marcá-lo como **Revisado** .
- Modifique o limite de confiança do modelo.
- Edite o nome do modelo e a descrição em **Configurações** .
- Revise, edite e aprove enunciados traduzidos.
- Adicionar, editar e excluir enunciados de treinamento.
- Anote enunciados de treinamento (adicione referências a. Vocabulário do NLU e. Entidades de NLU).
- Atualize as propriedades da entidade (exceto o nome da entidade em um modelo secundário).
- Adicione, edite ou exclua o vocabulário do modelo.
- Exiba **Fontes de vocabulário** módulo (somente leitura).
- Adicionar, ativar e desativar Intenções do NLU em modelos primário e secundário.
- Resolva intenções conflitantes; acesse também o. Análise de conflitos entre modelos módulo.
- Exiba Detecção de irrelevância no NLU módulo.
- Adicione, edite ou exclua um enunciado de teste em um conjunto de testes; acesse também o. Teste em lote para vários modelos módulo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 editor deve ser atribuído a um modelo e no escopo da aplicação do modelo para executar essas ações, a menos que indicado de outra forma.

O nlu_editor não pode fazer o seguinte:

- Crie, adicione, publique ou exclua um modelo.
- Duplicar um modelo.
- Traduza um modelo (inicie um modelo secundário traduzido).
- Importe o conteúdo do modelo primário para um modelo secundário (traduzido).
- Sincronizar ou editar fontes de vocabulário.
- Exibir o desempenho do modelo.
- Forneça feedback em NLU Loop de feedback do especialista.
- Gerencie outros editores, como atribuir um editor a um modelo ou remover um editor de um modelo.



Primeiro, um administrador atribui a função nlu_editor a um usuário. Em seguida, o administrador do NLU atribui o editor a um modelo.

Ao atribuir um editor a um modelo, você deve fazer isso no nível do modelo individual. Você não pode atribuir um editor no nível do grupo de modelos.

Os seguintes modelos não podem ser atribuídos a um editor:

- Modelos pré-criados
- Modelos que têm uma tradução em andamento

Neste procedimento de exemplo, você adiciona um NLU editor para um modelo secundário que precisa de revisão.

Procedimento

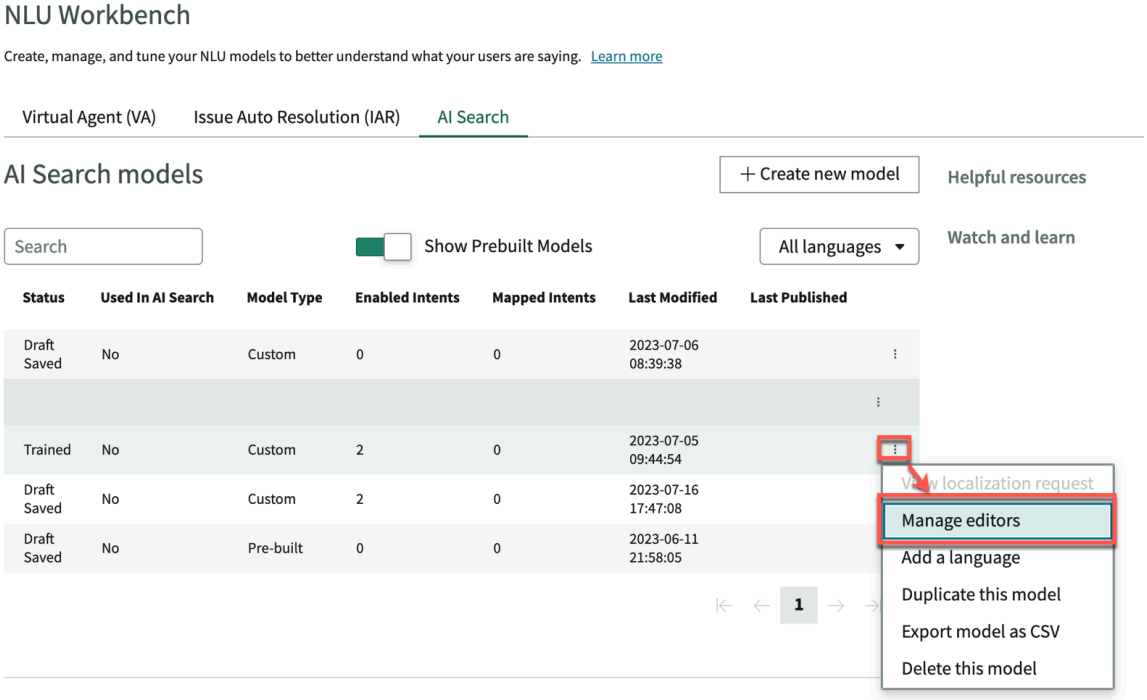
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão. Selecione a guia apropriada para o seu modelo.
2. Localize o nome do seu NLU e role até a extremidade direita de sua linha.

Tradução automática

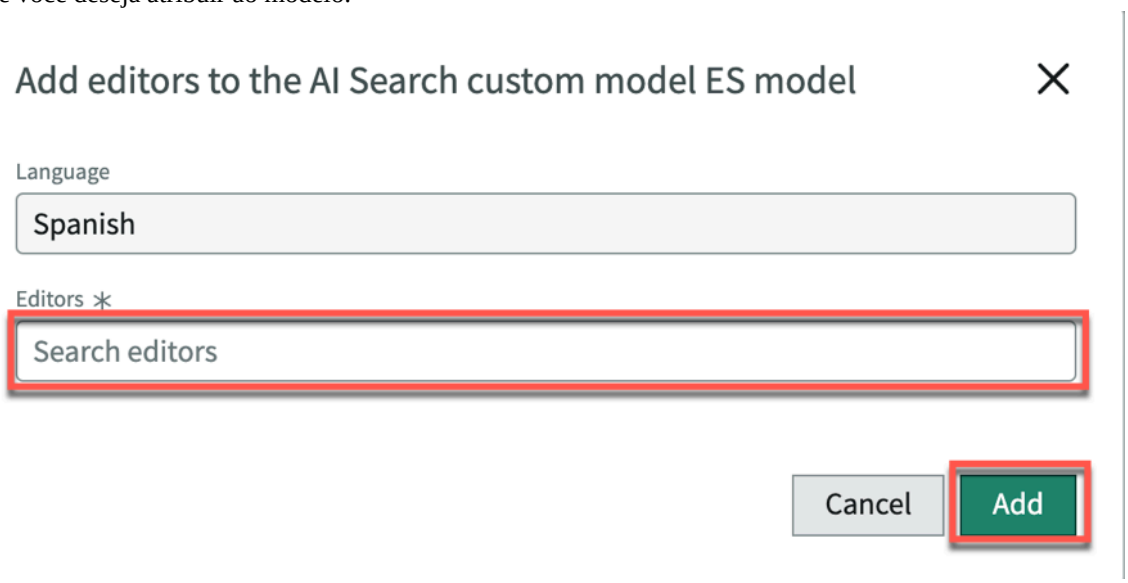
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Se o seu modelo estiver em um grupo multilíngue, expanda o grupo para encontrar o modelo individual. Editores não podem ser atribuídos a grupos.

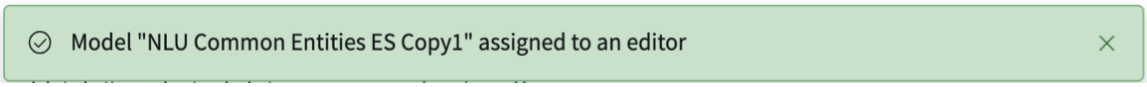
3. Selecione o modelo **Mais opções** e selecione **Gerenciar editores** na lista.



4. Em **Adicionar editores** , use a lista suspensa e a barra de pesquisa para adicionar os nomes dos editores que você deseja atribuir ao modelo.



5. Selecione **Adicionar**.
O editor é atribuído ao modelo. Uma confirmação de faixa é exibida na parte superior da tela. Para adicionar mais editores ou remover editores, repita este procedimento.



O que Fazer Depois

Atribua mais editores ao modelo, se necessário. Você pode atribuir até quatro editores a um modelo de uma só vez. Para adicionar mais editores ou remover editores, repita o procedimento acima.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um NLU administrador, certifique-se de que seus editores tenham o que precisam para revisar e editar modelos corretamente.

Importe o conteúdo do modelo primário para um modelo secundário

Conteúdo em seu primário NLU o modelo foi atualizado, você pode importar as atualizações diretamente para os modelos secundários.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Estrutura de localização (com.glide.localization_framework.installer). Consulte Estrutura de localização .
- Para Virtual Agent Ou da Pesquisa com IA, crie ou use um modelo primário existente que tenha pelo menos um modelo secundário.
- Função necessária: nlu_admin ou admin.

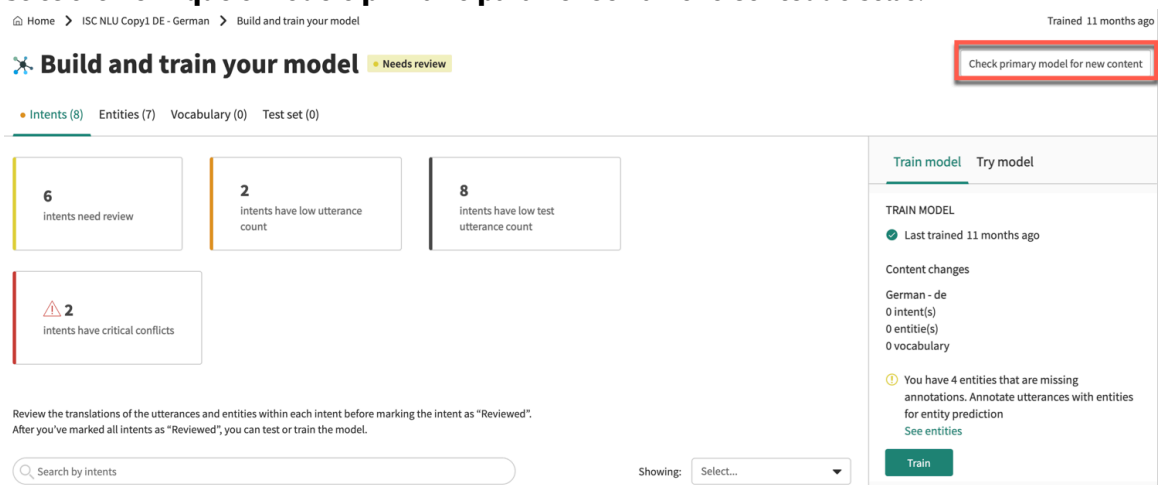
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode importar conteúdo de um modelo primário para um modelo secundário após a tradução inicial. Se você modificar o modelo primário, essas mudanças poderão ser importadas para seus modelos secundários sem a necessidade de traduzir todo o modelo primário novamente.

Você pode importar conteúdo do modelo primário para apenas um modelo secundário por vez.

Procedimento

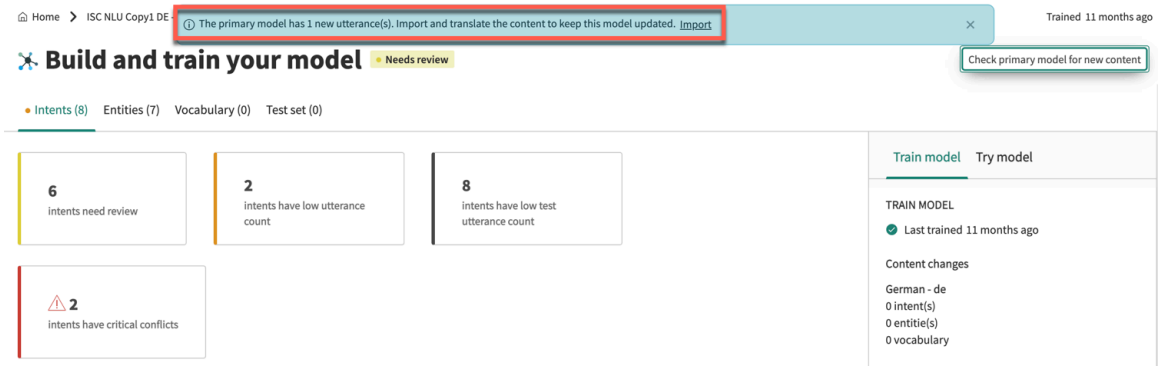
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   . Virtual Agent a guia é aberta por padrão. Selecione a guia apropriada para o seu modelo.
2. Acesse um modelo secundário que foi traduzido no modelo primário e no **Crie e treine seu modelo** , selecione **Exibir fase** .
   Por padrão, você é direcionado para **Intenções** guia.
3. Selecione **Verifique o modelo primário para ver se há novo conteúdo** botão.



Tradução automática

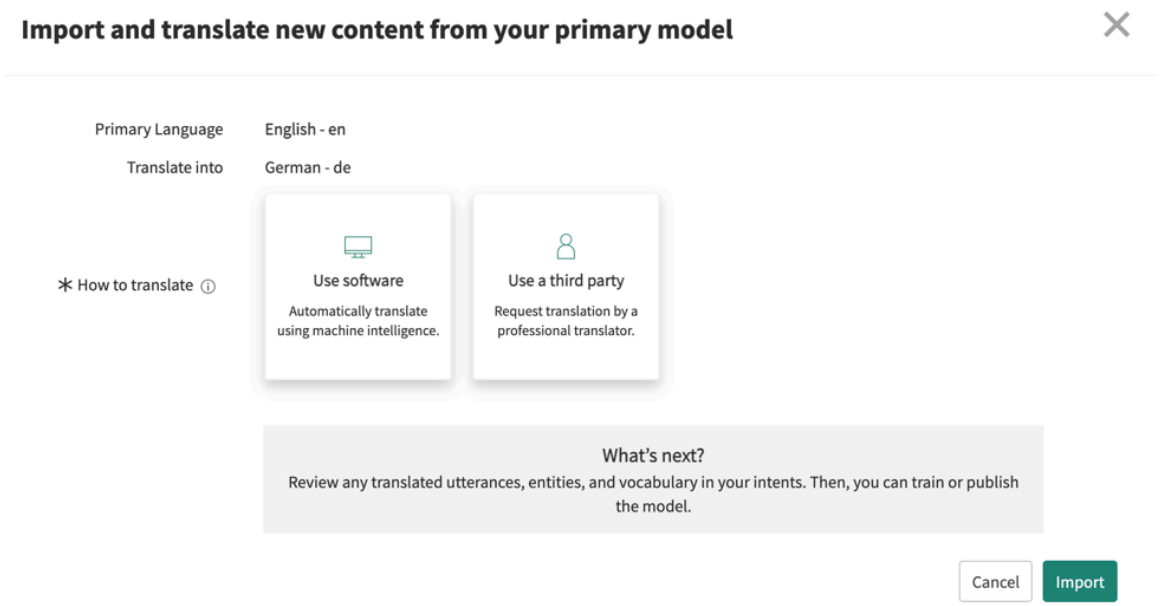
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A faixa *Importe e traduza o conteúdo para manter este modelo atualizado*aparece na parte superior da tela, junto com um resumo das atualizações no modelo primário.



Nota:
Por padrão, as intenções recém-importadas são desabilitadas em modelos secundários. Ative todas as intenções importadas manualmente.

4. Na faixa, selecione **Importação** .
5. Em **Importe e traduza novo conteúdo do seu modelo primário** escolha um método de tradução e selecione **Importação** .



O novo conteúdo começa a ser traduzido. Ao terminar, o conteúdo traduzido deve ser revisado.

O que Fazer Depois

Cada um dos seus modelos secundários receberá o novo conteúdo do modelo primário. Revise todo o novo conteúdo traduzido antes de publicar os modelos secundários.

Virtual Agent e. Workbench de NLU integração

Virtual Agent os administradores podem acessar e atualizar seus NLU modelos de dentro do Designer do Virtual Agent interface do usuário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tiver Now Assist em Virtual Agent, você pode continuar usando o existente NLU E migre-os para novos tópicos de LLM usando o recurso de migração de tópico no Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações sobre migração de tópicos, consulte Migrate NLU topics to LLM topics .

Tarefas, funções e detalhes de configuração de integração

. Virtual Agent os administradores criam e configuram seus tópicos de conversa, eles devem primeiro criar seus NLU e suas intenções associadas no Workbench de NLU. Esta ação requer que eles usem Workbench de NLU e a função admin ou nlu_admin.

Além disso, eles também devem concluir as tarefas a seguir em Virtual Agent **Configurações gerais** .

- Habilitar NLU.
- Selecione NLU provedor de serviço.
- Se estiver usando idioma específico NLU modelos, habilite os idiomas desses modelos.

Virtual Agent os administradores também devem aplicar seus NLU modele para um tópico de conversa concluindo as tarefas a seguir em Designer do Virtual Agent:

- Em **Propriedades do tópico** . selecione NLU modelo, o. NLU e o comportamento de alternância de tópicos.
- Para controles de entrada usados no fluxo de tópicos, defina NLU propriedades para extração de entidade.

Como opção, os administradores podem ativar Atos de diálogo para habilitar Virtual Agent responder com flexibilidade quando os usuários fazem uma modificação no meio da conversa. Os tipos de resposta disponíveis no momento são Modificar, Afirmar e Negar, com base nas últimas 5 trocas na conversa. Atos de diálogo podem ser configurados somente para inglês, em Propriedades do tópico. Para obter mais informações, consulte Dialog Acts for 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.

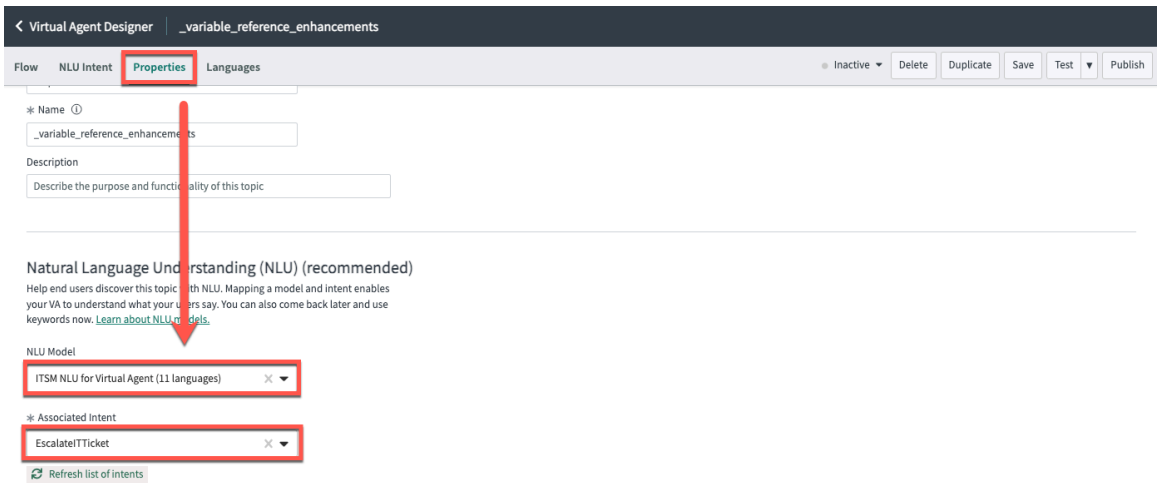
Após NLU o modelo está concluído e associado a um Virtual Agent os administradores com a função virtual_agent_admin ou admin podem fazer o seguinte em Designer do Virtual Agent interface do usuário.

- Atualização NLU enunciados de intenção.
- Treine, teste e publique o. NLU modelo.

Para obter mais informações, consulte Descoberta de tópico de Compreensão da linguagem natural (NLU) no Virtual Agent .

Publicar tópicos do Virtual Agent

Quando seu modelo é publicado no Workbench de NLU, ele está pronto para uso em Designer do Virtual Agent. Ao editar um tópico, clique em **Propriedades** para selecionar um modelo e uma intenção para mapear para esse tópico.



Ao clicar em **Publicar** , o modelo e a intenção são mapeados para esse tópico e publicados perfeitamente.

A publicação de um tópico com uma intenção mapeada falha pelos seguintes motivos:

- O modelo não foi treinado ou o treinamento está em andamento.
- O último modelo treinado já foi publicado com um tópico do VA.
- A intenção não está habilitada no modelo.

NLU Workbench - Recursos avançados

Workbench de NLU- Recursos avançados expandem a funcionalidade do Workbench de NLU para ajudar você a gerenciar e melhorar seus modelos.

Uso resumido

. Workbench de NLU- A aplicação de recursos avançados inclui os seguintes recursos:

- Teste em lote para vários modelos: Teste grandes grupos de enunciados em relação aos seus modelos de NLU para ver como o modelo prevê intenções.
- Análise de conflitos entre modelos Identifique intenções conflitantes dentro ou entre modelos para melhorar o desempenho 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.

- NLU Desempenho do modelo: Use NLU Desempenho do modelo para ver o quão bem seus modelos previram as intenções em Virtual Agent com base na confirmação do usuário final.
- NLU Loop de feedback do especialista Para VA: Forneça feedback sobre Virtual Agent enunciados de log de bate-papo para ajudar o sistema a aprender continuamente e prever melhor a entrada do usuário.
- Detecção de irrelevância no NLU treine seu Virtual Agent modelos para ignorar enunciados que não são relevantes.
- Ajuste de resolução automática de problemas no NLU(Loop de feedback do especialista para IAR): Forneça feedback ao seu ITSM Resolução automática de ocorrências modelo para melhorar suas previsões.

Depois que a aplicação for instalada e ativada, Desempenho do modelo, Ciclo de feedback do especialista para VA e Ciclo de feedback do especialista para IAR aparecer em **Tudo** > **Workbench de NLU**. Teste em lote de vários modelos e Revisão de conflitos entre modelos aparecem em **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU**.

Instalação

Workbench de NLU - Recursos avançados estão disponíveis em ServiceNow Store. Para obter instruções sobre como comprar e baixar, consulte Instalar NLU Workbench - Recursos avançados.

Nota:
Disponível Descoberta de intenção ServiceNow Store a aplicação é instalada separadamente do Workbench de NLU- Recursos avançados.

Recursos relacionados

Instalar NLU Workbench - Recursos avançados

Você pode instalar o. NLU Workbench - Recursos avançados aplicação (com.snc.nlu.workbench.advanced se você 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 .
- Revise NLU Workbench - Recursos avançados lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- NLU Workbench - Recursos avançados requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar NLU Workbench - Recursos avançados .

Plug-ins da ServiceNow necessários

Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml)

Habilita vários recursos de Inteligência preditiva e aprendizado de máquina para modelos de treinamento. Consulte Inteligência preditiva.

Workbench de NLU - Core (com.glide.nlu)

Adiciona capacidades do modelo de NLU. Veja Ative o. Workbench de NLU

Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio)

Criar e treinar modelos de NLU. Consulte Ative o. Workbench de NLU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tabelas são instaladas com NLU Workbench - Recursos avançados .

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Workbench do NLU - Recursos avançados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre NLU Workbench - Recursos avançados aplicação (com.snc.nlu.workbench.advanced 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-los antes de instalar NLU Workbench - Recursos avançados .
4. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

O seguinte está disponível ServiceNow Store a aplicação é instalada separadamente do NLU Workbench - Recursos avançados :

Intent Discovery

Descubra intenções do usuário de solicitações, incidentes ou casos para ajudar a maximizar o desvio com Virtual Agent e. NLU. Para obter mais informações, consulte Instalar Descoberta de intenção.

Componentes instalados com o Workbench do NLU - Recursos avançados

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do com.snc.nlu.workbench.advanced plug-in, incluindo tabelas.

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 .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Clusters ignorados de desempenho do NLU [nlu_performance_ignored_clusters]	Contém informações sobre o cluster ignorado. Preenchido quando o usuário clica **Ignorar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Resultado do teste em lote de NLU [nlu_batch_test_result]	Contém os resultados analisados de um teste em lote, incluindo cada enunciado e intenção prevista.
Execução de conflito do NLU [nlu_conflict_execution]	Armazena as informações relacionadas a cada execução de uma análise de conflito executada para uma determinada definição.
Definição da execução do teste em lote de NLU [nlu_batch_test_run_definition]	Contém informações de base relacionadas à execução do teste em lote.
Execução do teste em lote de NLU [nlu_batch_test_run_execution]	Contém informações relacionadas a cada execução do teste em lote.
Resultado de conflito do NLU [nlu_conflict_result]	Armazena os resultados completos de uma execução de análise de conflito.
Enunciado do teste em lote de NLU [nlu_batch_test_utterance]	Contém os enunciados usados para um conjunto de testes. Preenchido pelo conjunto de importação.
Definição do teste em lote de NLU [nlu_batch_test_set]	Inclui as informações do teste em lote. Referenciado pelo registro de enunciado e pela definição de execução.
Rastreamento de enunciado de desempenho do NLU [nlu_performance_utterance_trace]	Contém as informações sobre os enunciados adicionados a uma intenção.
Definição de conflito de NLU [nlu_conflict_definition]	Contém os detalhes do modelo de NLU ou par de modelos usados para o conflito.
Definição de análise do modelo NLU [nlu_analysis_definition]	Suporte IAR ajuste do modelo Workbench de NLU.
Execução de análise do modelo NLU [nlu_analysis_execution]	Armazena registros para cada instância de IAR ajuste do modelo Workbench de NLU.
Feedback do usuário do rótulo do ML [ml_label_user_feedback]	Armazena enunciados marcados *Revisão 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.

Função instalada

Workbench de NLU - Recursos avançados

Função	Descrição
Administrador de feedback do NLU [nlu_feedback_admin]	Rotulagem de dados (feedback de NLU) Função de administrador - Para gerenciar a rotulagem de dados entre modelos, também é possível otimizar modelos

Teste em lote para vários modelos

Teste vários Compreensão da linguagem natural(NLU) em relação a um grande conjunto de enunciados para avaliar o desempenho dos modelos. Adicione conjuntos de testes, teste vários modelos e veja os resultados do teste.

Uso resumido

Use o Teste em lote de vários modelos para criar e carregar conjuntos de testes compostos por enunciados e suas intenções esperadas. Em seguida, você pode executar testes em seus modelos de NLU.

O teste em lote de vários modelos funciona com modelos para todos os idiomas NLU compatíveis. Consulte NLU suporte a idiomas.

Instalação

O teste em lote de vários modelos faz parte do Workbench de NLU- Recursos avançados app disponível no ServiceNow® Store.

Para usar o Teste em lote de vários modelos, certifique-se de que Workbench de NLU- O plug-in Recursos avançados (com.snc.nlu.workbench.advanced) está ativo em sua instância. Para obter mais informações, consulte Instalar NLU Workbench - Recursos avançados e. Ative o Workbench de NLU .

Conjuntos de testes

Conjuntos de testes são listas de enunciados e intenções correspondentes. Crie um conjunto de testes usando uma tabela em um arquivo CSV ou XLSX (pasta de trabalho do Excel). A tabela deve conter duas colunas: Uma para enunciados e outra para a intenção esperada. Seu conjunto de testes pode incluir até 10 000 linhas.

Para aproveitar ao máximo o teste de seus modelos de NLU, seus conjuntos de testes devem incluir enunciados que o modelo provavelmente encontrará de seus usuários. Os enunciados de teste devem estar no mesmo idioma do modelo a ser testado. O conjunto de testes também deve incluir enunciados sem intenções esperadas. Incluir enunciados sem intenção esperada ajuda a avaliar a capacidade do seu modelo de detectar enunciados irrelevantes e que não devem ter intenção prevista.

Ao incluir esses tipos de enunciados, o teste avalia melhor a capacidade do modelo de perceber intenções e responder aos usuários. Se o seu conjunto de testes não cobrir pelo menos 60% das intenções dos modelos, você ainda poderá executar o teste, mas o limite recomendado pode não ser ideal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Determinados enunciados de teste serão ignorados durante o teste se sua intenção esperada não corresponder a nenhuma intenção nos modelos.

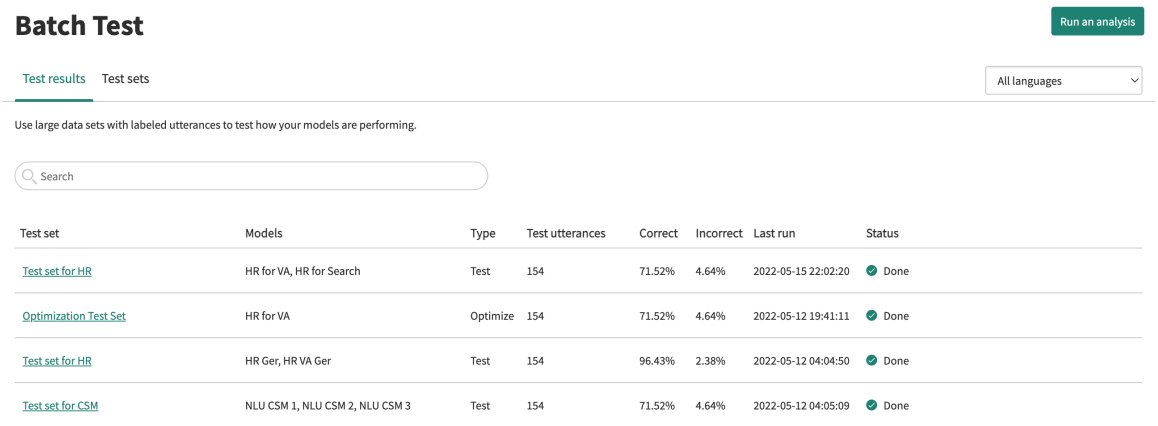
Para criar um conjunto de testes, consulte Crie um conjunto de testes.

Depois de ter um conjunto de testes, você pode testar modelos de NLU treinados. Para começar o teste, consulte Execute um teste em lote de vários modelos.

Depois de executar um teste, os resultados serão exibidos em **Resultados do teste** página.

Resultados de testes

. **Resultados do teste** a página lista seus testes concluídos e em andamento. Rapidamente, a página Resultados mostra os modelos testados, o número de enunciados e as porcentagens de previsão.



Para ver os detalhes de um resultado de teste, clique no nome do conjunto de testes.

. **Visão geral** a página mostra informações resumidas sobre os resultados e inclui um gráfico com um detalhamento das previsões.

. **Intenções que precisam de atenção (modelo atual)** mostra as 5 principais intenções perdidas e incorretas. Clique no nome da intenção para detalhar os enunciados de teste que foram previstos incorretamente. Use essas informações para melhorar o modelo.

. **Resultados detalhados** lista informações sobre cada enunciado que foi testado. Aqui, você pode ver o resultado da previsão e a confiança por modelo para cada enunciado. Filtre os resultados usando a barra de pesquisa ou interagindo com as ferramentas de filtro e os cabeçalhos de coluna.

Você também pode exportar os resultados do teste para um arquivo CSV clicando em **Exportação** . O arquivo inclui as mesmas colunas da página de resultados detalhados.

Para obter mais informações sobre como entender os resultados do teste, consulte Teste e publique seu modelo.

Crie um conjunto de testes

Para criar ou adicionar a um NLU conjunto de testes, você pode carregar um arquivo de enunciados de teste correspondentes às intenções corretas. Use o conjunto de testes para avaliar o desempenho do seu 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.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU Plug-in Core, Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU- Plug-in de recursos avançados e Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados
- Você pode usar conjuntos de testes com NLU modelos para Virtual Agent E Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu arquivo CSV ou XLSX (Excel Workbook) deve conter uma tabela que emparelhe seus enunciados de teste com as intenções que você espera para eles. Seu arquivo pode conter até 10 000 enunciados. Certifique-se de que o arquivo tenha colunas intituladas "enunciado" e "Intenção esperada".

Nota:
Para conjuntos de testes em idiomas diferentes do inglês, você deve adicionar a propriedade do sistema glide.import.csv.charset com o valor UTF-8. Consulte Propriedades dos conjuntos de importação .

Para obter resultados de teste mais precisos, inclua enunciados que o modelo provavelmente encontrará de seus usuários. Certifique-se de ter enunciados de teste cobrindo todas as intenções em seu modelo.

Incluir cerca de 10% dos enunciados de teste sem intenções esperadas. Incluir enunciados sem intenção esperada ajuda a avaliar a capacidade do seu modelo de detectar enunciados irrelevantes que não devem ter intenção prevista.

Nota:
Para indicar que um enunciado de teste em seu arquivo não tem intenção esperada, o valor de "Intenção esperada" deve estar vazio.

Tabela de conjunto de testes de exemplo

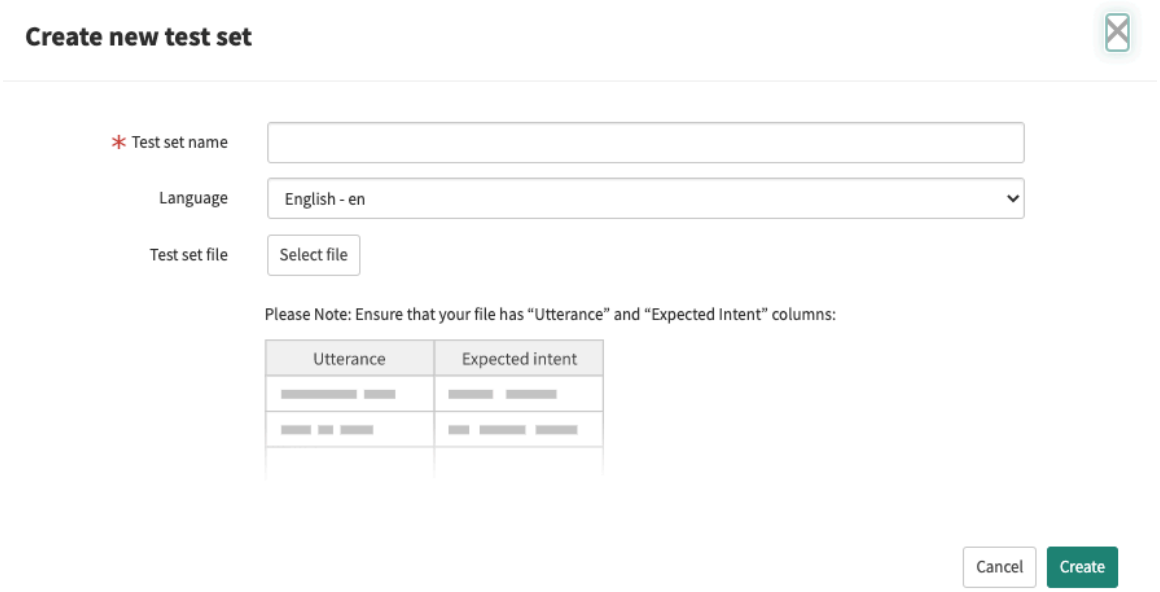
Enunciado	Intenção esperada
Deixe-me comer um hambúrguer	Ordem
Quero pagar	Valor de pagamento
Me dê algo doce	Ordem
O restaurante está aberto	
Algo errado com meu pagamento	Pedido, pagamento
Custo total	Valor de pagamento

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU** > **Teste em lote para vários modelos**.
2. Clique em **Conjuntos de testes**
3. Clique em **Criar conjunto de testes** .

Tradução automática

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



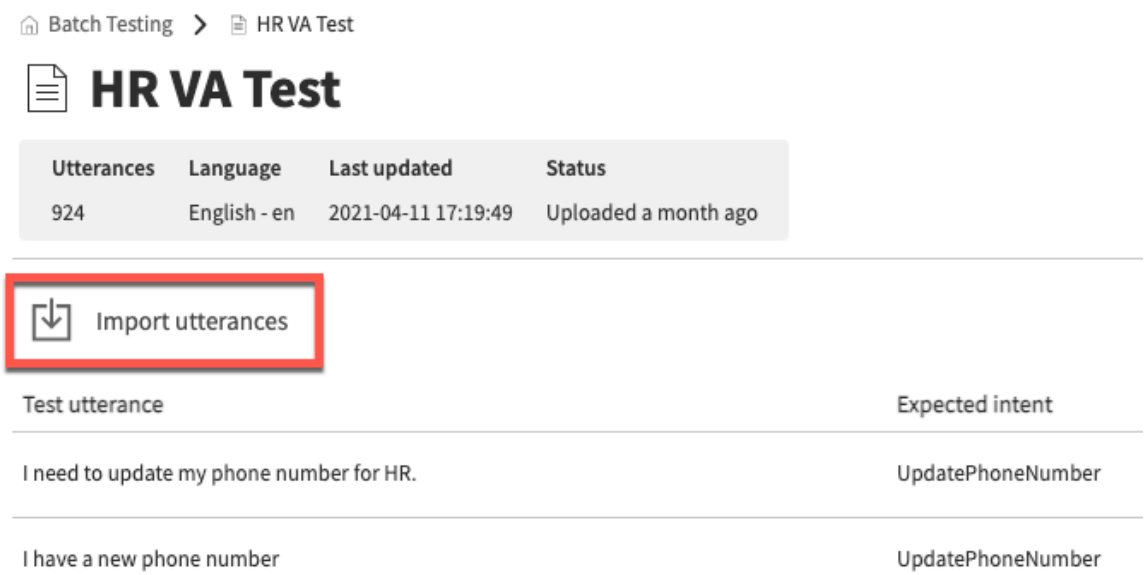
4. Escolha um nome para o conjunto de testes.
5. Escolha um idioma.
6. Clique em **Selecione o arquivo** E escolha um arquivo CSV ou XLSX (Excel Workbook).
7. Clique em **Criar**.
   Seu conjunto de testes aparece na lista.

O que Fazer Depois

Use o conjunto de testes para executar um teste em seus modelos. Para saber como, consulte Teste seu modelo ou Execute um teste em lote de vários modelos.

Depois de criar um conjunto de testes, você pode adicionar mais enunciados a ele. Ao exibir um conjunto de testes, clique em **Importar enunciados** .

Página do conjunto de testes com botão de importação de enunciados

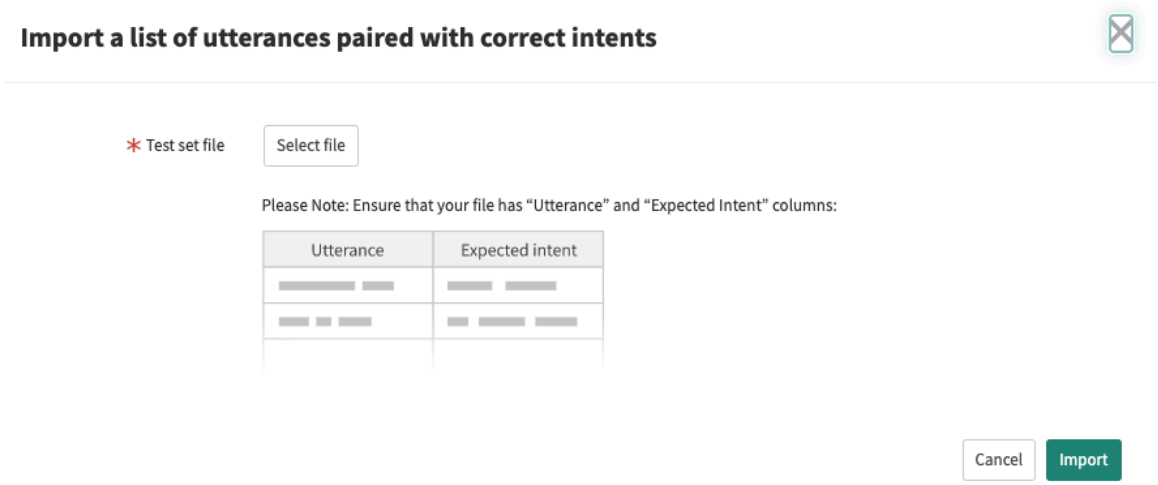


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um arquivo CSV ou XLSX (Excel Workbook) com seus enunciados adicionais para importar.

Janela Importar enunciados



Clique em **Importar**. O sistema adiciona seus enunciados ao conjunto de testes. Após a importação, execute novamente todos os testes que usam o conjunto de testes.

Execute um teste em lote de vários modelos

Teste vários Compreensão da linguagem natural Modelos (NLU) em relação a um conjunto de testes. Avalie a qualidade de seus modelos e refine-os para melhorar a previsão de intenção.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU Plug-in Core, Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU- Plug-in de recursos avançados e Inteligência preditiva todos os plug-ins estão instalados e ativados.
- Tenha um ou mais modelos treinados para Virtual Agent ou Pesquisa com IA.
- Tenha um conjunto de testes que contenha enunciados de teste com intenções esperadas. Consulte Crie um conjunto de testes ou Criação e gestão do conjunto de testes.
- Função necessária: nlu_admin ou admin. Quando atribuída a um modelo, a função nlu_editor pode executar testes e modificar enunciados de teste para esse modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em **Teste em lote de vários modelos** , você pode usar um conjunto de testes que não seja o conjunto de testes padrão do modelo.

Além disso, você pode testar até dez modelos de uma só vez usando **Teste em lote de vários modelos** . No entanto, testes com menos modelos são executados mais rapidamente.

Ao testar vários modelos, seu conjunto de testes deve cobrir pelo menos 25% do total de intenções de todos os modelos. Use conjuntos de testes que contenham enunciados que os modelos provavelmente encontrarão no Virtual Agent ou Pesquisa com IA.

Nota:
Se uma intenção esperada em seu conjunto de testes não corresponder a nenhuma intenção em seus modelos, essa intenção esperada e seus enunciados de teste serão ignorados. Eles não são contados ou exibidos nos resultados do teste.

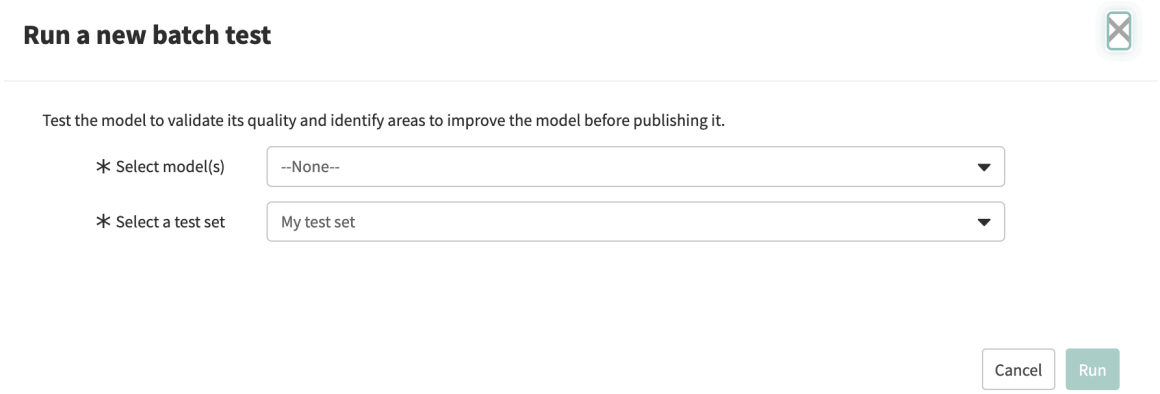
Tradução automática

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

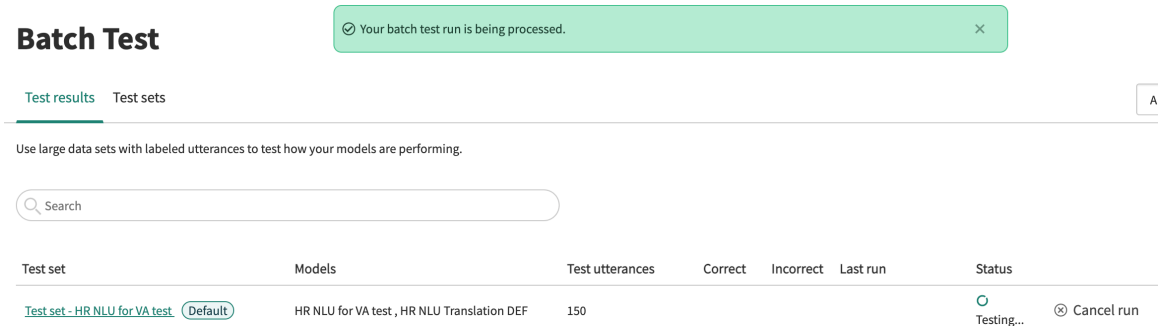
Para testar um único modelo em relação ao conjunto de testes padrão, use **Teste e publique seu modelo** na página de visão geral do modelo. Para obter mais informações, consulte Teste e publique seu modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU** > **Teste em lote para vários modelos**.
2. Clique em **Execute um teste** .
3. Em **Execute um novo teste em lote** , selecione seus modelos na lista.



4. Selecione um conjunto de testes na lista.
5. Clique em **Executar**.



Seu novo teste é exibido no **Resultados do teste** lista com um **Testando...** Status.

O que Fazer Depois

Quando o teste em lote é concluído, seu status muda para **Concluído** . Você pode clicar no nome do conjunto de testes para exibir os resultados do teste.

Use os resultados para ajustar e melhorar seus modelos. Em seguida, execute o teste novamente para avaliar o desempenho.

Os testes em lote podem afetar as recomendações de limite de confiança. Para obter mais informações, consulte Configurações do modelo de NLU.

Análise de conflitos entre modelos

Identifique intenções conflitantes dentro ou entre modelos para que você possa tomar ações corretivas, resolver esses conflitos e melhorar seu NLU desempenho 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.

Uso resumido

Conforme o número de intenções em um modelo aumenta, duas intenções podem se sobrepor no escopo. Isso pode ocorrer quando enunciados de treinamento em uma intenção são quase idênticos aos enunciados em outra intenção. Também pode haver intenções conflitantes entre modelos e até mesmo aplicações.

Enunciados também podem ser marcados como `Não relevante`, o que significa que nenhuma intenção deve ser prevista. Quando esses enunciados irrelevantes são muito semelhantes aos enunciados atribuídos a uma intenção, eles são exibidos na Revisão de conflitos. Para obter mais informações, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

Para resolver e corrigir esses problemas, a Revisão de conflitos entre modelos executa uma análise em seus modelos. Use a análise para identificar e resolver esses problemas antes da publicação e implantação do modelo.

Instalação

A Revisão de conflitos entre modelos faz parte do aplicativo Workbench de NLU - Recursos avançados disponível no ServiceNow® Store.

Para usar a Revisão de conflitos entre modelos, certifique-se de que Workbench de NLU- O plug-in Recursos avançados (com.snc.nlu.workbench.advanced) está ativo em sua instância. Para obter mais informações, consulte Instalar NLU Workbench - Recursos avançados e. Ative o Workbench de NLU .

Funções

Para acessar a Revisão de conflitos entre modelos, use a função nlu_admin ou admin. Quando atribuído a um modelo, o nlu_editor pode resolver conflitos nesse modelo.

Executando a análise

A tela Revisão de conflitos mostra uma exibição de lista de todas as revisões de conflito criadas em sua instância. Quando uma revisão é concluída, ela é adicionada a uma lista em execução de revisões. Neste cenário de exemplo, você está criando a primeira revisão em sua instância, portanto, quando ela for concluída, ela será mostrada na contagem como 1 de 1 revisões. À medida que mais conflitos surgem ao longo do tempo, você verá várias revisões na lista.

As revisões de conflito são analisadas em uma ou duas NLU modelos. Quando você executa uma análise em um único modelo, o sistema mostra intenções e enunciados que estão somente nesse modelo. Quando você executa uma análise em 2 modelos, o sistema mostra intenções e enunciados que estão em ambos os modelos.

As revisões de conflitos sempre são executadas na última versão treinada dos modelos que analisam.

As revisões de conflito têm dois tipos: *Crítico* e. *Moderado* . A abordagem padrão é começar com as críticas.

Quando um conflito é detectado, você pode usar uma das seguintes ações para resolver o conflito:

- Ignore o conflito
- Exclua um enunciado idêntico ou quase idêntico de uma das intenções
- Edite os enunciados para torná-los mais distintos uns dos outros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cenário de exemplo, você está resolvendo um conflito em que duas intenções diferentes contêm exatamente o mesmo enunciado.

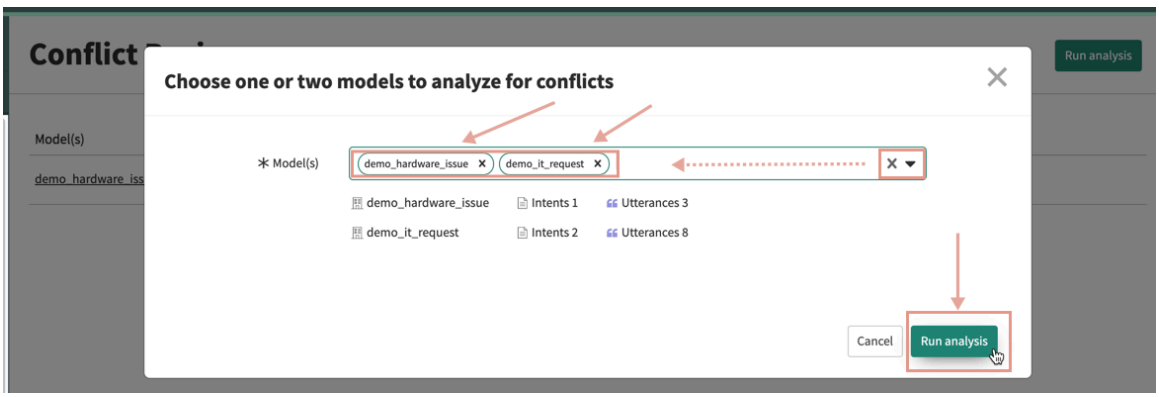
1. Navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU** > **Análise de conflitos entre modelos**.

2. Selecione **Executar análise** .

. Em 3 **Modelo(s)** . *Escolha um ou dois modelos para analisar conflitos* , selecione dois NLU modelos para a análise. Neste cenário de exemplo, você escolhe *demo_hardware_issue* e. *demo_it_request* modelos.

4. Selecione **Executar Análise** .

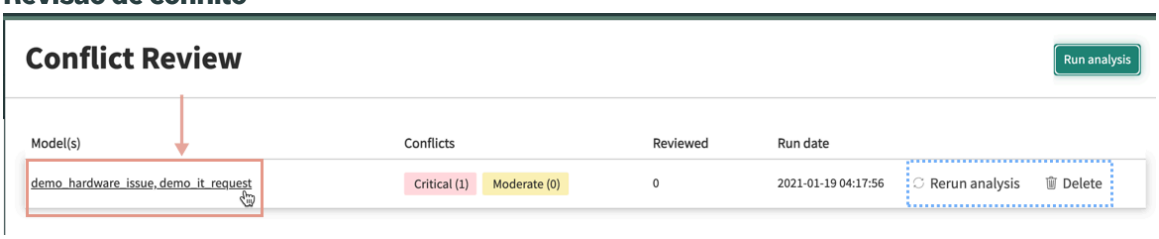
Executando análise de conflito



A tela Revisão de conflitos é atualizada para mostrar a análise, incluindo os dois modelos selecionados para análise, as contagens de conflitos críticos e moderados em revisão, o número de revisões concluídas e a data de execução da análise. Se você apontar para a coluna extrema direita na tela, verá opções para executar novamente a análise ou excluí-la e começar tudo novamente.

. Em 5 **Modelo(s)** , selecione seus dois modelos emparelhados para que você possa detalhar a revisão.

Revisão de conflito



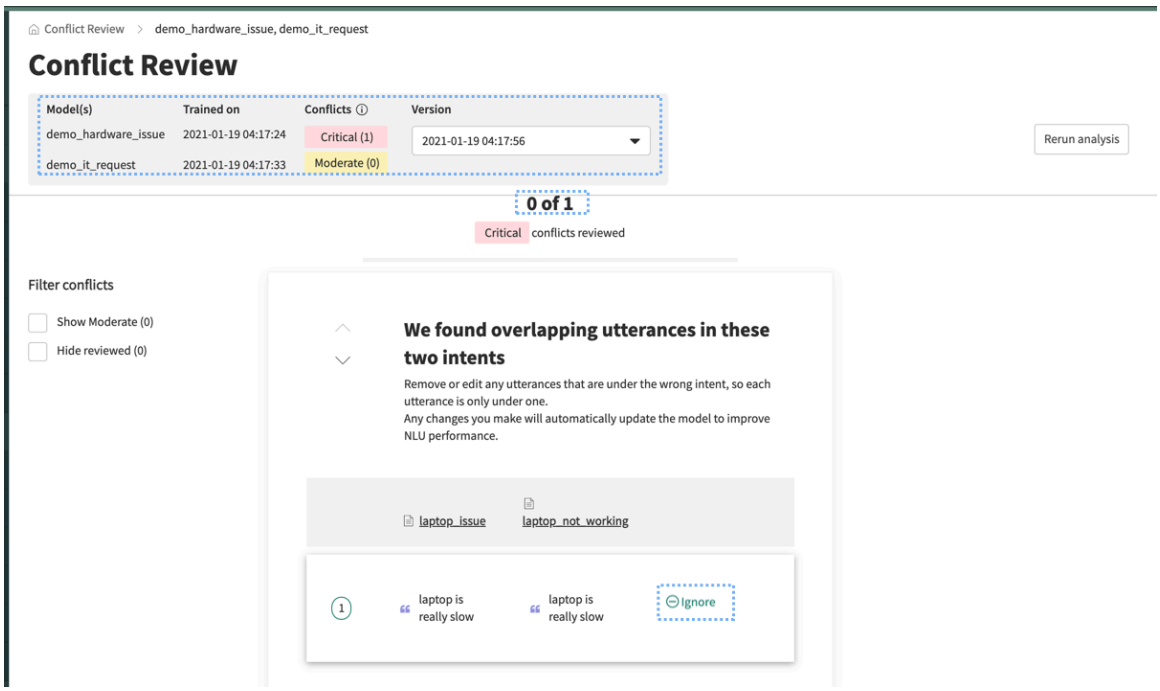
A tela é atualizada para mostrar os detalhes da revisão de conflito. Observe o resumo dos dois modelos escolhidos para a análise, suas datas de treinamento mais recentes, os tipos de conflitos que eles contêm e o carimbo de data/hora da versão da análise. Observe também o. *0 de 1* contagem, que indica que esta é a primeira revisão de conflito criada nesta instância. À medida que o sistema detecta mais conflitos ao longo do tempo e esses conflitos são revisados, a contagem aumenta.

Se você determinar que os enunciados na imagem abaixo estão bem como estão, clique em **Ignorar** . Clicar em Ignorar informa ao sistema que você concluiu sua revisão, portanto, marca-a como revisada e passa para a próxima revisão de conflito. Nesse cenário, você não ignora o conflito, porque intenções que compartilham o mesmo enunciado são um conflito que merece revisão.

Tradução automática

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

Revisando detalhes do conflito



Para determinar como você resolverá esse conflito, considere os 2 nomes de intenção e os enunciados idênticos que eles compartilham. Considere qual intenção tem mais probabilidade de usar *laptop é muito lento* enunciado. Se você comparar os 2 nomes de intenção de perto, você pode perceber que um laptop que é muito lento não é o mesmo que um laptop que não funciona. No entanto, um laptop que é muito lento é realmente um problema de laptop. Neste cenário de exemplo, você decide se aprofundar nas intenções de verificar o contexto de outros enunciados.

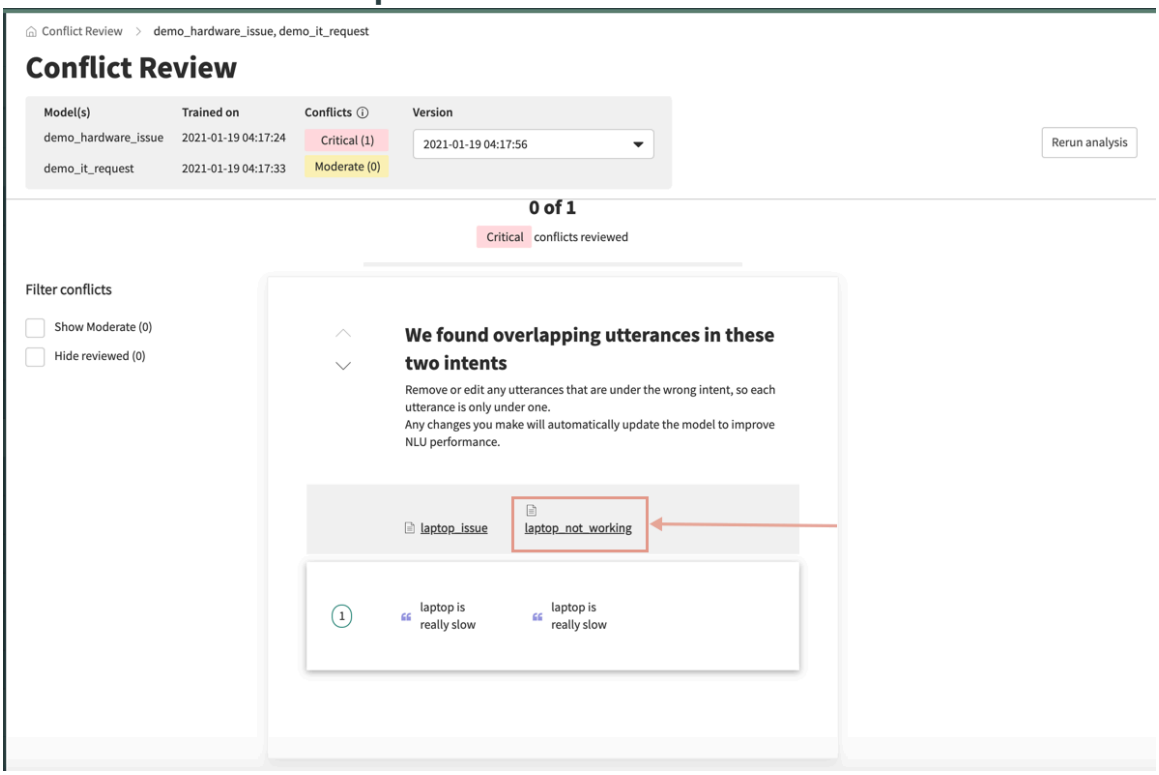
Observe também que quando uma intenção usa enunciados exclusivos, ela ajuda o sistema a prever com mais precisão quais enunciados pertencem a ela. Portanto, você precisará editar ou excluir o enunciado de 1 das 2 intenções. Neste cenário de exemplo, você decide se aprofundar em *laptop_not_working* intenção.

6. Selecione **laptop_not_working** .

Tradução automática

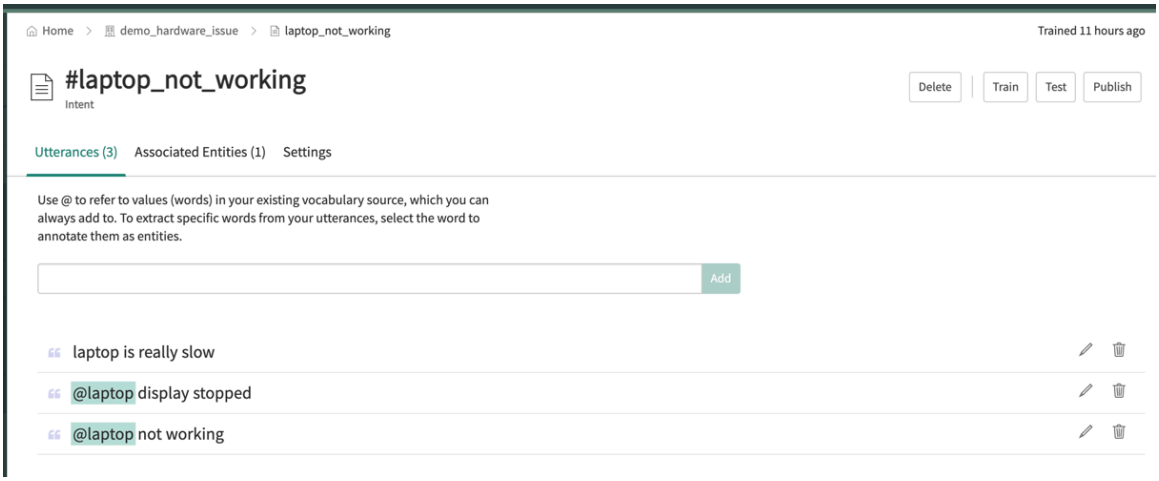
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Revisando enunciados sobrepostos



. *laptop_not_working* A tela de intenção é exibida, mostrando seus 3 enunciados atuais. Você toma a decisão de excluir o. *laptop é muito lento* enunciado do *laptop_not_working* intenção.

Revisando o enunciado de destino

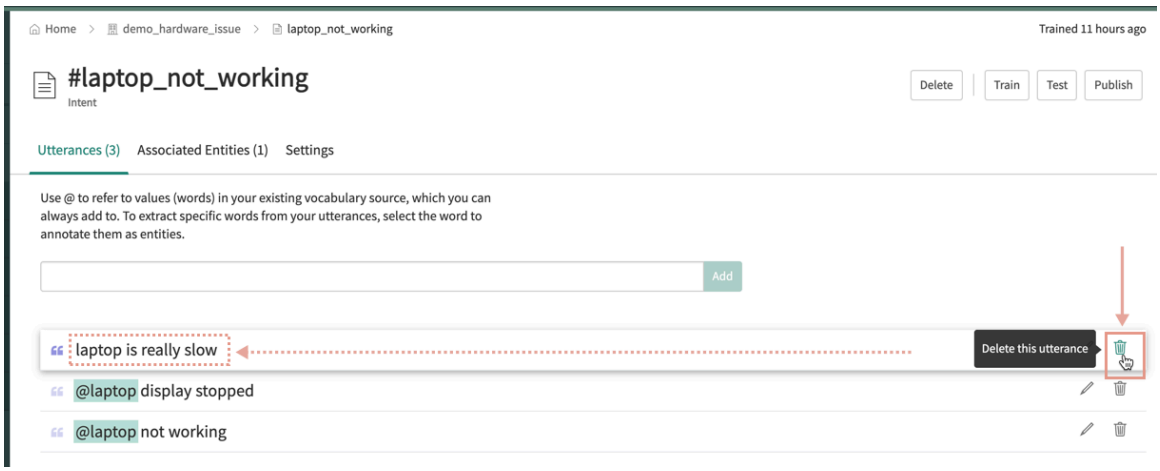


7. Clique em **Exclua este enunciado** ícone de lixeira.

Tradução automática

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

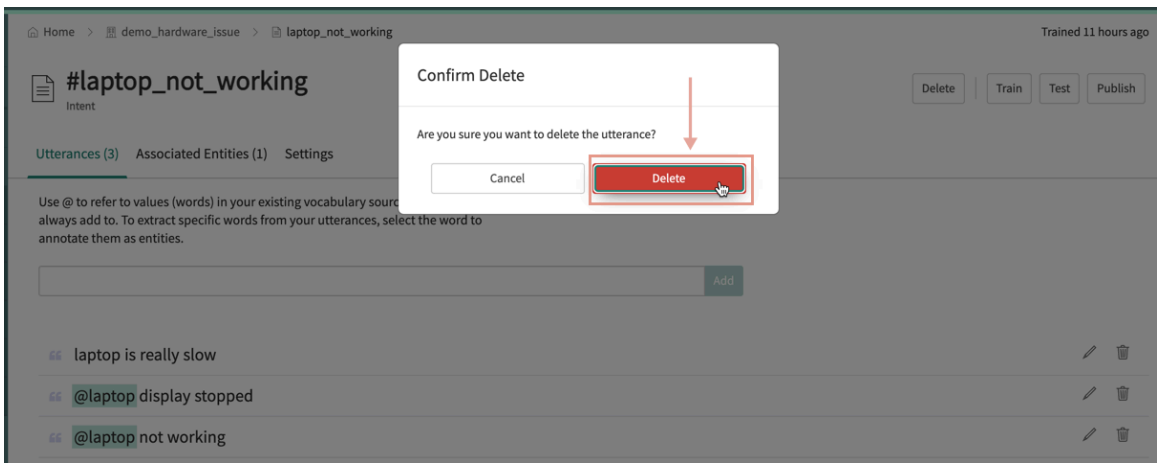
Resolvendo conflitos



A tela Confirmar exclusão é exibida.

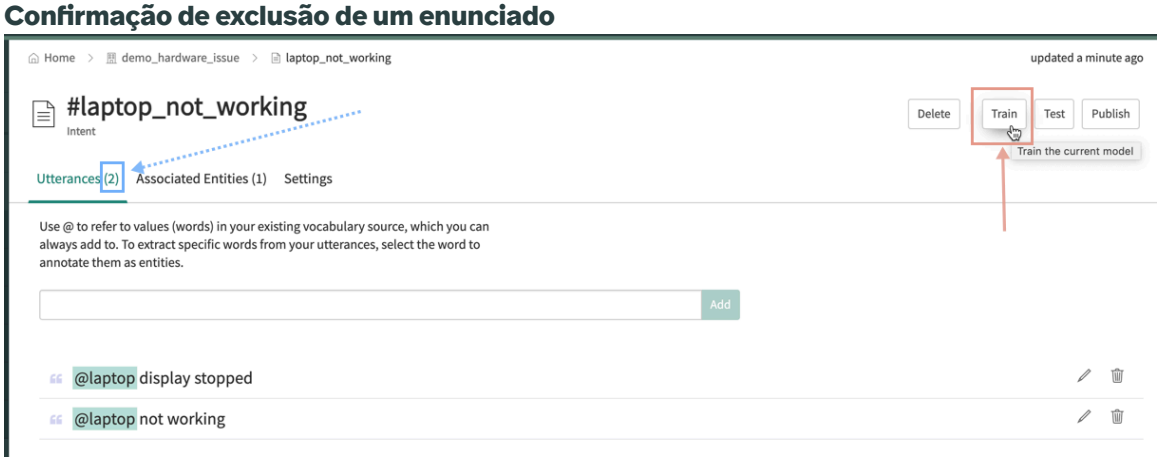
8. Selecione **Excluir** .

Excluindo conflitos



A tela Confirmar exclusão desaparece e a contagem de enunciados cai de 3 para 2 porque você excluiu o. *laptop é muito lento* enunciado da intenção.

Confirmação de exclusão de um enunciado



9. Selecione **Treinar** .

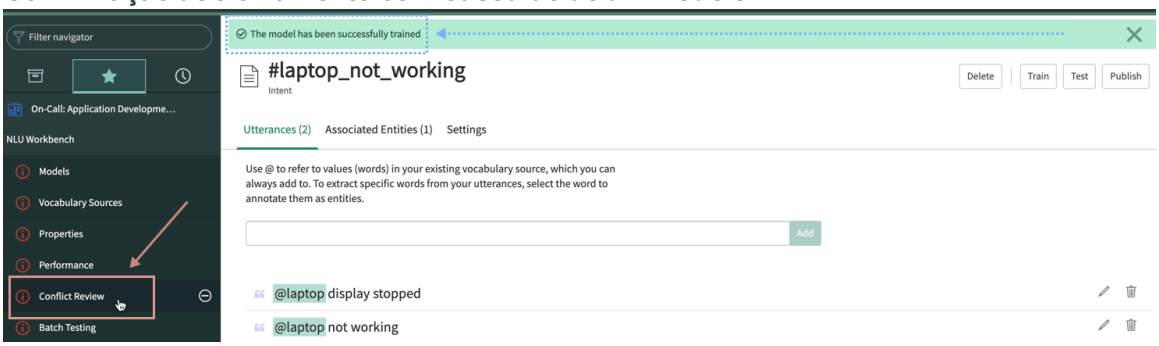
Uma faixa aparece na tela de intenção, confirmando que o modelo foi treinado com sucesso.

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.

10. Selecione **Revisão de Conflitos** no navegador.

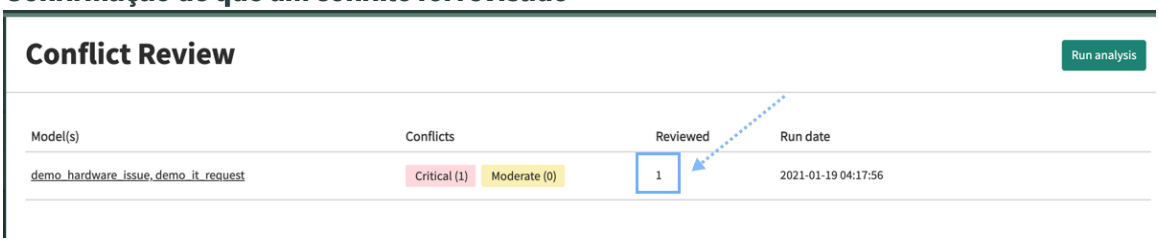
Confirmação de treinamento bem-sucedido de um modelo



Resultado:

. *Revisão de Conflitos* a tela de lista é exibida, mostrando que sua análise de revisão de conflito foi concluída e que foi revisada.

Confirmação de que um conflito foi revisado



NLU Desempenho do modelo

Usar NLU Desempenho do modelo para ver o quão bem seus modelos previram as intenções em Virtual Agent(VA) Com base na confirmação do usuário final.

Uso resumido

. NLU A aplicação Desempenho do modelo fornece uma análise e um relatório de quão bem seu está NLU Os modelos preveem as intenções dos usuários do VA a partir de seus enunciados. . NLU Os modelos para VA são atualizados, publicados e implantados, você pode usar NLU Desempenho do modelo para revisar a eficácia das previsões de intenção que eles fazem. Se essas previsões forem ignoradas, é porque elas não conseguem prever uma intenção com uma pontuação de confiança alta o suficiente para o modelo. Para melhorar a previsão de tópico do VA, o sistema agrupa enunciados de VA sem suporte em clusters para uma análise e gera um relatório que identifica o resultado da análise.

Para acessar esta aplicação, use a função nlu_admin ou admin e navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Desempenho**.

Nota:
Para usar NLU Desempenho do modelo, primeiro você deve ter pelo menos 5 000 enunciados de VA em sua instância. Com a função nlu_admin, você pode modificar esse limite redefinindo o. `sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records`propriedade.

Instalação

NLU Desempenho do modelo é uma aplicação disponível no ServiceNow® Store. Para usar esta aplicação, certifique-se de que o. Workbench de NLU- O plug-in Recursos avançados (sn_nlu_workbench) está ativo em sua instância. Para obter mais informações, consulte

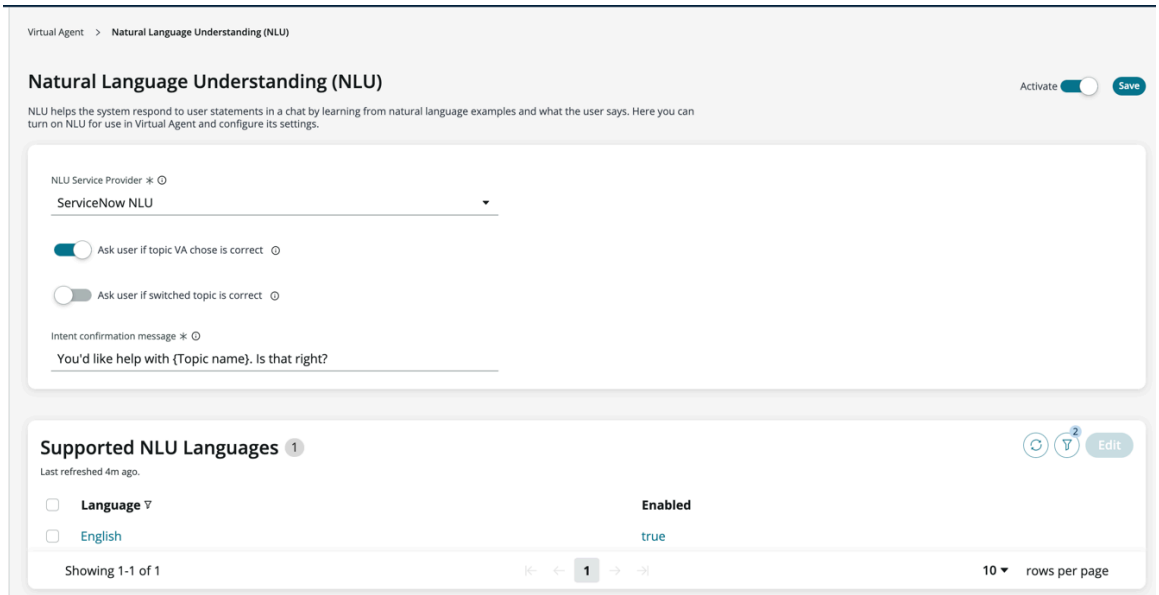
Tradução automática

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

Instalar NLU Workbench - Recursos avançados e. Ative o Workbench de NLU . Como o desempenho do modelo de NLU depende dos dados que chegam do VA, certifique-se de que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) também esteja ativo. Consulte Ativar o Virtual Agent .

Como definir as configurações de Interfaces conversacionais para ServiceNow NLU

Para ajudar no acompanhamento NLU Primeiro você deve definir as configurações de Interfaces conversacionais (IC) em Virtual Agent. Para acessar essas configurações, navegue até a parte superior do **Desempenho do modelo de NLU para Virtual Agent** página principal e clique em **Configurações de Interfaces conversacionais** . Esta ação leva você para a página de configurações de IC no Virtual Agent, conforme mostrado na imagem abaixo.



Para definir as configurações, você precisa usar a função virtual_agent_admin ou admin. Para obter orientação sobre configuração, consulte Implemente o NLU no Virtual Agent e. Habilite idiomas NLU nas configurações do Virtual Agent .

Revisão da interface do usuário (IU)

A IU de desempenho do modelo de NLU é composta pelas partes listadas abaixo, que são realçadas na imagem a seguir que mostra a página principal padrão de desempenho do modelo de NLU.

- . **Desempenho** E seu gráfico colorido que mostra dados descrevendo cenários que ocorrem quando os usuários interagem com o VA. Este gráfico é segmentado em tons de três cores, cada uma representando um cenário do usuário. As linhas no gráfico que têm texto e porcentagens são chamadas de legenda. Os três cenários na primeira linha da legenda têm dois cenários de resultado abaixo deles na segunda linha. As barras abaixo da legenda correspondem às cores dos cenários acima delas. Essas barras variam em tamanho com base no valor percentual de cada cenário.
  - Por exemplo, a barra azul escura mostra que 10% desse lote de usuários do VA confirmou que o sistema apresentou o tópico correto para usar na conversa do chatbot do VA e que 58% dos usuários (representados pela barra vermelha escura) confirmou que o tópico apresentado a eles estava incorreto. Residir entre esses dois cenários é um cenário que mostra que 32% dos usuários (representados pela barra marrom escura) não fizeram nenhuma confirmação.

Tradução automática

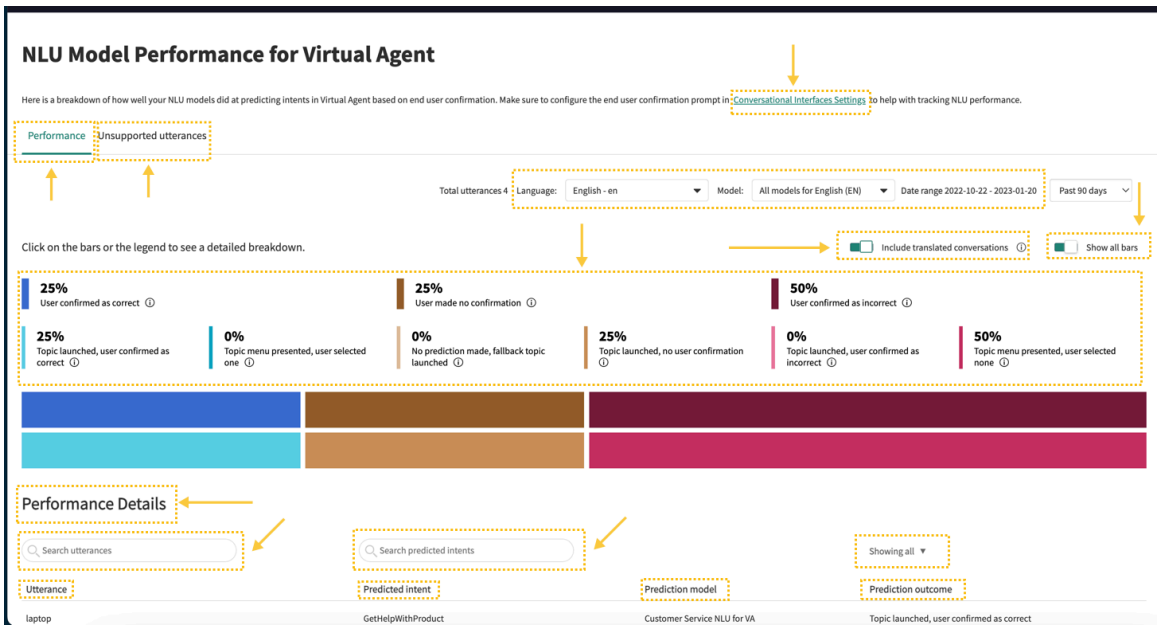
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- É uma boa ideia alternar **Mostrar todas as barras** filtre para frente e para trás a qualquer momento para ver ou ocultar as barras coloridas e seus cenários associados no gráfico. Observe também que, quando você acessa o Desempenho do modelo de NLU pela primeira vez, a exibição padrão do gráfico mostra somente a primeira linha de cenários e a primeira linha de barras.
- Também há outras exibições que você pode ver, dependendo do cenário que está exibindo. Por exemplo, quando você acessa o Desempenho do modelo de NLU pela primeira vez e clica em um cenário na primeira linha da legenda, o sistema oculta as barras dos outros dois cenários. Isso ajuda a manter a IU menos desordenada porque isola parcialmente o cenário em que você está se concentrando do restante dos cenários. Essas ações não mudam nenhum dado, elas simplesmente mostram diferentes exibições da legenda e das barras no gráfico.

- . **Enunciados incompatíveis** , que mostra enunciados agrupados em clusters para uso na análise de desempenho. Esta seção da IU é onde você pode navegar e retornar da aplicação loop de feedback do especialista e também onde executar a análise.

  Enunciados incompatíveis são diferentes de enunciados irrelevantes. Para obter mais informações, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

- . **Detalhes de desempenho** seção localizada abaixo do gráfico de barras. Esta seção tem estas quatro colunas: **Enunciado** , **Intenção prevista** , **Modelo de previsão** e **Resultado da previsão** . Os detalhes mostrados nesta seção interagem com os dados da legenda e os dados da barra acima deles.



Revisando os cenários de usuário do VA

Na seção de legenda da IU, o texto e as porcentagens são acompanhados por ícones de informações. Aponte para um ícone para invocar a definição do cenário do usuário. Consulte a tabela abaixo para ver as definições.

Tradução automática

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

Definições de Cenário

Cenário	Definição
Usuário confirmado como correto	O tópico correto foi apresentado ao usuário final e o usuário final confirmou que está correto.
Tópico iniciado, usuário confirmou como correto	O tópico foi iniciado e o usuário confirmou que é o tópico necessário.
Menu de tópicos apresentado, o usuário selecionou um	Vários tópicos foram mostrados como um menu para o usuário e o usuário escolheu um dos tópicos para suprir sua necessidade.
O usuário não fez nenhuma confirmação	O tópico foi iniciado, mas o usuário não confirmou se ele atendeu ou não à sua necessidade.
Nenhuma previsão feita, tópico de fallback iniciado	Nenhuma previsão foi feita e o tópico de fallback foi iniciado.
Tópico iniciado, sem confirmação do usuário	O tópico foi iniciado, mas o usuário não confirmou se estava correto.
Usuário confirmado como incorreto	Os tópicos apresentados não atenderam às necessidades do usuário final e o usuário confirmou que não está correto.
Tópico iniciado, usuário confirmou como incorreto	O tópico foi iniciado e o usuário confirmou que não estava correto.
Menu de tópicos apresentado, o usuário não selecionou nenhum	Vários tópicos foram mostrados como um menu para o usuário e o usuário decidiu que nenhum dos tópicos era relevante e não escolheu nenhum tópico.

Usando os filtros Idioma e Modelo

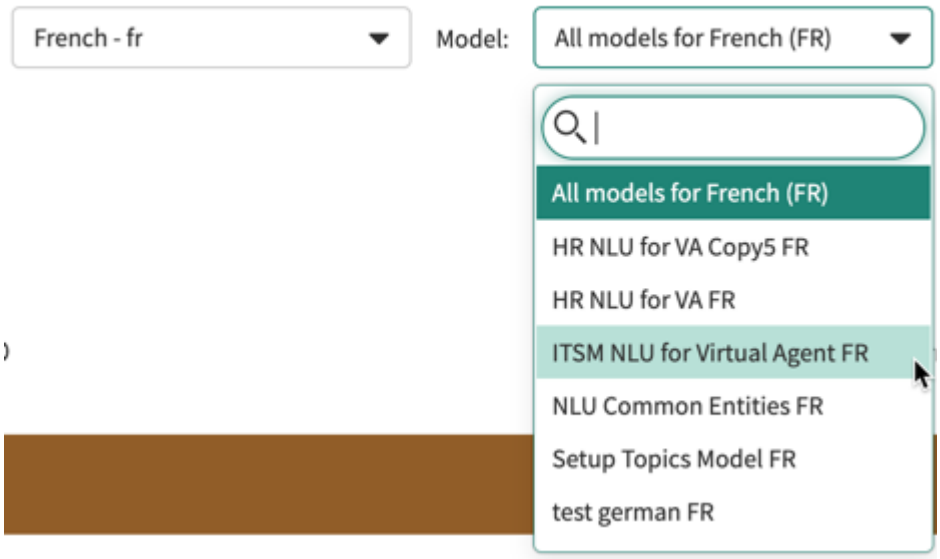
Na guia Desempenho, você pode ver os filtros Idioma e Modelo. Ao lado deles, você também pode ver os valores de intervalo de datas mais recentes definidos acima da legenda e das barras do gráfico. Clique em **Idioma** filtre para ver todos os idiomas disponíveis no NLU. Clique em **Modelo** filtre para ver todos os modelos de previsão disponíveis em sua instância. A configuração padrão para **Idioma** o filtro é **Todos os idiomas** e a configuração padrão para **Modelo** o filtro é **Todos os modelos** .

Os filtros Idioma e Modelo interagem entre si. Por exemplo, se você escolher Francês - fr em **Idioma** . **Modelo**O filtro mostra automaticamente todos os modelos de previsão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 sua instância que usam o idioma francês, conforme mostrado na imagem a seguir.



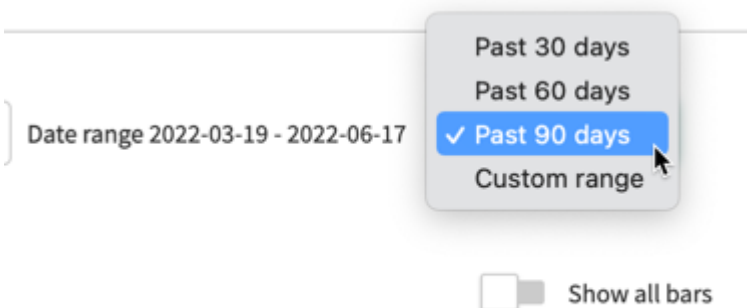
Há outras interações. Por exemplo, na exibição padrão da página principal Desempenho do modelo de NLU:

- Se você selecionar um modelo específico em **Modelo** . **Idioma** o valor do filtro é atualizado para exibir o idioma do modelo selecionado.
- Se você selecionar um idioma específico no **Idioma** . **Modelo** o filtro exibe somente modelos do idioma selecionado.

Abaixo dos filtros Idioma e Modelo, você pode ver **Incluir conversas traduzidas** comutador. Para incluir o desempenho de conversas do VA que foram traduzidas para o seu idioma primário usando a tradução dinâmica de idioma, alterne o botão para a direita para que mude a cor de cinza para verde. Ao fazer isso, as barras na legenda dos gráficos também podem mudar a posição e as cores. Você pode gerenciar a tradução dinâmica de idioma no **Configurações de Interfaces conversacionais** .

Definir o intervalo de datas

Na guia Desempenho, use **Intervalo de datas** Para definir a distância que você deseja que o sistema extraia dados do VA. Escolha **Últimos 30 dias** , **Últimos 60 dias** , **Últimos 90 dias** ou **Intervalo personalizado** . Quanto mais você voltar no intervalo de datas, mais dados você terá em sua análise.



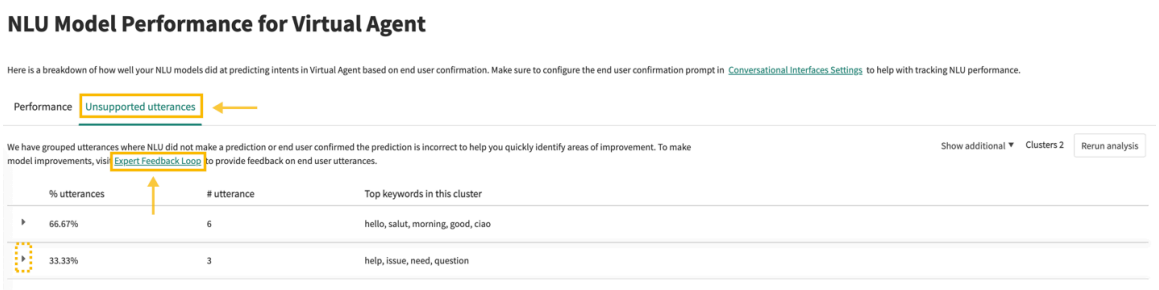
Tradução automática

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

Executando uma análise

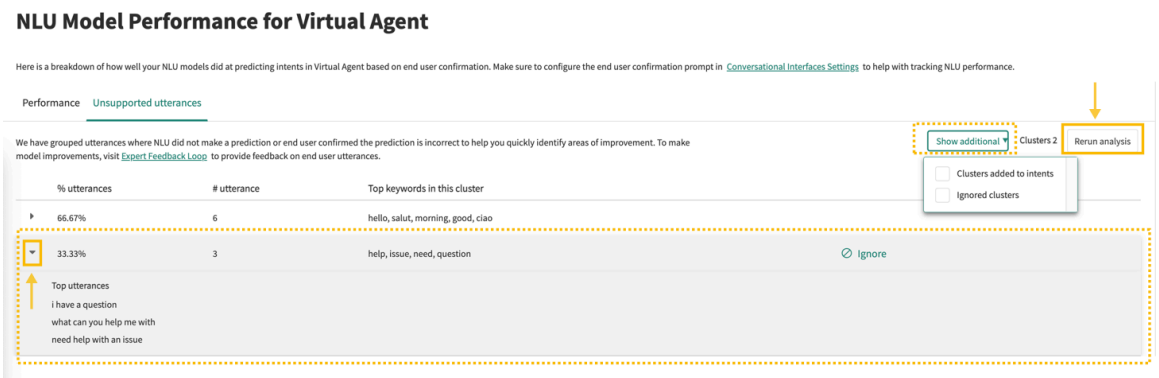
Para executar uma análise de desempenho, clique em **Enunciados incompatíveis** guia. Esta seção da IU mostra linhas de clusters expansíveis que contêm enunciados do VA em que NLU Não fez uma previsão de tópico ou em que o usuário final do VA confirmou que o tópico previsto estava incorreto. A próxima coisa que você quer fazer é clicar **Loop de feedback do especialista** . Esta ação leva você para Loop de feedback do especialista do NLU Aplicação em que você revisa e fornece feedback sobre os enunciados que foram extraídos do VA.

Revisando enunciados incompatíveis



Ao sair da aplicação Ciclo de feedback do especialista e retornar ao Desempenho do modelo de NLU, clique em **cursor** em qualquer cluster para abri-lo. No cluster, você pode ver os enunciados de VA mais representativos, conforme mostrado na imagem a seguir.

Revisando os enunciados mais representativos em um cluster



Clique em **Executar análise** ou **Executar novamente a análise** , o que estiver disponível. Cada vez que você executa uma análise, o sistema extrai os enunciados do VA mais recentes para a análise.

Tópicos relacionados

- Virtual Agent
- Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent

NLU Loop de feedback do especialista

Forneça feedback sobre Virtual Agent enunciados de log de bate-papo para ajudar o sistema a aprender continuamente e prever melhor a entrada do usuário.

Vídeo integrado: Loop de feedback do especialista do NLU, apresentado pela ServiceNow Virtual Agent Academy

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 resumido

O loop de feedback do especialista pega os dados da sua instância e os fornece para feedback. Esses dados vêm dos logs de bate-papo do Virtual Agent (VA) dos usuários e incluem enunciados desses logs. Usando a função nlu_admin, navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Ciclo de feedback de especialista** e marque cada enunciado em um modelo confirmando se o enunciado está correto (correspondência) ou incorreto (incompatibilidade) com uma intenção. Este feedback ajuda o modelo a melhorar continuamente o desempenho do modelo.

Instalação

O loop de feedback do especialista faz parte do aplicativo Workbench de NLU - Recursos avançados disponível no ServiceNow® Store.

Para usar o loop de feedback do especialista, certifique-se de que Workbench de NLU- O plug-in Recursos avançados (sn_nlu_workbench) está ativo em sua instância. Para obter mais informações, consulte Instalar NLU Workbench - Recursos avançados e. Ative o Workbench de NLU .

Como o loop de feedback do especialista depende dos dados dos logs de bate-papo do VA, certifique-se de que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) também esteja ativo. Consulte Ativar o Virtual Agent .

Importação de dados de loop de feedback do especialista entre instâncias

Antes de iniciar uma importação, verifique se você tem acesso aos dados em sua instância e se tem dados suficientes para prosseguir com o feedback.

Se você estiver trabalhando em uma instância de subprodução, deverá importar os dados de feedback do **open_nlu_predict_intent_feedback** sua instância de produção para sua instância de subprodução. Para obter orientação sobre como importar, consulte Importação de outra instância da ServiceNow .

Estes são alguns cenários de dados relacionados ao comportamento do sistema para NLU modelos que hospedam os enunciados do loop de feedback.

- Se você mover um modelo para uma instância diferente, os dados de feedback persistirão.
- Se você fizer upgrade da instância, os dados de feedback persistirão.
- Se você clonar uma instância, os dados não persistirão, portanto, você precisará seguir o procedimento mencionado acima para importar os dados para a instância clonada.

Contexto de feedback e acesso

O loop de feedback do especialista fornece um mecanismo para você melhorar NLU Modelos implantados no VA por meio de feedback fornecido em um subconjunto selecionado de enunciados. Para cada enunciado, você deve confirmar a intenção prevista ou fornecer a intenção correta à qual o enunciado pertence. Após a conclusão desse feedback, os dados são usados para ajustar o desempenho do modelo, resultando em um modelo aprimorado que agora pode ser reimplantado para coletar mais dados do usuário final. Este é um ciclo iterativo que permite que o sistema colete dados continuamente, aprenda com o feedback fornecido e use esse feedback para melhorar ainda mais seu NLU 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.

Uma vez a cada 30 dias, o sistema extrai até 300 amostras de enunciados dos logs de bate-papo do VA para o loop de feedback do especialista. Os enunciados são selecionados para feedback com base em quão bem representam todos os enunciados nos logs. Cada enunciado amostrado dos logs de bate-papo do VA tem uma intenção prevista escolhida pelo sistema.

Você também pode definir o número de enunciados que você deseja extrair dos logs de bate-papo do VA ajustando a configuração do *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size*propr do sistema.

Mais informações sobre o processo de extração de enunciados dos logs de bate-papo do VA podem ser encontradas nas seções Obter dados de feedback adicionais do VA sob demanda e Usar o trabalho de aprendizado ativo, abaixo.

Ao revisar os enunciados, decida se cada enunciado pertence à intenção prevista ou deve ser movido para uma intenção diferente. Se você não tiver certeza sobre a intenção correta, o enunciado poderá ser marcado para revisitar para revisão posterior. Depois de marcar pelo menos 100 enunciados com seu feedback, o sistema usará todos os enunciados marcados para ajustar e melhorar o modelo.

Revisando seus enunciados de log de bate-papo do VA

Agora que você está no loop, você pode ver na imagem a seguir uma lista de NLU Enunciados compatíveis com as intenções nos modelos de VA. Cada página da lista mostra aproximadamente 20 enunciados por página. Seu objetivo é revisar cada enunciado e marcar seu status de relacionamento com uma determinada intenção do VA. Cada enunciado deve ser marcado com **NLU_match** , **Incompatibilidade** ou **Inseguro** valor.

Marcando um enunciado como **NLU_match** Significa que você concorda com a previsão de NLU para esse enunciado. Marcando um enunciado como **Incompatibilidade** significa que o enunciado pertence a uma intenção diferente e se você selecionar **Incompatibilidade** uma lista suspensa de intenções aparece para que você possa selecionar a intenção correta. Se você não tiver certeza de qual intenção está correta, marque-a como **Inseguro** .

Enunciados marcados e salvos com **NLU_match** valor ou **Incompatibilidade** os valores são movidos para **Revisões concluídas** seção. Enunciados marcados e salvos com **Inseguro** os valores são movidos para **Revisão adicional** seção.

Este é um cenário para as etapas básicas que você usa para concluir suas revisões de enunciados:

1. Na parte superior da tela Exportar loop de feedback, selecione um modelo que você deseja revisar no **Loop de feedback do especialista para** aviso. Dentro desse recurso, de certa forma, não importa qual modelo você escolhe, pois esses modelos servem principalmente para hospedar os enunciados que você está marcando em suas revisões. Neste cenário de exemplo, você decide selecionar **Modelo DE TI** , que tem cinco intenções e muitos enunciados em cada uma dessas intenções. O número de enunciados que você precisa revisar é mostrado ao lado do nome da intenção prevista, conforme mostrado na imagem a seguir. As intenções nesses modelos são listadas em **Intenções previstas** na tela. Embora você possa revisar e marcar enunciados em qualquer uma das intenções previstas, é uma ideia melhor concluir as revisões consecutivamente na ordem em que as intenções aparecem pela primeira vez. Por exemplo, comece com **ad_password_change** e, em seguida, para outras intenções previstas.
2. Clique em **ad_password_change** para que ele carregue seus enunciados no **A fazer** seção para sua revisão.

Tradução automática

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

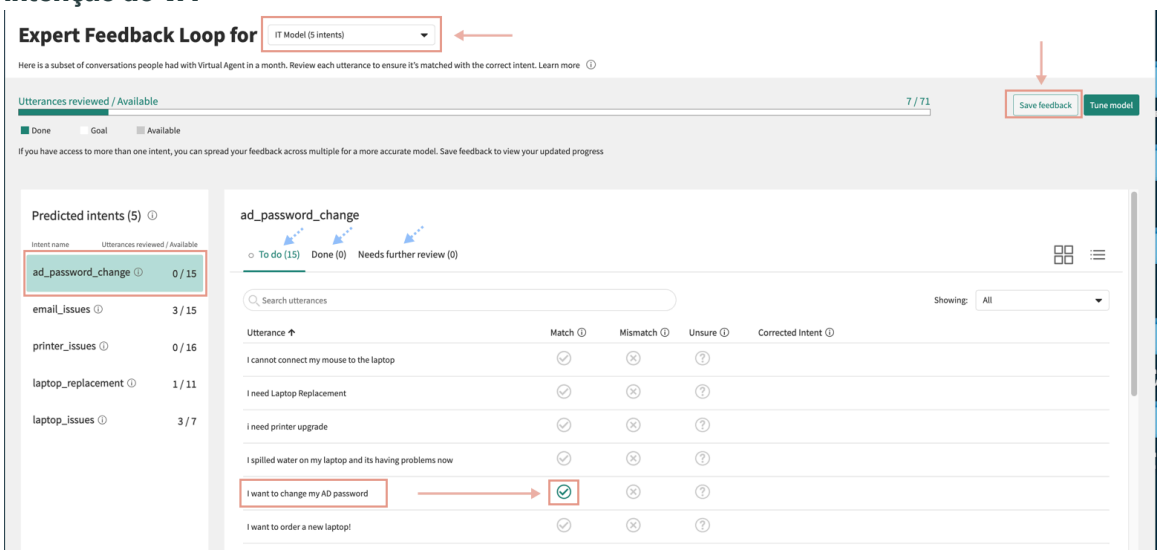
3. Revise os 15 enunciados na intenção. Neste cenário, você começou marcando corretamente *Quero mudar minha senha do AD* enunciado como uma correspondência com **ad_password_change** intenção.
4. Clique em **Salvar feedback** .

   Resultado: O sistema move o enunciado marcado para **Concluído** da tela. Ao mesmo tempo, a contagem de **A fazer** enunciados cai de 15 para 14, enquanto a contagem no **Concluído** a seção sobe de 0 para 1. Se você também marcou outro enunciado com **Inseguro** e salvou essa mudança, a contagem de enunciados no **Revisão adicional** a seção também aumentaria de 0 para 1.

   Nota:
   Se você não souber qual intenção corresponde melhor ao enunciado, marque-o com **Inseguro** valor. Esta ação move o enunciado para **Revisão adicional** , dando a você tempo para marcar outros enunciados no **A fazer** seção que pode ser mais fácil de corresponder ou não corresponder a uma intenção. Você sempre pode retornar ao **Revisão adicional** seção para marcar enunciados que são mais difíceis de fixar em uma intenção específica.

5. Repita as etapas de 1 a 4 ao percorrer as intenções restantes no **Intenções previstas** coluna.

Marcando enunciados como correspondentes ou incompatíveis com uma intenção do VA



Os enunciados no **ad_password_change** a intenção é fácil de marcar como uma correspondência com a intenção prevista porque há pelo menos um enunciado na intenção que tem a palavra *senha* nele.

Quando terminar de revisar os enunciados na intenção prevista e clicar em **Salvar feedback** , a tela é atualizada para realçar a próxima intenção prevista no modelo.

Se você quiser ver seus enunciados agrupados por seu valor, clique em **Mostrando** filtre e selecione uma das opções em seu prompt. Os valores são **Todos** , **NLU_match** e **Inseguro** .

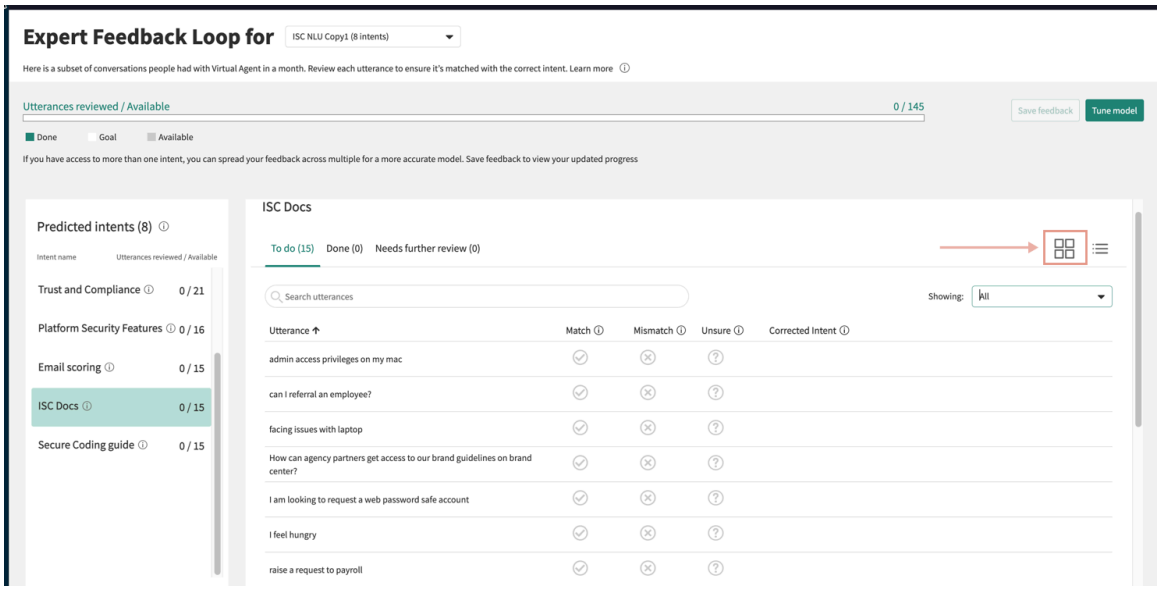
Usando a opção de exibição de cartão para revisar seus enunciados

Seus enunciados do loop de feedback do especialista aparecem no **A fazer** em uma exibição de lista por padrão, como mostrado em muitas das imagens que você viu até agora acima. No entanto, você também pode escolher uma exibição diferente que mostre cada enunciado

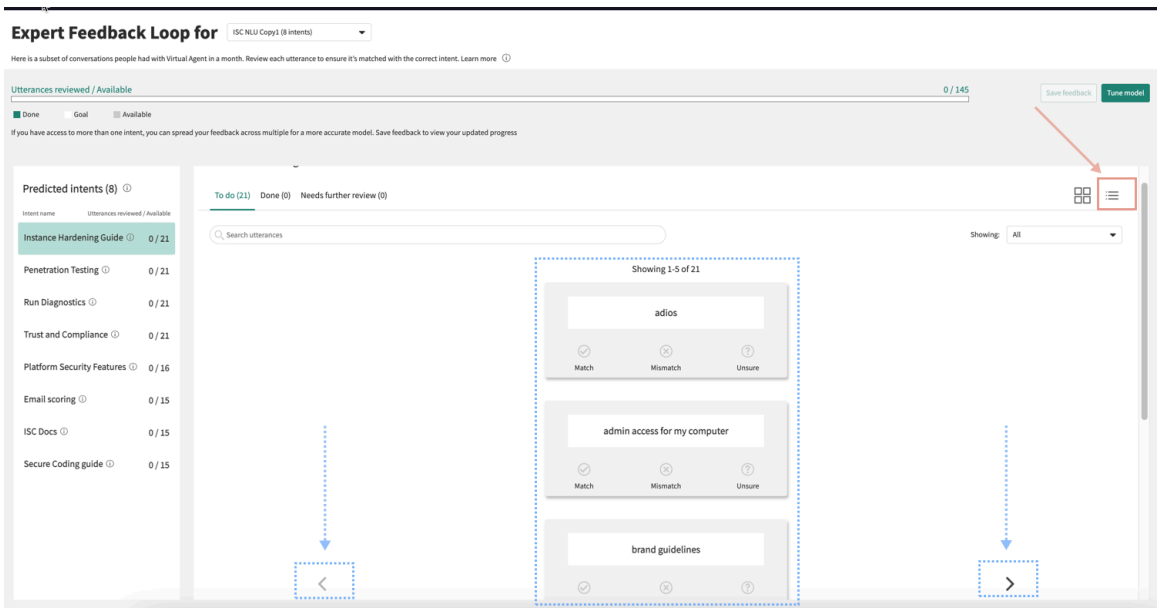
Tradução automática

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

enquadrado em um cartão. Se você escolher esta opção, cada enunciado aparecerá na página em grupos de cinco. Ainda na exibição de lista, clique em **cartão** ícone.



Resultado: A exibição de cartão substitui a exibição de lista. Observe as setas para a esquerda e para a direita em ambos os lados da página dos cartões de enunciados. Quando você clica na seta para a direita, ela vira a página para o próximo conjunto de cinco cartões. Quando você clica na seta para a esquerda, ela vira a página para o conjunto anterior de cinco cartões. Se você quiser voltar para a exibição de lista em vez da exibição de cartão, clique em **lista** ícone conforme mostrado no canto superior direito da imagem abaixo.



Alterando um valor de enunciado

Se você marcar um enunciado, mas mudar de ideia sobre o valor escolhido, poderá resolver o problema clicando em **Incompatibilidade** e selecionando outra intenção. Clique em **Salvar feedback** para salvar a mudança.

Tradução automática

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

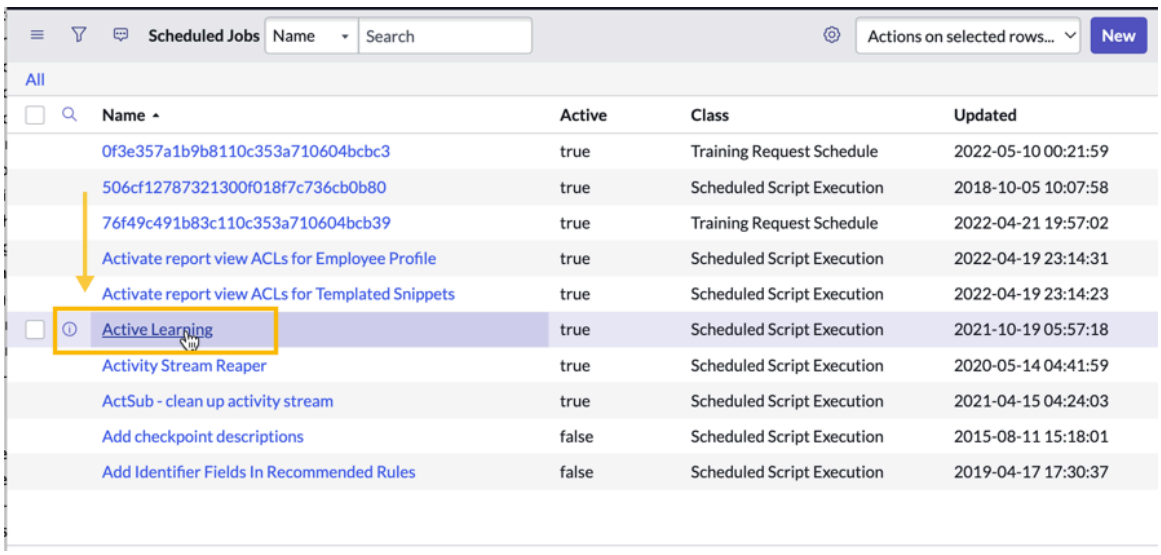
Feedback não salvo

Se você terminar e sair de uma sessão de marcação de enunciados, mas esquecer de salvar suas mudanças, selecione **Mudanças não salvas** em **Mostrando** aviso. Esta ação exibe todos os enunciados para os quais você deu feedback, mas ainda não salvou.

Adquirir dados de feedback de VA adicionais sob demanda

Para obter mais dados dos logs de bate-papo do VA para usar no loop de feedback do especialista, siga as etapas a seguir.

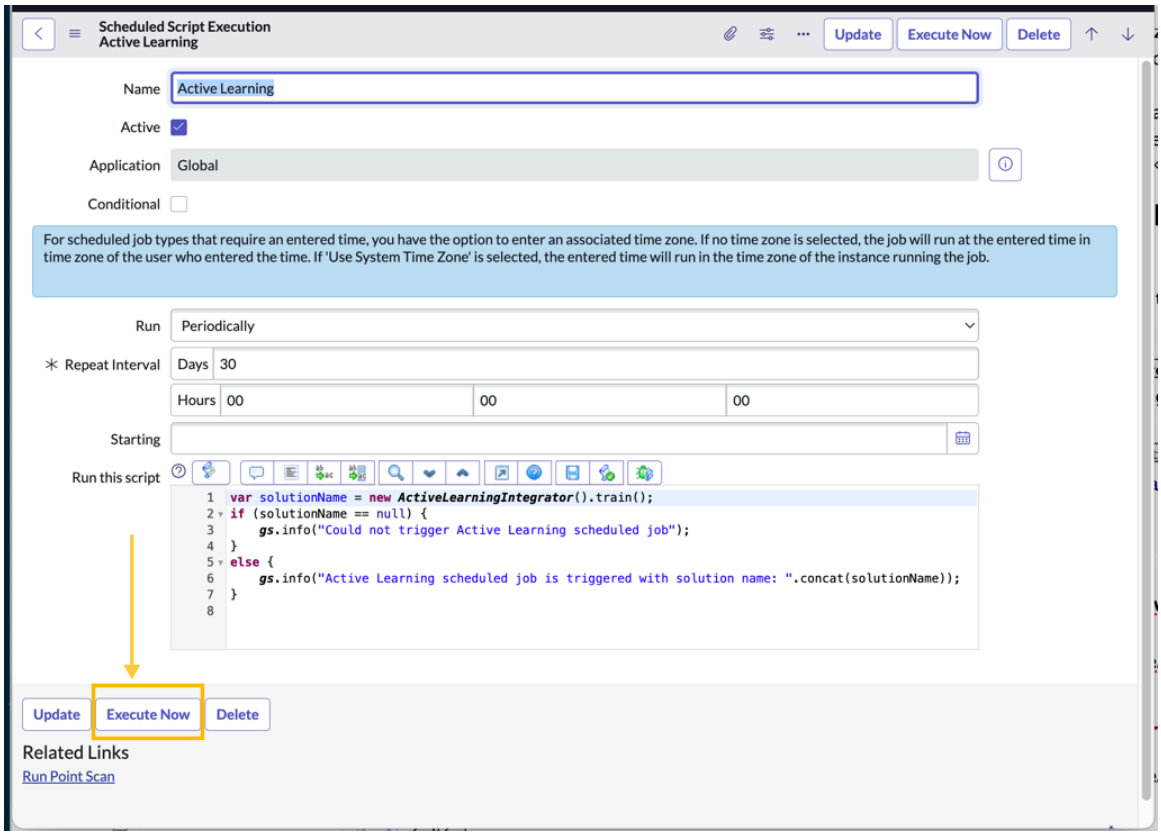
1. Use a função nlu_admin e navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados** > **Aprendizado ativo**.
2. Clique em **Aprendizado ativo** .



3. Clique em **Executar Agora**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Aumente ou defina os valores nos quatro seguintes NLU propriedades do sistema.

- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size-30*

Para ver como essas propriedades funcionam no contexto de outro NLU propriedades, consulte Propriedades Workbench de NLU.

Revisando enunciados não categorizados

Como parte do feed dos logs de bate-papo do VA para o loop de feedback do especialista, o sistema coleta e exibe em uma lista todos os enunciados em sua instância que não fazem parte de uma intenção do VA. Para acessar esses enunciados, selecione **Sem categoria** em **Loop de feedback do especialista para** prompt na parte superior da tela.

Quando a tela é atualizada, esses enunciados são mostrados em **Enunciado** coluna do **Enunciados não categorizados** da tela.

Importante:
É extremamente importante fornecer feedback sobre esse conjunto de enunciados porque o sistema sugere que não há intenção associada a esses enunciados. Ao confirmar essa falta de associação ou associar esses enunciados a uma intenção existente, você está ajudando o modelo a aprender 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.

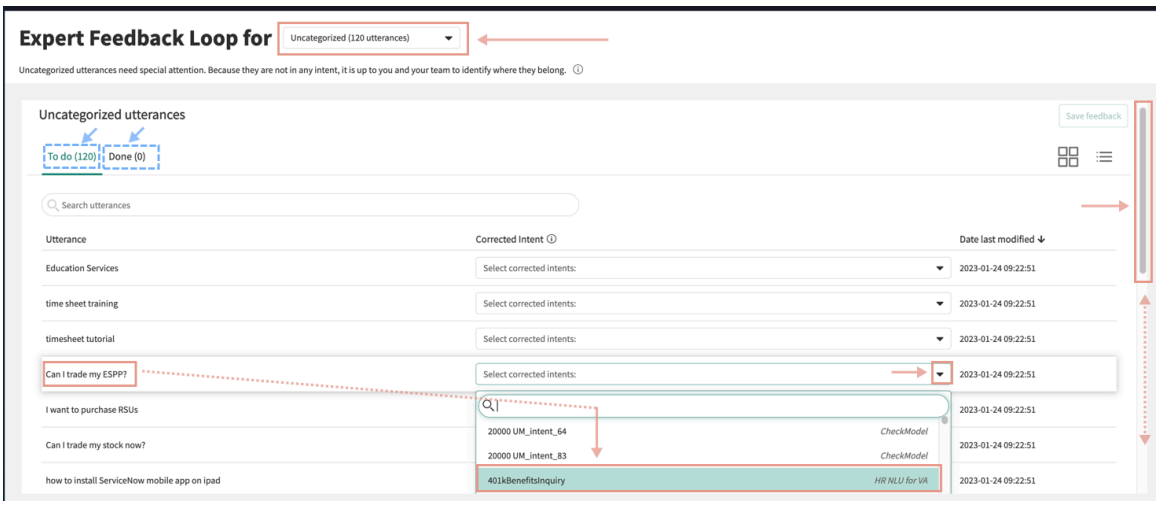
Estas são as etapas que você usa para conectar um enunciado não categorizado a uma intenção:

1. Em **Enunciado** , selecione um enunciado na lista.
2. Em **Intenção corrigida** , pesquise e selecione uma intenção e seu modelo no prompt que você acha que é a melhor correspondência para o enunciado.

Por exemplo, um bom emparelhamento para esta conexão é *Posso trocar meu ESPP?* enunciado do **Enunciado** e *401kConsulta BeneficaBenefícios* intenção do **Intenção corrigida** , conforme mostrado na imagem abaixo.

Nota:
. **Intenção corrigida** a coluna permite que você pesquise e use todas as intenções em todos os modelos em sua instância.

Emparelhamento de um enunciado não categorizado com uma intenção e seu modelo



Em relação à imagem acima, vamos abordar alguns itens que ajudam a descrever como a página de enunciados não categorizados funciona, como a seguir. . **A fazer** a seção coleta enunciados que devem ser conectados a uma intenção. Neste dia em particular, vemos que há 120 tais enunciados. Observe que **Concluído** a seção na tela não tem enunciados porque você ainda não realizou nenhuma ação.

Observe também que há uma barra vertical à extrema direita da tela, onde você pode rolar para cima e para baixo para navegar pela lista de enunciados. Na parte inferior desta tela de rolagem, há setas que apontam para a esquerda e para a direita para que você possa ir para a página seguinte ou anterior da lista de enunciados completa do dia.

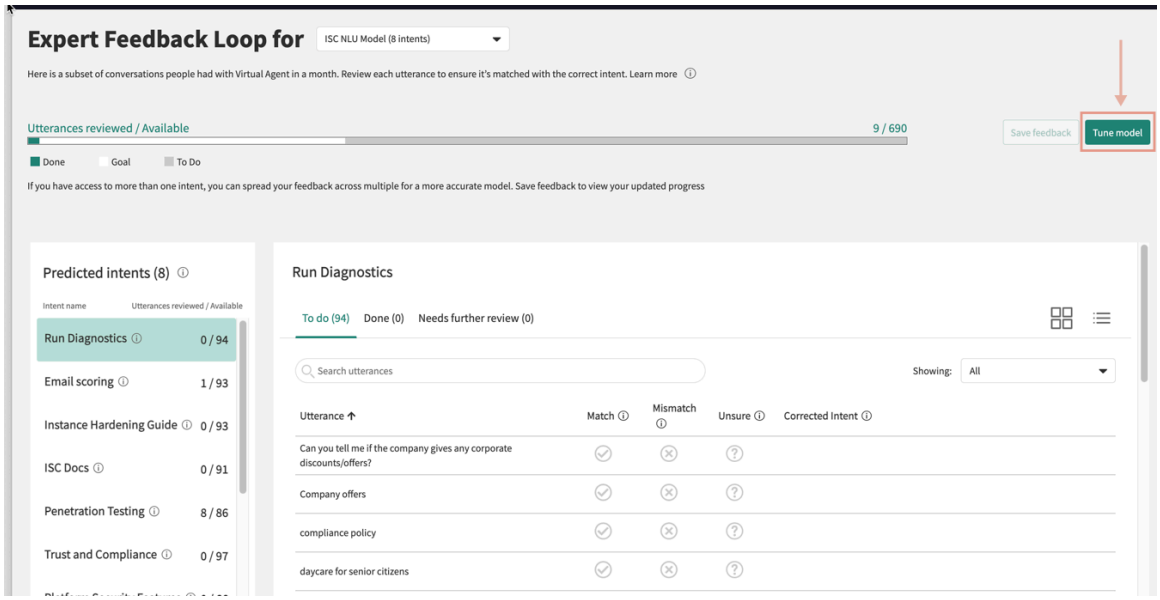
Observe também que, quando você executa uma ação para fazer uma conexão, o **Salvar feedback** o botão, normalmente ativo por padrão, é desativado porque o sistema reconhece sua ação e salva automaticamente sua mudança.

Dados do loop de feedback do especialista na fase Ajustar modelo

. **Modelo de ajuste** O botão no loop de feedback do especialista está sempre habilitado e oferece suporte à experiência de mover enunciados do loop de feedback do especialista **Concluído** para o modelo e seu conjunto de testes. Use a função nlu_admin para clicar neste botão sempre que precisar ajustar ou ajustar novamente seu modelo.

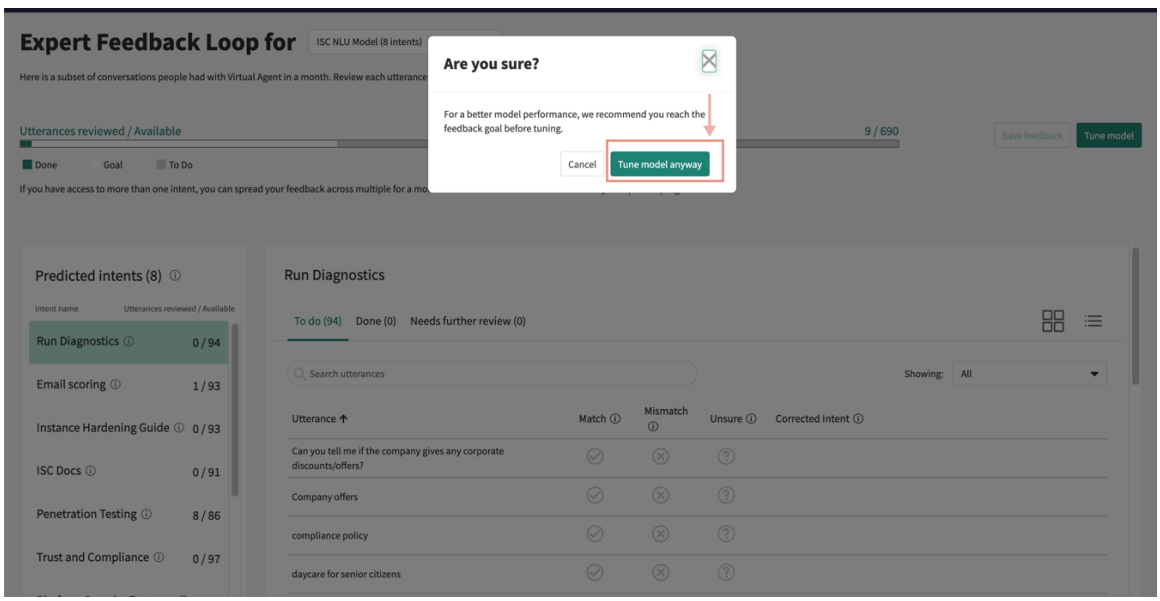
Tradução automática

© 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.



Depois de revisar enunciados no loop de feedback do especialista, você pode enviar por push uma parte dos dados de feedback para o conjunto de testes padrão do seu modelo. Esses enunciados são adicionados diretamente ao **Enunciados de teste** do seu modelo. Isso ajuda você a manter e atualizar continuamente seu conjunto de testes com enunciados reais do usuário final. O sistema rastreia a origem dos enunciados de teste para visibilidade de se eles vieram do loop de feedback do especialista ou de outra origem.

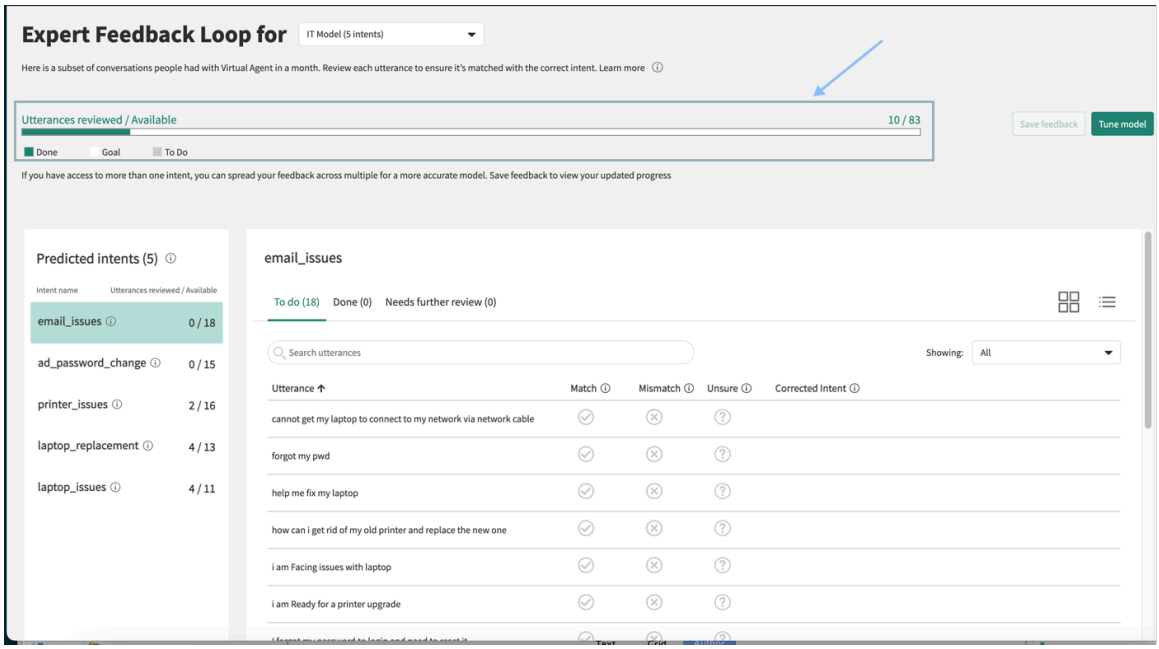
Se você clicar em **Modelo de ajuste** botão antes de marcar e salvar pelo menos 100 enunciados, a tela será atualizada para lembrá-lo de que o desempenho do modelo aumenta em qualidade quando você passa pelo objetivo de feedback de 100 enunciados, conforme referenciado no texto na imagem abaixo.



Ao marcar e salvar seus dados de feedback, você pode ver a proporção de enunciados revisados (em verde) e aqueles que ainda estão disponíveis para revisão (em branco) na imagem da barra de andamento abaixo.

Tradução automática

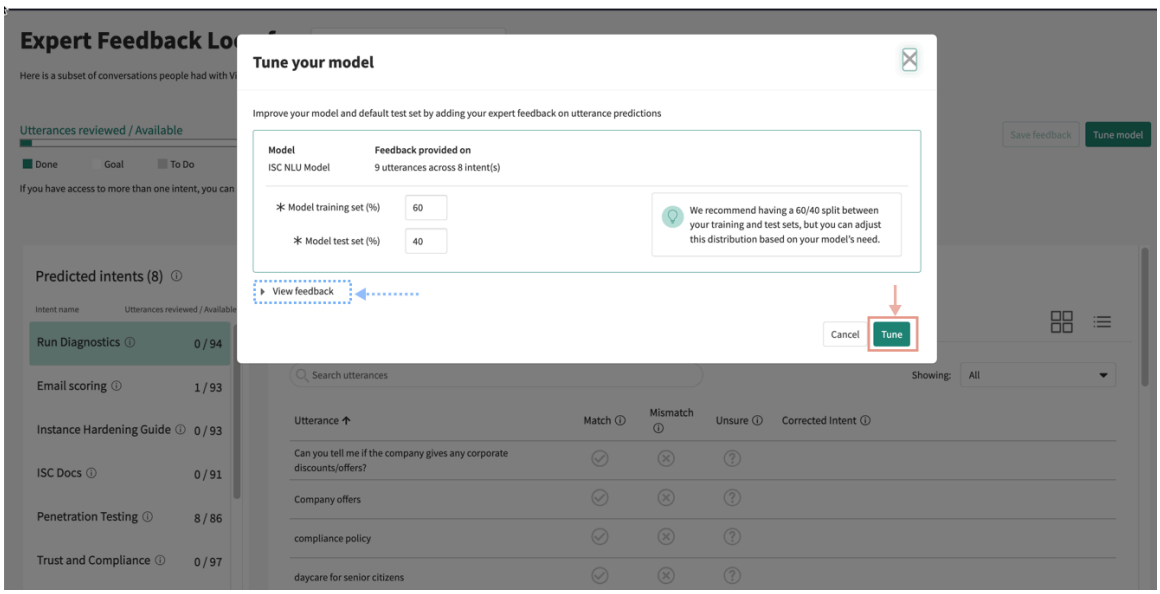
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Em **Ajuste seu modelo** na imagem abaixo, você pode ver a divisão percentual padrão de 60/40 para o seu conjunto de treinamento de modelo e seu conjunto de testes de modelo. Se necessário, você pode ajustar esses valores padrão selecionando seus próprios números escolhidos em cada um dos dois **(%)** caixas. Quando estiver satisfeito com sua divisão percentual, clique em **Ajuste** botão para ajustar seu modelo com base nos valores percentuais escolhidos.

Nota:

Se você clicar em **Exibir feedback** cursor, ele leva você para uma tela Ciclo de feedback do especialista, onde você pode continuar revisando, marcando e salvando seus enunciados de feedback.



Usando o trabalho de aprendizado ativo

Trabalhos agendados, também conhecidos como trabalhos em lote ou programação em lote, são trabalhos automatizados que são executados em um horário específico ou em uma programação recorrente. Muitos trabalhos são executados em cronogramas, mas agora estamos nos concentrando no trabalho de aprendizado ativo como exemplo.

Tradução automática

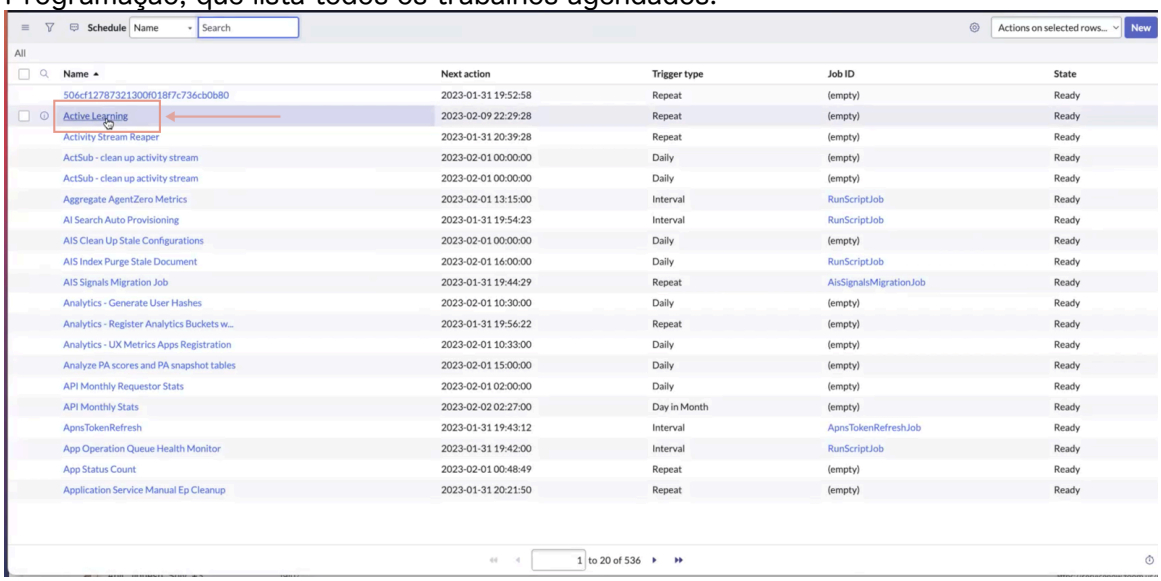
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Aqui estão três coisas que você pode fazer ao usar o trabalho de aprendizado ativo.

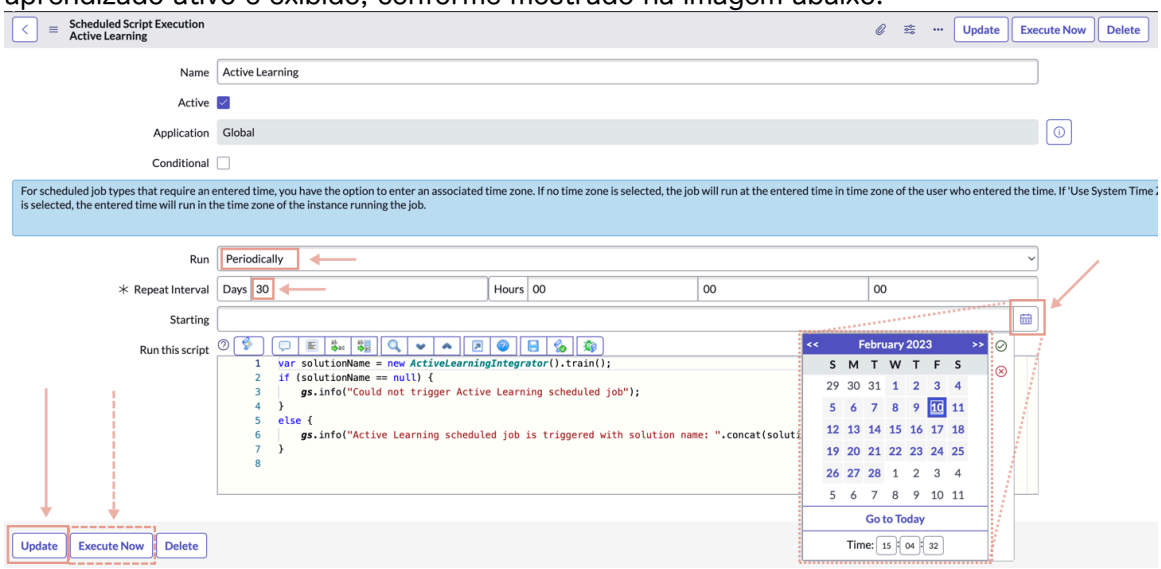
- Altere o intervalo de frequência de repetição com o qual o trabalho de aprendizado ativo será definido para execução.
- Verifique quando a próxima execução programada é definida para o trabalho de aprendizado ativo.
- Execute o trabalho de aprendizado ativo sempre que quiser (sob demanda).

Aqui estão algumas etapas a serem usadas para começar.

1. Usando a função nlu_admin, navegue até **Todos** campo e tipo **sysauto_script.list** e, em seguida, pressione **retornar** no teclado. A tela é atualizada para mostrar a página Programação, que lista todos os trabalhos agendados.



2. Na página Programação, clique em **Aprendizado ativo** . Um registro para o trabalho de aprendizado ativo é exibido, conforme mostrado na imagem abaixo.

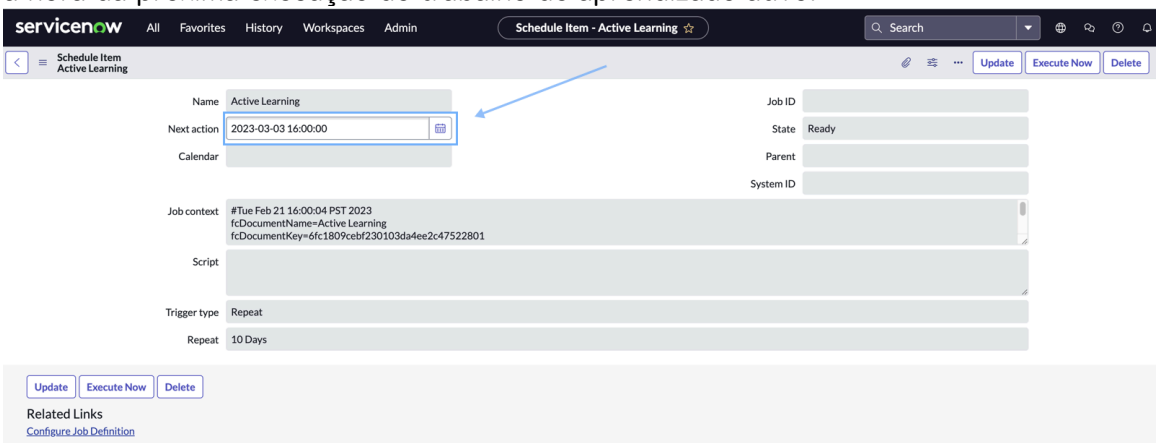


3. No registro de aprendizado ativo, configure os seguintes campos.

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.

- Em **Executar** , selecione uma das oito opções de Intervalo de repetição para o trabalho. As opções são: *Diariamente* , *Semanalmente* , *Mensal* , *Periodicamente* , *Um* , *Sob demanda* , *Calendário comercial: Início da entrada* e *Calendário comercial: Término da entrada* .
- Em **Intervalo de repetição** Insira o número de dias que você deseja entre agora e o próximo intervalo de repetição para o trabalho de aprendizado ativo.
- Em **Iniciando** , clique no ícone Calendário e escolha o dia e a hora para o próximo intervalo de trabalho de aprendizado ativo.
- Clique em **Atualização** para salvar suas configurações ou clique em **Executar agora** Botão para iniciar a execução do trabalho de aprendizado ativo.
- Para verificar quando o próximo trabalho de aprendizado ativo é executado, navegue até **Todos** campo e tipo **sys_trigger.list** e, em seguida, pressione **retornar** no teclado. A página Programação é exibida. Clique em **Aprendizado ativo** . O registro Item de programação/aprendizado ativo aparece e preenche **Próxima ação** Campo com a data e a hora da próxima execução do trabalho de aprendizado ativo.



Informações detalhadas sobre NLU O trabalho de aprendizado ativo de pode ser encontrado neste artigo da base de conhecimento no Portal de suporte: KB1633901 .

Ajuste de resolução automática de problemas no NLU

Use a página inicial do Workbench de NLU para oferecer suporte ao ajuste de Resolução automática de problemas (IAR) no NLU.

Um vídeo que apresenta o ajuste de resolução automática de problemas no Workbench de NLU

Resumo de uso e funções

Use a função nlu_admin ou admin para acessar o Ajuste do IAR no Workbench do NLU. O ajuste do IAR no Workbench do NLU requer pelo menos a função nlu_feedback_admin. Observe que a função nlu_admin contém a função nlu_feedback_admin. Além disso, a função virtual_agent_admin contém a função nlu_admin.

Se você clicar em IAR nome do modelo, você será levado direto para o ajuste, no produto. Você não será direcionado para uma página de visão geral do modelo, portanto, esse comportamento é diferente de Virtual Agent ou Pesquisa com IA modelos no Workbench de NLU.

O fluxo de trabalho de Ajuste do IAR

Os administradores do IAR começam sua jornada de ajuste de modelo no Console de administração do IAR e acessam o Workbench de NLU para ajustar o modelo de ITSM. Se eles ainda não treinaram o modelo ITSM no console, o fluxo de trabalho os enviará para

Tradução automática

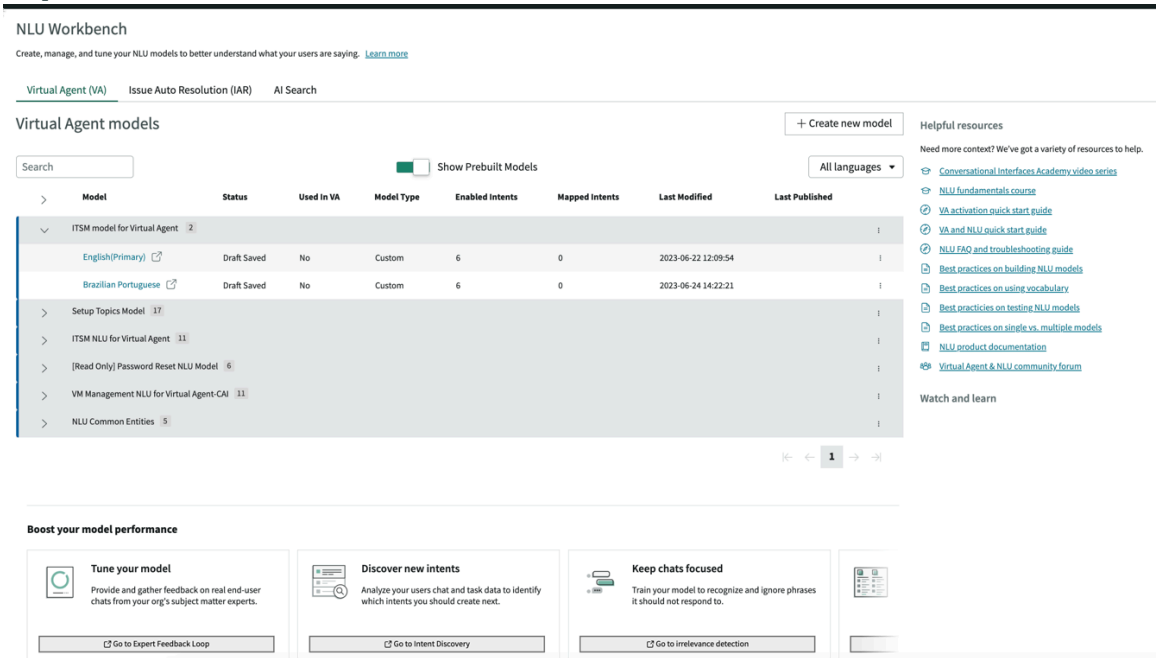
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a documentação do loop de feedback do especialista em **Aumente o desempenho do seu modelo** Seção do Workbench de NLU.

Como os modelos de IAR diferem dos modelos de NLU

Ao contrário das guias Virtual Agent e Pesquisa com IA, a guia IAR não usa um botão Criar novo modelo. O modelo IAR-ITSM que os administradores do IAR usam é um modelo pré-criado. Os modelos de IAR não podem ser movidos usando conjuntos de atualizações.

Explorando o Workbench de NLU



Na parte superior da página do Workbench de NLU estão três guias que agrupam o Virtual Agent, a resolução automática de problemas e os modelos de Pesquisa com IA separadamente. Abaixo dessas guias, há uma lista de modelos coloridos em cinza. Na coluna Modelo da lista, se você clicar no cursor à esquerda do nome do modelo, o modelo mudará de cor de cinza para branco e será aberto para mostrar os idiomas do modelo; status; uso; tipo de modelo; número de intenções habilitadas e intenções mapeadas e a data em que o modelo foi modificado pela última vez ou publicado pela última vez.

Opções de ajuste de Resolução automática de problemas

Quando você está ajustando seu Resolução automática de ocorrências modelo em Workbench de NLU você pode ajustar a saída para vários objetivos: precisão, automação ou um equilíbrio dos dois. Antes de confirmar, compare como sua escolha de opções de ajuste afeta a taxa de correspondência e a cobertura.

Uso resumido

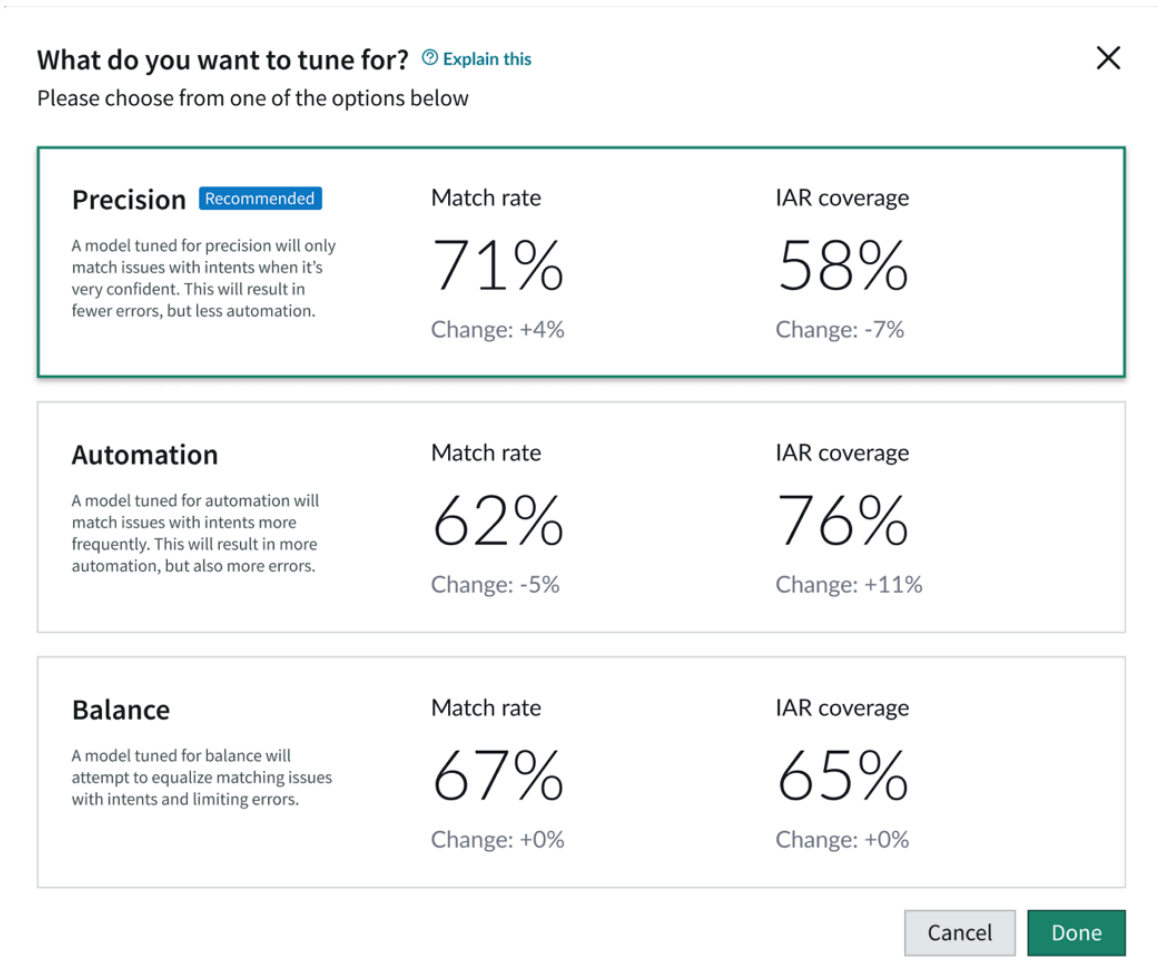
Por padrão, Resolução automática de ocorrências sintonizando Workbench de NLU otimizado para precisão. Dependendo de seus requisitos de negócios, você também pode ajustar o modelo para outros objetivos. Em **Analisar** Etapa de ajuste da resolução automática de problemas, a lista de objetivos de ajuste permite que você ajuste para **Precisão** , **Automação** ou **Saldo** . Ao selecionar uma dessas opções, o projetado *Taxa de correspondência* e. *Cobertura do IAR* as porcentagens mudam de acordo, para que você possa comparar os possíveis resultados.

Para acessar **Analisar** etapa de IAR ajuste, use *nlu_admin* e navegue 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.

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
2. Selecione Resolução automática de ocorrências e selecione o nome do modelo. A experiência de ajuste é aberta para a etapa 1 (Feedback) inicialmente.
3. Forneça feedback e selecione **Analisar** botão. A etapa 2 (Analisar) é aberta.
4. Na seção **Aqui estão suas opções de ajuste e resultados projetados** usando a lista **Você pode ajustar para precisão, automação ou equilíbrio** , selecione opções para ver os cenários projetados. Você também pode selecionar o link **Saiba mais sobre como ajustar objetivos** para abrir a janela a seguir.



Precisão

Quando ajustado para precisão, o. IAR o modelo faz previsões somente quando sua confiança é relativamente alta. Isso resulta em taxas de erro mais baixas, mas também em menos incidentes resolvidos.

A precisão é a opção de ajuste recomendada para IAR Modelo ITSM, portanto, esta opção é selecionada por padrão.

Automação

Quando ajustado para automação, o IAR o modelo faz previsões em um limite de confiança mais baixo. Isso resulta em mais previsões, para que mais incidentes sejam resolvidos. Taxas de erro mais altas são possíveis.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Saldo

Quando ajustado para equilíbrio, o. IAR o modelo tenta encontrar um equilíbrio entre precisão e automação.

Taxa de correspondência

A taxa de correspondência é definida como o número de incidentes em que a intenção foi prevista corretamente, dividida pelo número de previsões para essa intenção. Essa proporção é calculada em todas as intenções, exceto **NO_INTENT** .

Cobertura de IAR

A cobertura é definida como a porcentagem de incidentes que seriam resolvidos porque o modelo conseguiu fazer previsões acima do limite de confiança. As previsões podem conter alguns erros.

Usando opções de ajuste

Selecione várias opções de ajuste diferentes para comparar os resultados projetados. Dependendo da opção selecionada, o sistema apresenta cenários para taxas de correspondência projetadas e. IAR taxas de cobertura. Além disso, o sistema exibe o quanto essas taxas mudam de acordo com sua seleção.

Revise mais informações em **Aqui está um detalhamento detalhado** Análise. Aqui, você pode detalhar os resultados que são específicos para cada intenção no modelo.

Observe que as intenções são agrupadas em intenções mapeadas e não mapeadas, dependendo de terem sido mapeadas para Virtual Agent tópicos. Depois de fornecer feedback em IAR Ajuste, talvez você queira ativar alguns mapeamentos de intenção para tópico. Para fazer isso, expanda **Consulte intenções não mapeadas** e selecione **Mapear mais intenções** botão. Abre o. IAR Console do administrador.

Quando tiver decidido a opção de ajuste ideal para seus requisitos, selecione **Salvar opção** botão em **Saiba mais sobre como ajustar objetivos** janela. Em seguida, selecione **Ajuste e publique o modelo** botão para avançar para a próxima etapa.

Descoberta de intenção

Use Descoberta de intenção aplicação para ajudar a identificar oportunidades de desvio de incidentes. Por exemplo, você pode usá-lo para identificar qual Virtual Agent próximas conversas a serem ativadas.

Uso resumido

Para aplicações que consomem NLU, como Virtual Agent e. Pesquisa com IA, Descoberta de intenção ajuda a entender melhor quais intenções pré-criadas você pode se beneficiar e quais intenções personalizadas seriam úteis para criar.

Descoberta de intenção fornece uma análise que você executa em dados de incidentes históricos ou outros dados de tarefa. Você também pode agrupar os registros restantes da execução em diferentes clusters para adicionar enunciados manualmente ao NLU intenções. Além disso, você pode usar clusters específicos para criar novas intenções em um modelo.

Neste cenário de exemplo, você está usando Descoberta de intenção para identificar as principais intenções em sua instância e quanta cobertura elas podem fornecer em seus registros de incidentes históricos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Instalação

Descoberta de intenção está disponível no ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Instalar Descoberta de intenção.

Após Descoberta de intenção está instalado e ativado, aparece em **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU**.

Nota:
Embora organizado em NLU Recursos avançados no painel de navegação, Descoberta de intençãoé uma aplicação separada que não está incluída na instalação Workbench de NLU- Recursos avançados.

Descoberta de intenção detalhes do relatório

- Quando **Taxonomia** selecionado, o relatório gerado contém recomendações de intenção em relação à taxonomia selecionada. Uma taxonomia é uma biblioteca pré-criada de intenções em um domínio específico. Quando você não tem acesso às intenções subjacentes, quando executa Descoberta de intenção em relação a uma taxonomia específica, os dados mapeados para qualquer intenção na taxonomia serão identificados.
- **Registros incompatíveis** são os enunciados que não puderam corresponder a nenhuma intenção na taxonomia.
- **Intenções recomendadas** são as intenções encontradas nos enunciados em que os dados foram executados.
- A porcentagem de **Registros incompatíveis (em cluster)** são os registros que não são classificados (registros que não pertencem a nenhuma das intenções recomendadas).
- A porcentagem de registros incompatíveis e o número de intenções recomendadas não precisam corresponder. Se eles corresponderem, é uma coincidência.

Criando um Descoberta de intenção relatório

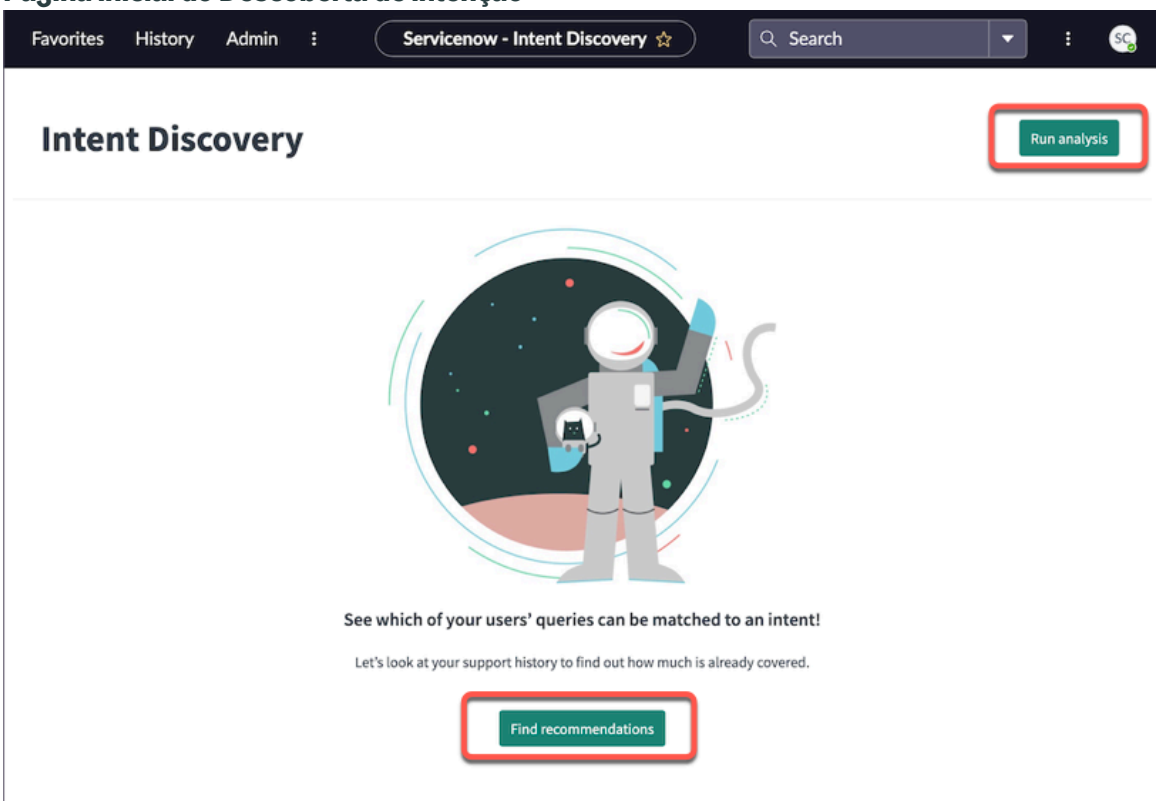
1. Usando a função admin ou nlu_admin, navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU** > **Descoberta de intenção**.

2. Selecione um dos dois **Executar análise** ou **Encontrar 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.

Página inicial do Descoberta de intenção



Executando uma análise no relatório

1. Para este relatório de exemplo, configure os seguintes campos no Descoberta de intenção> *Criar novo* tela.

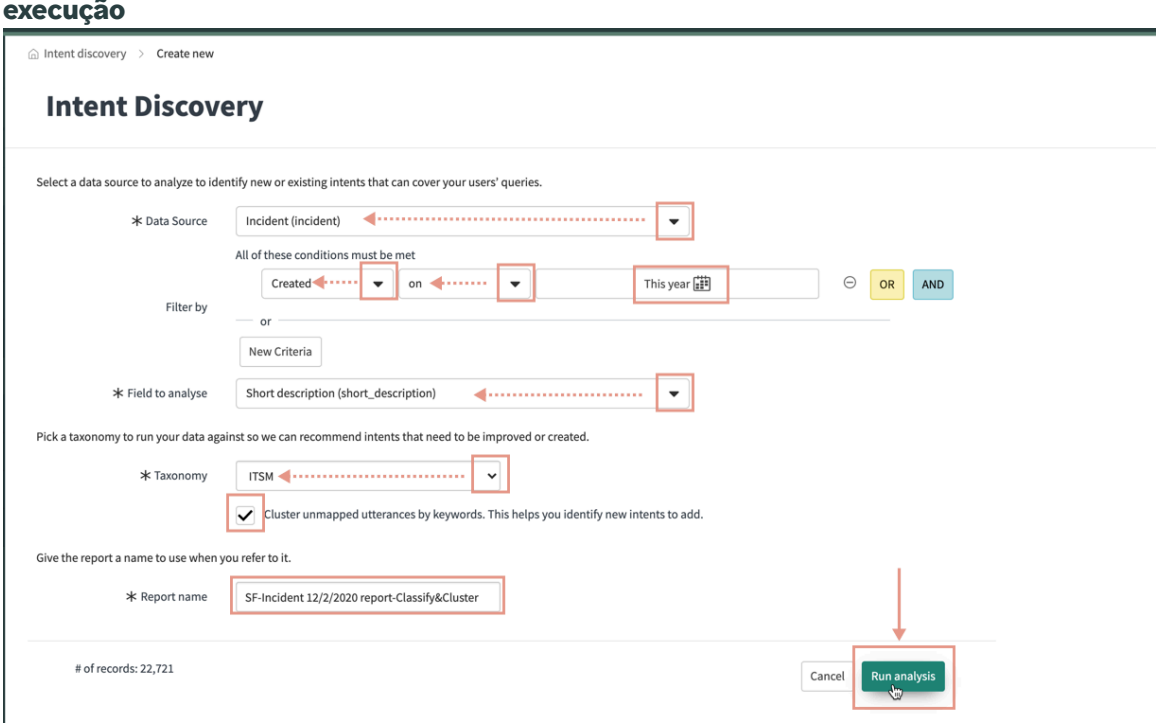
- Fonte de dados: Selecione **Incidente (incidente)** tabela.
- Filtrar por: **[Criado] [em] [este trimestre]**
- Campo a ser analisado: **Descrição resumida (short_description)** . A descrição resumida porque é um campo de cadeia de caracteres altamente usado que faz referência a palavras que podem ajudar o sistema a identificar uma intenção.
- Taxonomia: Selecione **ITSM** . Este campo instrui o sistema a executar o processamento de classificação em seus registros de incidentes do ITSM. Ele tem 3 opções: Classificação, ITSM ou Em branco, que é padrão como Classificação.
- Enunciados não mapeados do cluster por palavras-chave... : Selecione **caixa de seleção** . Quando você marca esta caixa, o sistema agrupa seus registros de incidentes que não foram classificados em clusters.
- Nome do relatório: O campo é padronizado automaticamente como **Incident <month/ day/year>** . Se preferir, você pode editar o nome. Neste cenário de exemplo, você insere Incidente 12/16/2020 - Teste de SF .

2. Selecione **Executar análise** .

Tradução automática

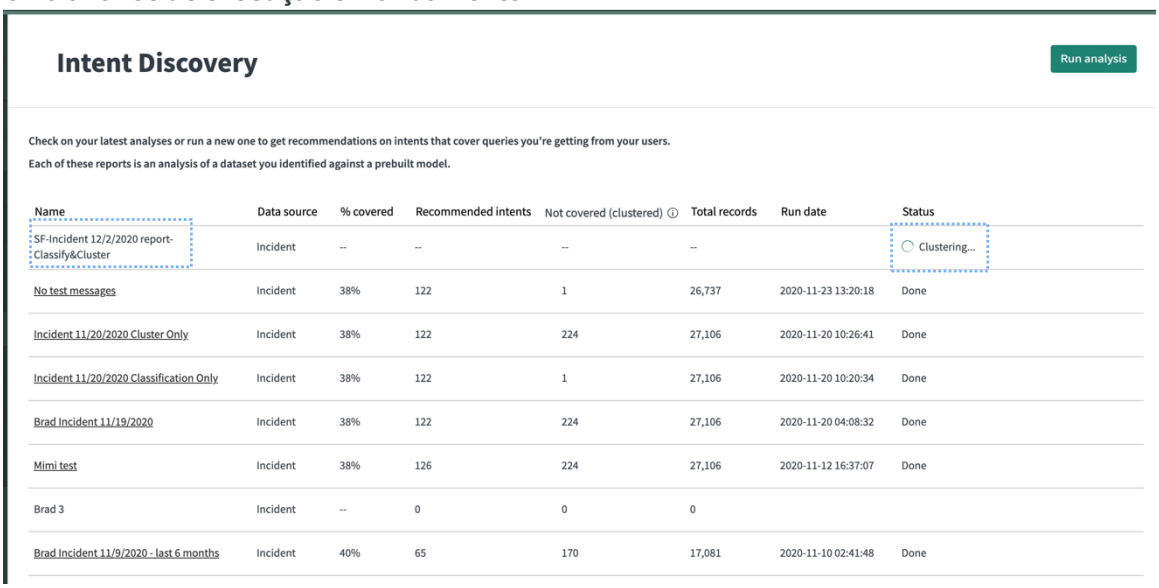
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Selecionando fontes de dados em Descoberta de intenção para uma análise de execução



Resultado : Seu relatório aparece no Descoberta de intenção, mostrando seu status conforme a análise começa. Os valores de status subsequentes aparecem na seguinte ordem durante a análise: Preparação para execução, Trabalho em andamento, Clustering e Concluído. Isso pode levar de 5 minutos a 30 minutos para ser concluído. Menos registros você tiver em um cluster, menos tempo levará. Desativar o cluster também pode acelerar o processo.

Uma análise de execução em andamento



Quando a análise estiver concluída, os valores da coluna na tela serão exibidos, com **Status** valor da coluna definido como **Concluído** , conforme mostrado na imagem abaixo.

Nota:

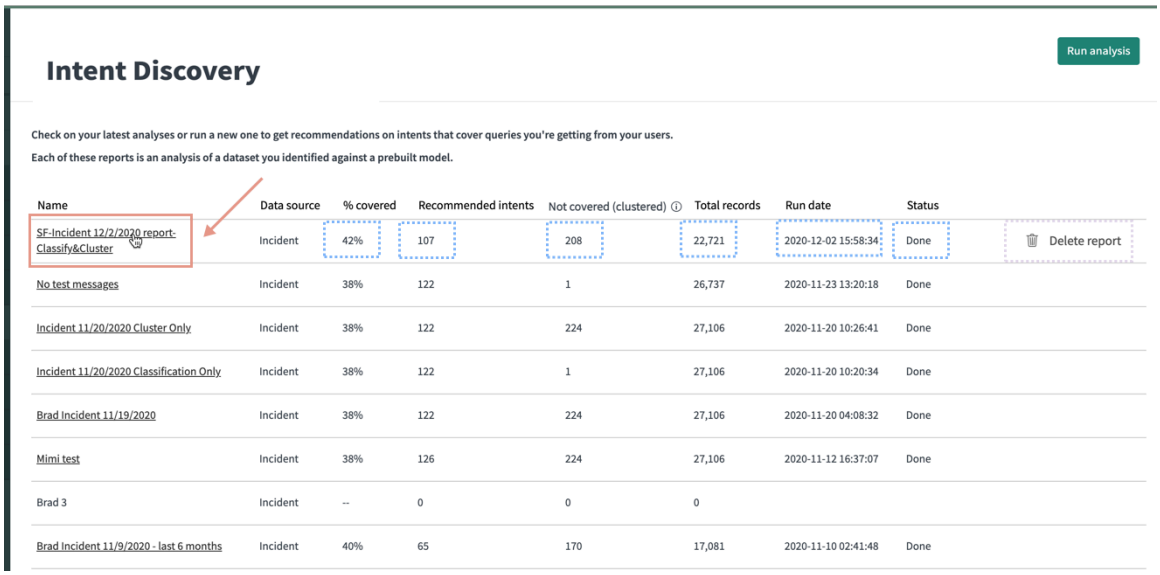
Se você quiser excluir o relatório e começar novamente, aponte para a direita da coluna Status para invocar o. **Excluir relatório** ícone.

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.

3. Selecione **Nome** do seu relatório.

Uma análise de execução concluída



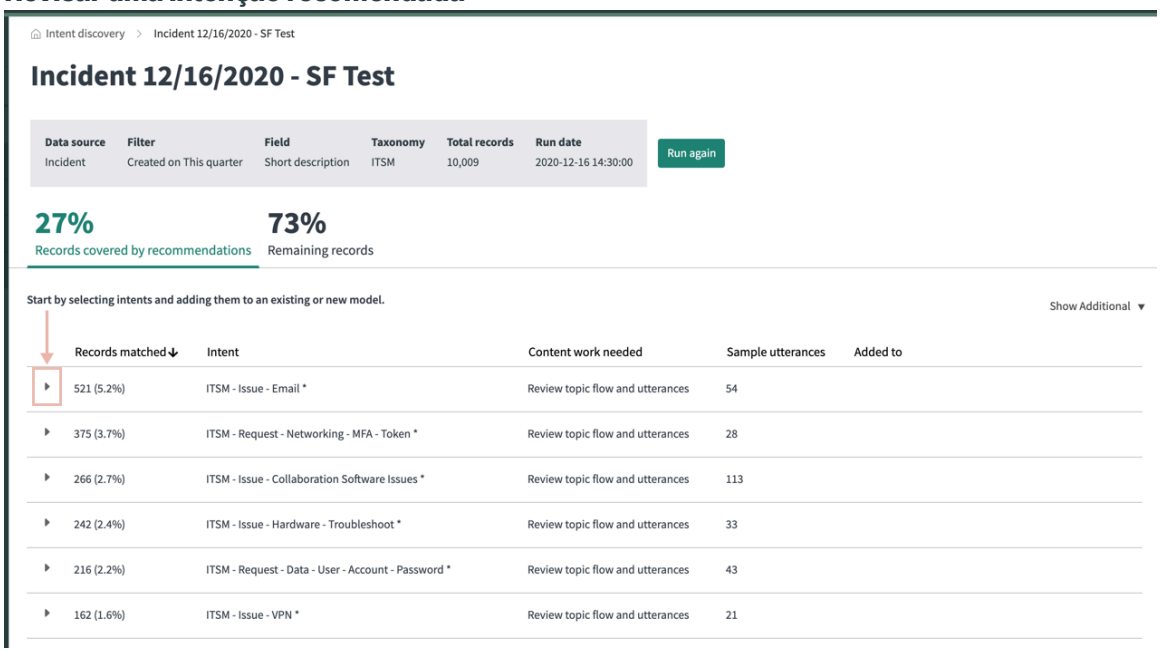
Resultado: A tela é atualizada, mostrando os registros de incidentes analisados e os registros de incidentes restantes que não foram classificados.

Importação de intenções recomendadas para modelos personalizados novos ou existentes

Antes de importar intenções para um NLU modelo, certifique-se de que você esteja no mesmo escopo da aplicação que o modelo. Para obter mais informações, consulte Select an application from the application picker.

1. Em *Registros cobertos por recomendações* na tela, selecione o ícone de cursor em uma intenção recomendada que você deseja adicionar a um modelo personalizado.

Revisar uma intenção recomendada



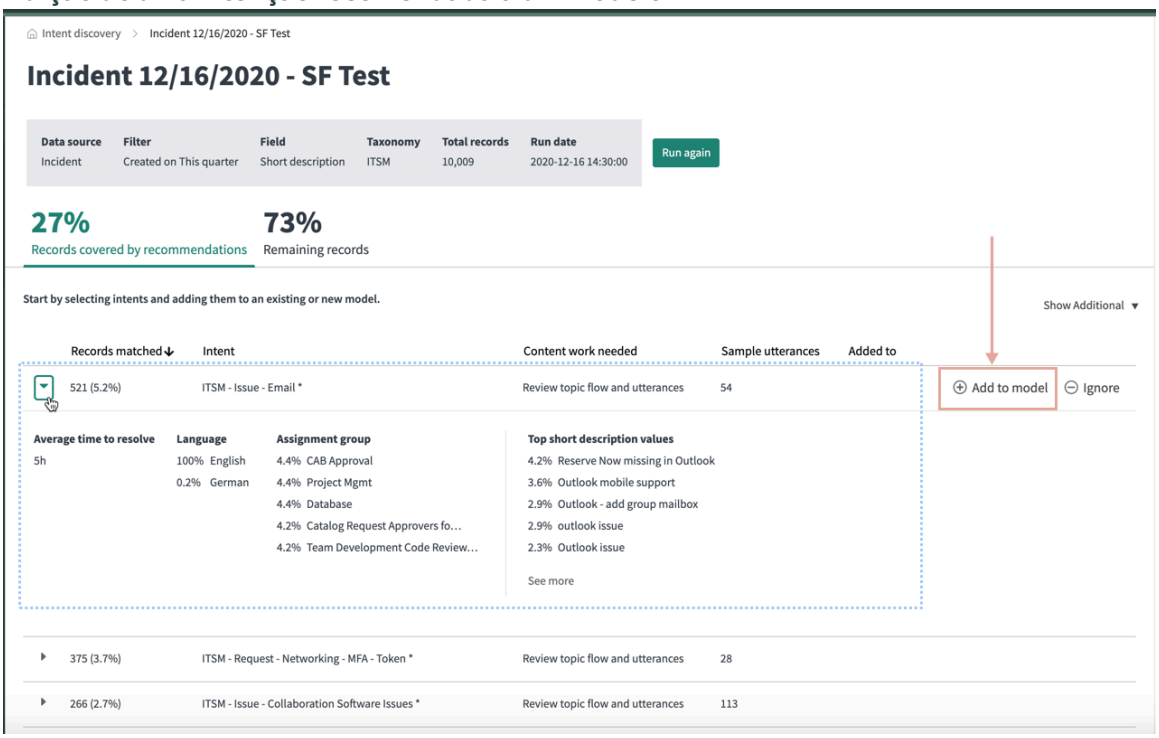
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 : Os detalhes da intenção recomendada aparecem para que você possa revisá-los, conforme mostrado na imagem abaixo.

2. Selecione **Adicionar ao modelo** .

Adição de uma intenção recomendada a um modelo



3. Em *Selecione um modelo de destino* tela exibida, escolha um modelo ao qual você deseja adicionar a intenção recomendada. Se você não conseguir encontrar um modelo apropriado, crie um novo, retorne ao relatório e adicione o novo modelo.

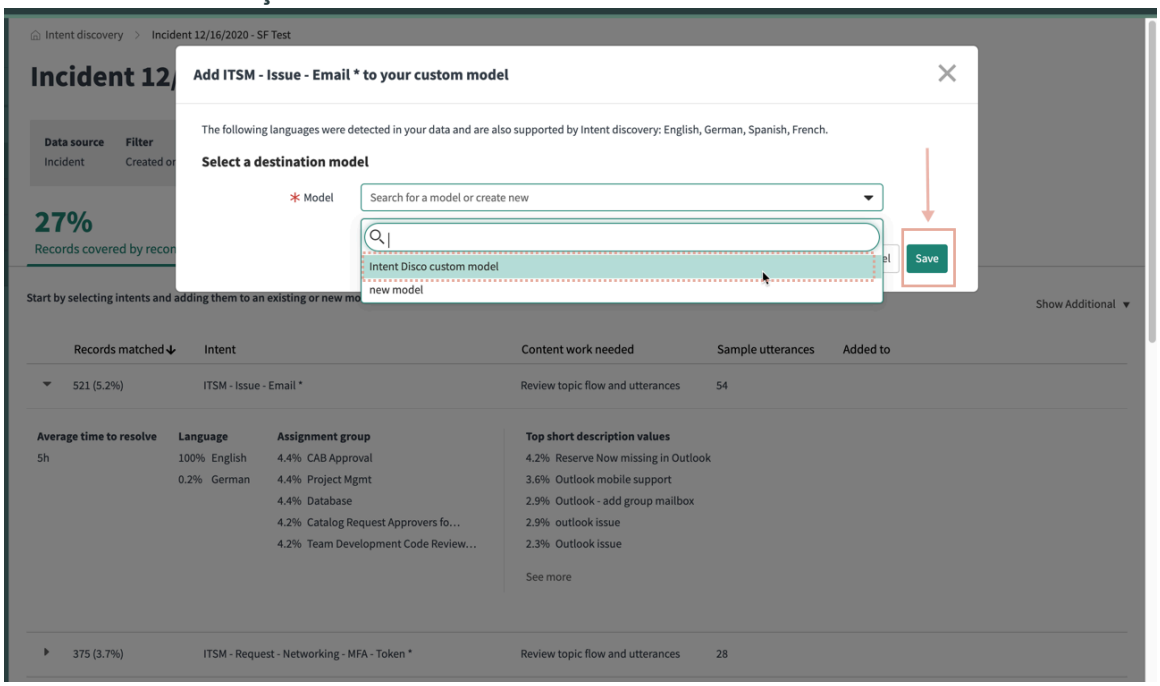
Nota:
O modelo escolhido deve ter o mesmo escopo da aplicação que o escopo atual.

4. Selecione **Salvar** .

Tradução automática

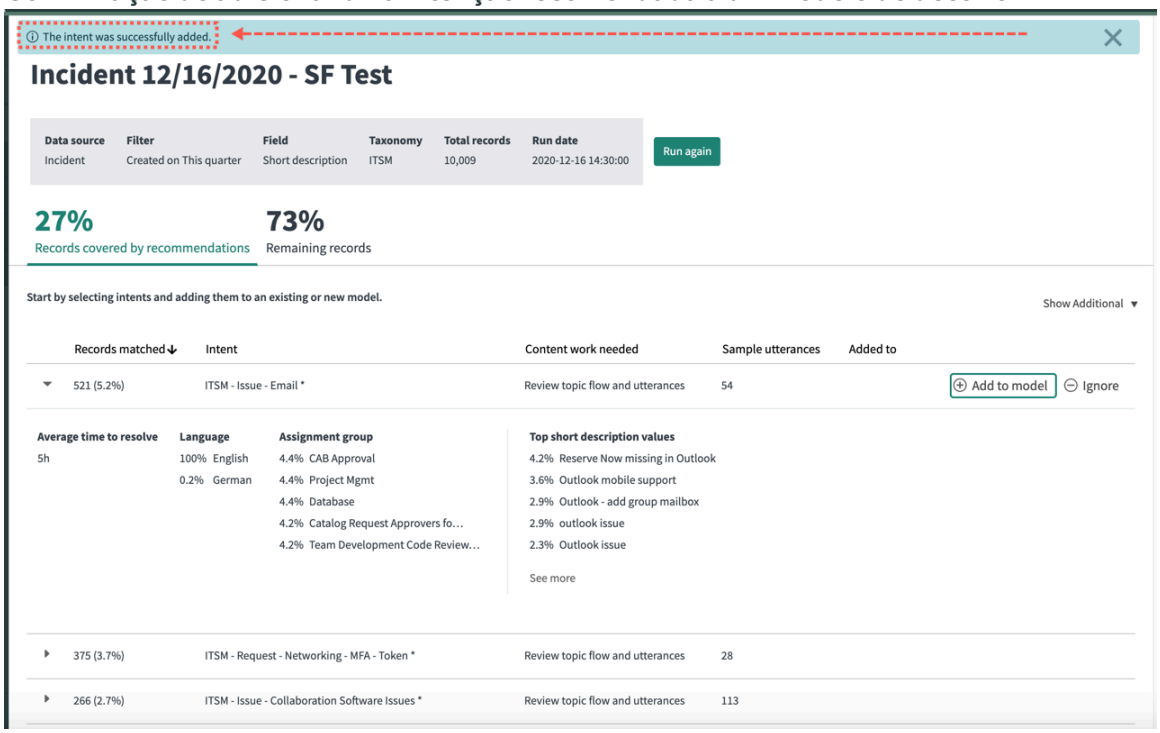
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Salvando uma intenção recomendada em um modelo



Resultado: Uma faixa aparece na tela, confirmando que a intenção foi adicionada ao modelo de destino.

Confirmação de adicionar uma intenção recomendada a um modelo de destino

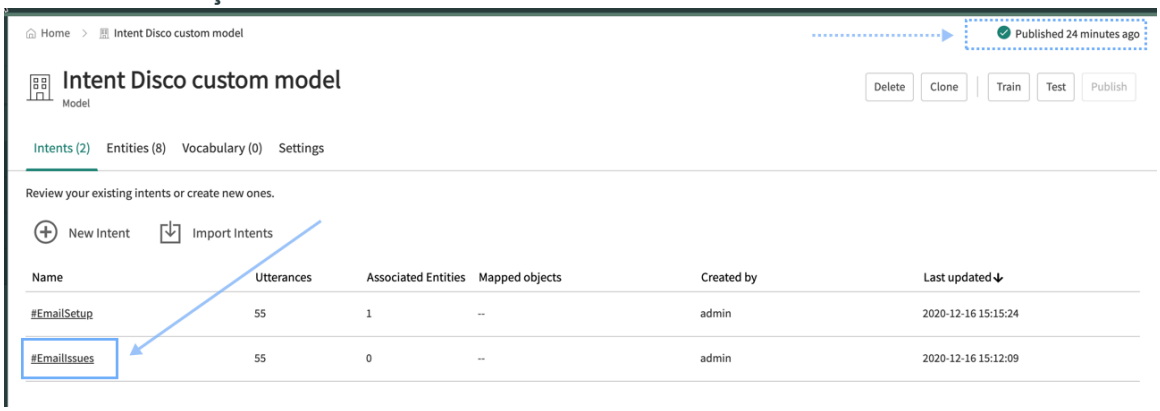


A intenção recomendada também aparece na tela Modelo do modelo de destino, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

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

Exiba uma intenção recomendada no modelo de destino



Adição de enunciados em cluster a uma intenção e seu modelo

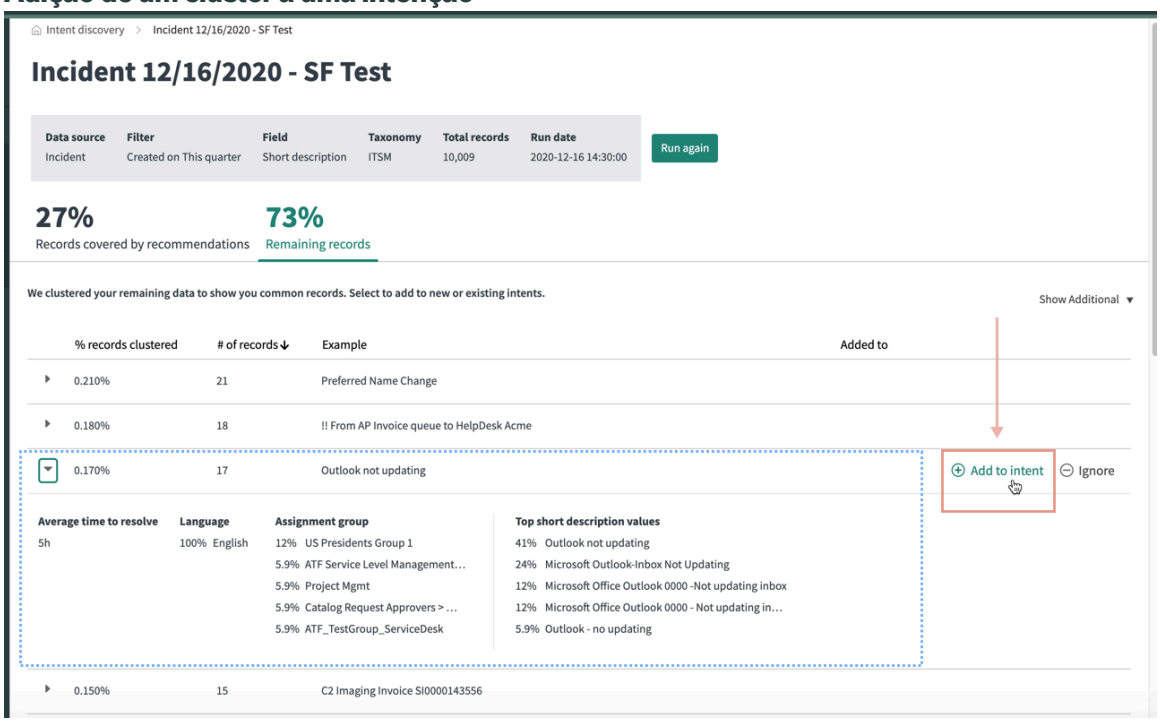
1. Em *Registros restantes* da tela registros de descoberta de intenção, selecione e abra um cluster de dados de enunciado e descrição resumida que você deseja adicionar a uma intenção e seu modelo associado.

À medida que você continua a criar novas intenções a partir desses clusters, você pode clicar em **Ignorar** ícone para remover todas as intenções indesejadas do relatório.

Também há um **Mostrar Adicional** filtro que você pode usar para mostrar ou ocultar as intenções adicionadas e as intenções ignoradas também.

2. Selecione **Adicionar à intenção** .

Adição de um cluster a uma intenção

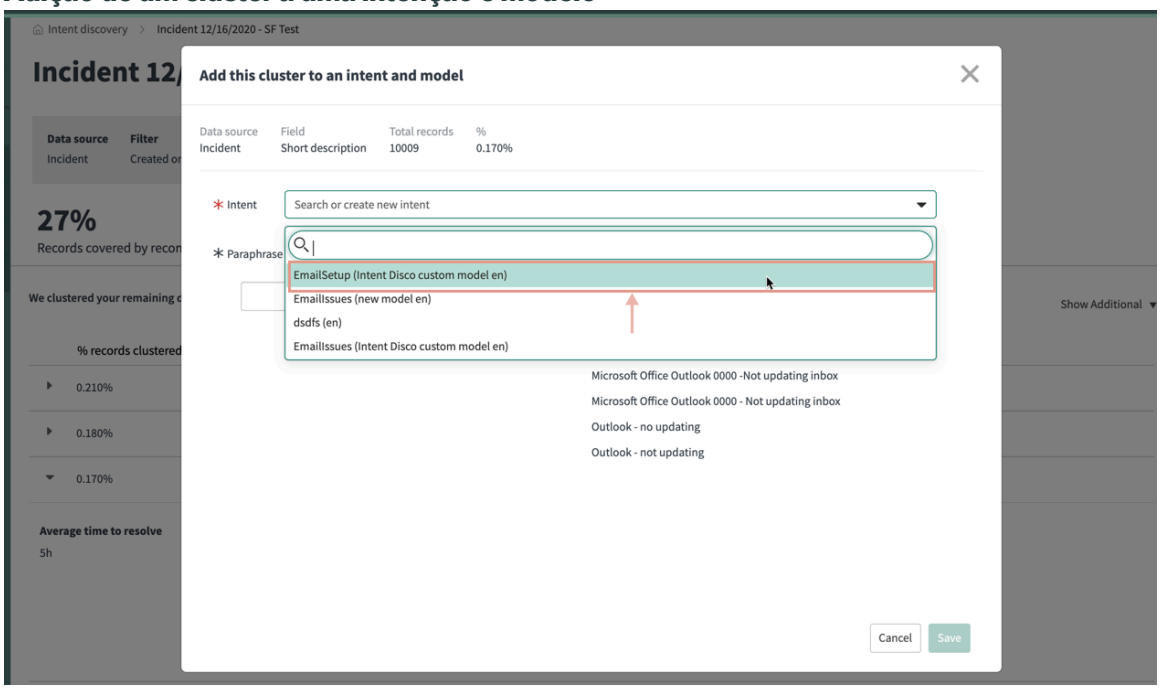


. Em 3 *Adicione este cluster a uma intenção e modelo* selecione um par de intenção e modelo que você deseja associar a este cluster.

Tradução automática

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

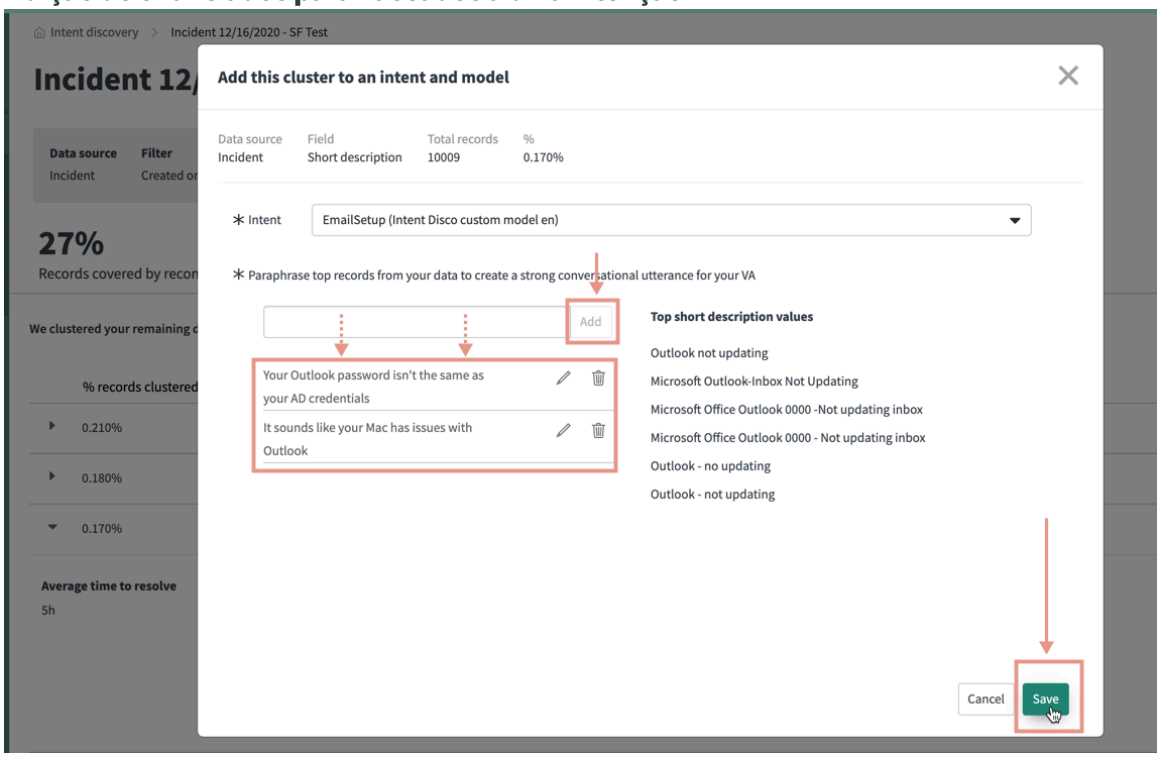
Adição de um cluster a uma intenção e modelo



4. Insira alguns exemplos de enunciado no campo Texto aberto. Selecione **Adicionar** cada vez que você concluir sua entrada para salvá-la no sistema. Use o ícone de lápis ou o ícone da lixeira, respectivamente, para editar ou excluir sua entrada.

5. Selecione **Salvar** .

Adição de enunciados parafraseados a uma intenção

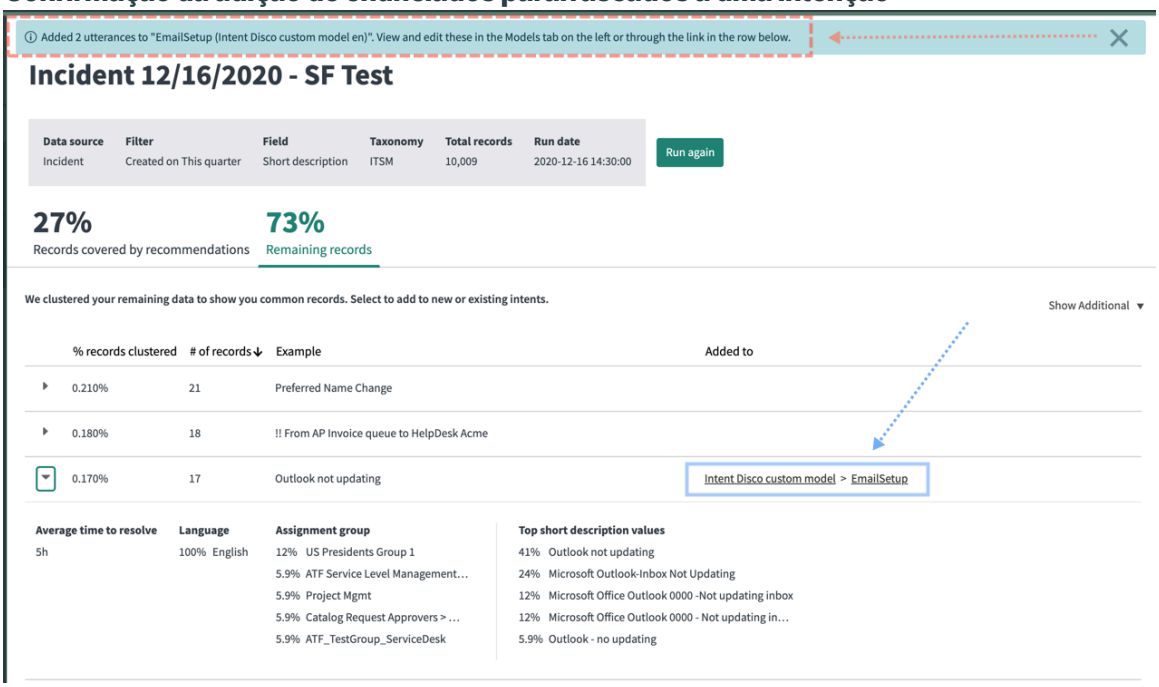


Resultado : A tela de registros é exibida, mostrando uma faixa confirmando que você adicionou dois novos enunciados à intenção de destino e seu modelo associado. O par de modelo e intenção aparece em **Adicionado a.** , conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

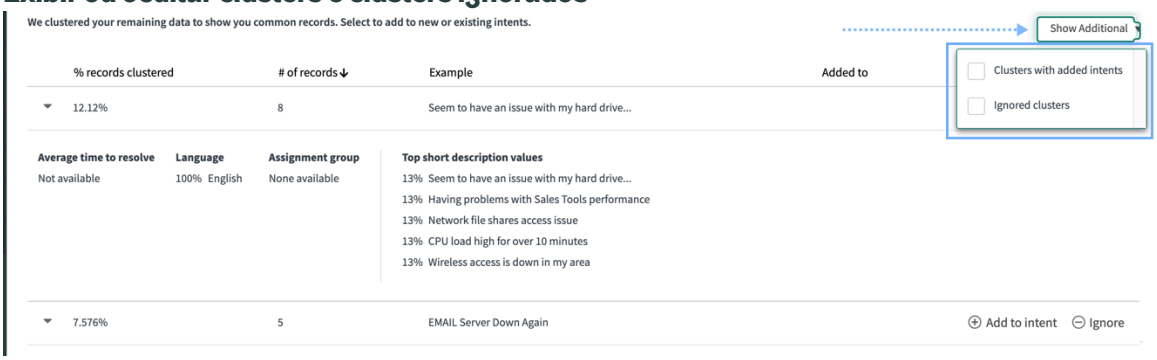
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Confirmação da adição de enunciados parafraseados a uma intenção



Use **Mostrar Adicional** filtre se você quiser mostrar ou ocultar os clusters que adicionaram intenções e os clusters que são ignorados.

Exibir ou ocultar clusters e clusters ignorados



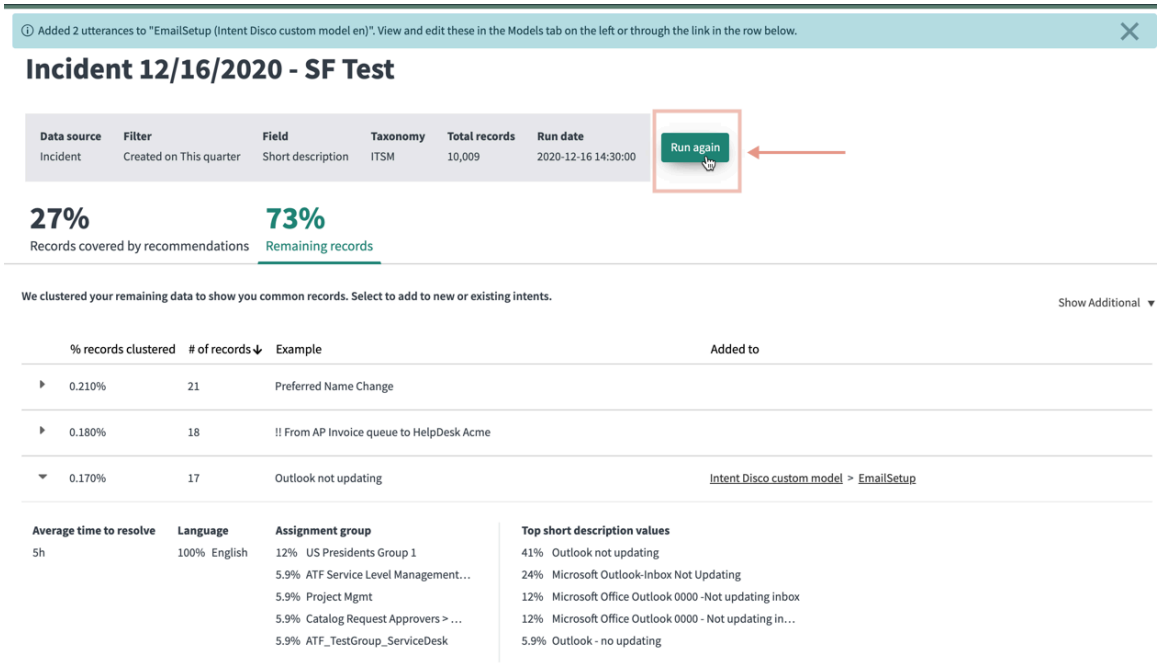
Executando outra análise no seu Descoberta de intenção relatório

1. Selecione **Executar novamente** .

Tradução automática

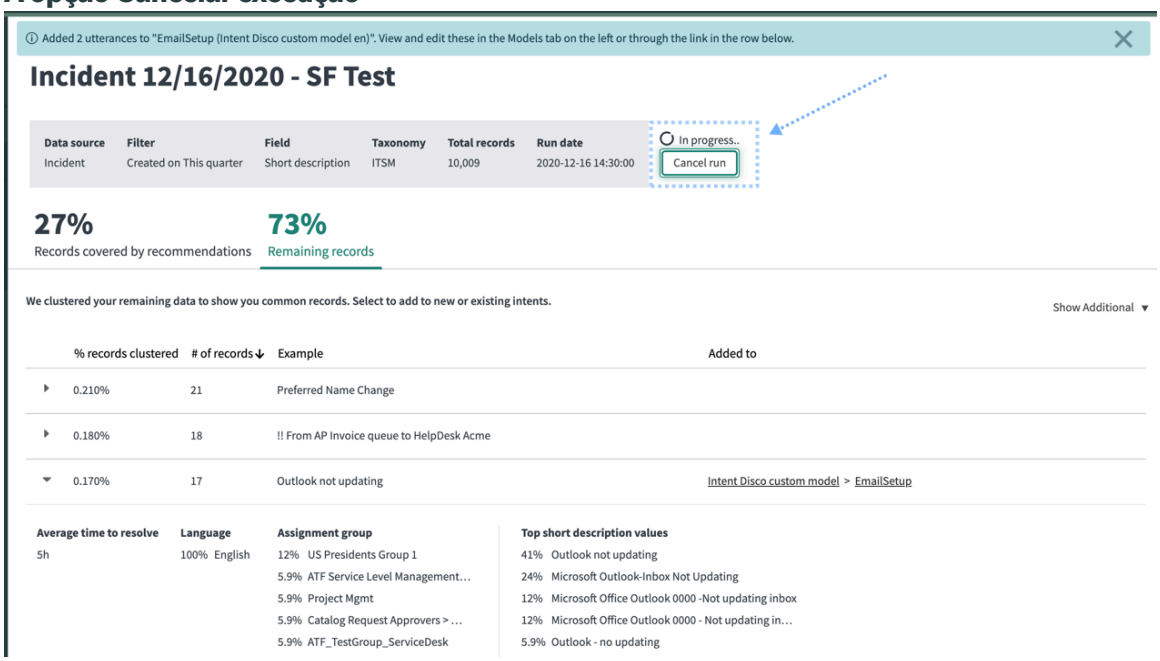
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Selecionando a versão da análise a ser executada



Resultado : A nova execução começa. Quando está em andamento, a opção de cancelar a execução aparece, conforme mostrado na imagem abaixo.

A opção Cancelar execução



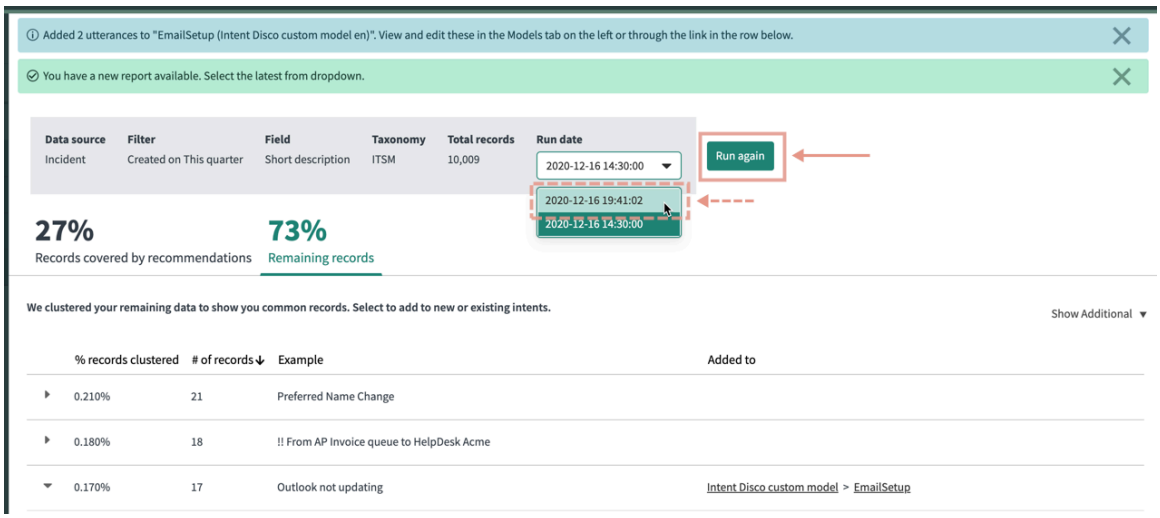
Quando a execução estiver concluída, uma nova faixa será exibida informando que você tem uma nova versão do relatório.

2. Selecione a nova versão e, em seguida, selecione **Executar novamente** .

Tradução automática

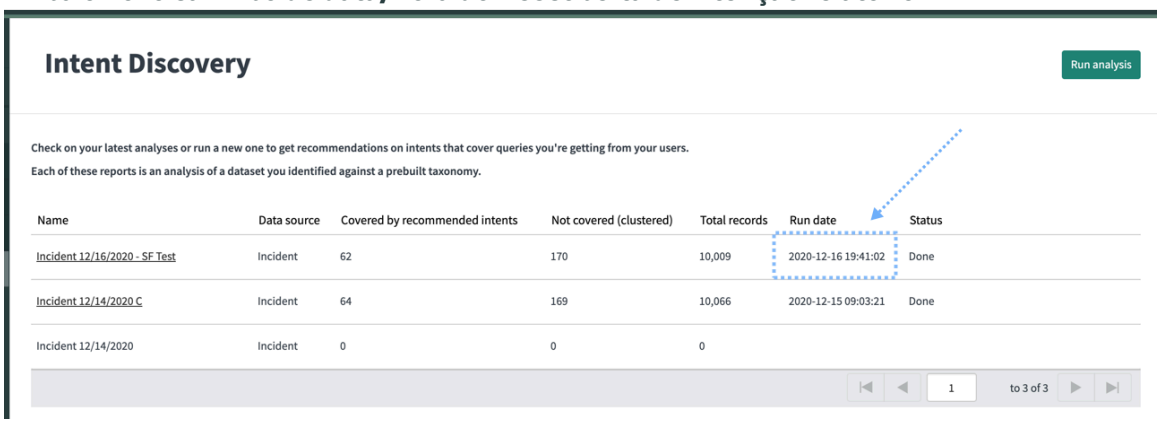
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Selecionando a nova versão do relatório



Resultado: O carimbo de data/hora selecionado para a execução mais recente aparece em **Data de execução** coluna do Descoberta de intenção tela.

Exiba o novo carimbo de data/hora do Descoberta de intenção relatório



Instalar Descoberta de intenção

Você pode instalar o. Descoberta de intenção aplicação (sn_nlu_discovery se você 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 .
- Revise Descoberta de intenção lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- Descoberta de intenção requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam instalados antes de instalar Descoberta de intenção.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

Habilita vários recursos de Inteligência preditiva e aprendizado de máquina para modelos de treinamento. Consulte Instalar Inteligência preditiva.

Tradução automática

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

Workbench de NLU - Core (com.glide.nlu)

Adiciona capacidades do modelo de NLU. Consulte Ative o. Workbench de NLU.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tabelas são instaladas com Descoberta de intenção:

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Descoberta de intenção.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Descoberta de intenção aplicação (sn_nlu_discovery 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 aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Descoberta de intenção.
4. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com Descoberta de intenção

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in sn_nlu_discovery, incluindo tabelas.

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 .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Relatório da Descoberta [sn_nlu_discovery_report]	Tabela de referência para clusters de descoberta e intenções.
Mensagem da Descoberta [sn_nlu_discovery_processed_message]	Contém referências flexíveis ao registro de origem e ao campo que foram usados para análise.
Rastreamento do relatório da Descoberta	Contém as informações sobre os enunciados adicionados às intenções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
[sn_nlu_discovery_report_trace]	
Intenção da Descoberta [sn_nlu_discovery_intent]	Contém as intenções de um relatório.
Cluster da Descoberta [sn_nlu_discovery_cluster]	Contém os clusters de um relatório.
Definição do relatório da Descoberta [sn_nlu_discovery_report_definition]	Inclui as informações necessárias para gerar relatórios.

Natural Language Query

Natural Language Query(NLQ) permite que você consulte os dados em sua instância inserindo solicitações de idioma simples na interface do usuário.

Iniciar

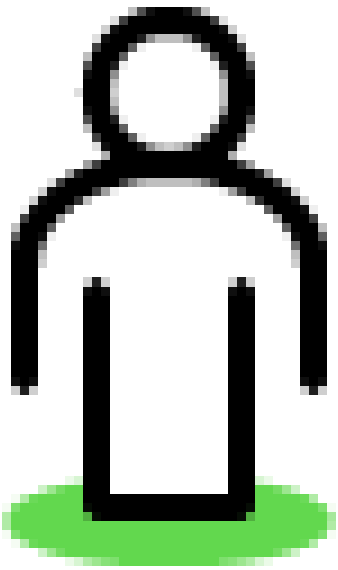
Escolha um desses blocos para começar.

Explorar



Saiba mais sobre NLQ conceitos e recursos.

Uso



Usar NLQ para consultar seus dados com solicitações em linguagem natural.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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



Configurar NLQ para o seu ambiente.

Referências

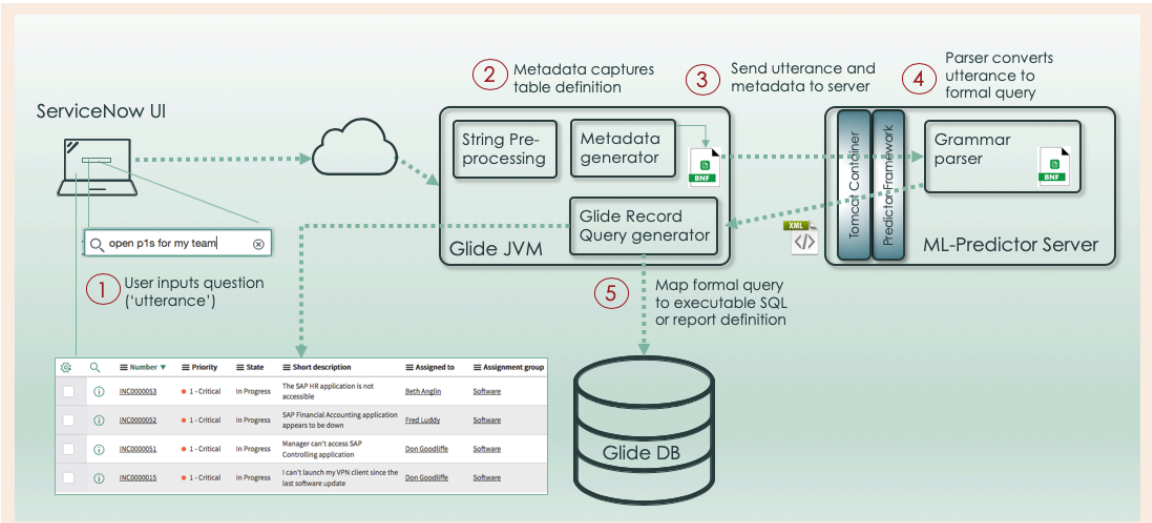


Obtenha detalhes sobre propriedades e funções instaladas com NLQ.

Explorar consulta de linguagem natural

NLQ é um recurso ServiceNow AI Platform que está ativo por padrão. Usar NLQ para consultar os dados em sua instância inserindo solicitações de idioma simples na interface do usuário.

NLQ fluxo de dados para entrada e processamento do usuário



ServiceNow® NLQ traduz a entrada do usuário em idioma natural em consultas de registro do glide. As consultas são renderizadas em um formato estruturado executável, como um arquivo JSON (JavaScript Object Notation) ou uma definição visual. A saída, em qualquer formato, é a resposta à solicitação do usuário.

Nota:
Quando um usuário insere uma solicitação diretamente na interface do usuário (IU), o texto da solicitação é chamado de *enunciado* em tabelas como NLQ logs.

Tradução automática

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

NLQ é um ServiceNow AI Platform recurso ativo por padrão e compatível com as seguintes operações de dados:

- Sugestão da tabela de condução
- Filtragem
- Agrupamento e agregações
- Classificação
- Visualização de dados (pontuação única, lista, gráfico de barras, gráfico de pizza, série temporal)
- Calendário comercial
- Número único
- Várias tabelas

Para obter mais informações, consulte Como usar o Natural Language Query.

O NLQ não é compatível com a separação de domínios. Ele também não oferece suporte a instâncias no local.

Suporte a idiomas

NLQ Oferece suporte ao inglês americano por padrão. Para todas as aplicações e recursos, exceto CMDB, NLQ Também oferece suporte a consultas em espanhol, francês, francês canadense, alemão e japonês.

Primeiro, você deve ativar os idiomas em sua instância para NLQ para analisar consultas nesses idiomas. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

Usando NLQ em outras aplicações e recursos

Outro ServiceNow® aplicações e recursos podem consumir NLQ funcionalidade. Para obter mais informações, consulte os recursos a seguir.

Recursos que podem consumir NLQ

Aplicação ou recurso	Informações
Análise de perguntas e Respostas	Crie um relatório com Perguntas e Respostas De análise
Configuration Management Database (CMDB)	Consulte seu CMDB dados sem a necessidade de conhecer relacionamentos de tabelas ou estruturas de dados. • Consultando o CMDB • Pesquisa inteligente para CMDB O inglês é o único idioma compatível para CMDB.
NLQ com Pesquisa com IA na pesquisa global	NLQ Genius Results em Pesquisa com IA(Oferece suporte somente em inglês)
Lista V2	Filtre qualquer lista de plataformas inserindo uma solicitação de idioma simples.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usar o Natural Language Query

Com Natural Language Query(NLQ), você pode consultar dados em suas tabelas inserindo solicitações em linguagem natural e cotidiana.

Visão geral NLQ

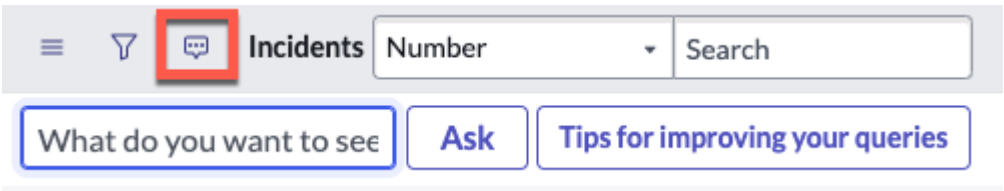
NLQ transforma suas solicitações em linguagem simples em consultas estruturadas de seus dados. Você não precisa saber como usar o construtor de condições, porque NLQ constrói e exibe as condições para você.

Se você tiver uma função como itil que pode exibir e interagir com tabelas, poderá usar NLQ selecionando o ícone de filtro de idioma natural.

NLQ funciona em qualquer lista na plataforma. Ele retorna resultados somente da tabela ou lista na qual você consulta.

Encontre e use o filtro de linguagem natural

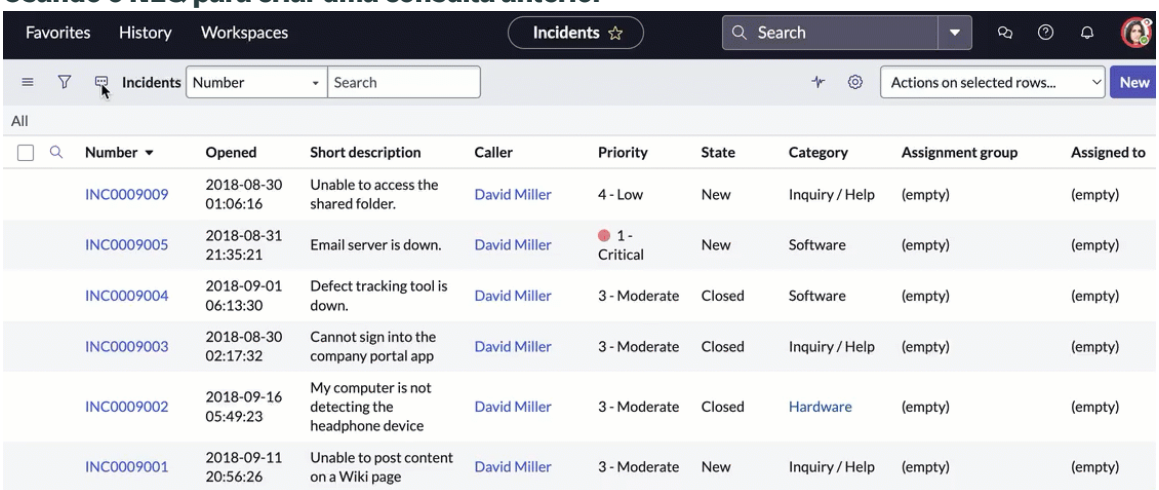
Selecionar o ícone de filtro de idioma natural exibe NLQ interface.



Insira sua solicitação no *O que você quer ver* e selecione **Pergunte** . NLQ analisa sua solicitação e exibe a consulta no construtor de condições. Os resultados da consulta são exibidos na lista.

Com a configuração padrão de NLQ, você pode continuar refinando sua consulta inserindo outra solicitação em *O que você quer ver* campo.

Usando o NLQ para criar uma consulta anterior



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	Software	(empty)	(empty)
INC0009004	2018-09-01 06:13:30	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	Software	(empty)	(empty)
INC0009003	2018-08-30 02:17:32	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009002	2018-09-16 05:49:23	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	Hardware	(empty)	(empty)
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)

Esta imagem e procedimento de exemplo ilustram como criar uma consulta usando NLQ:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Na tabela Incidente no filtro de linguagem natural, insira `mostrar tíquetes de hardware ativos` e selecione **Pergunte** botão.
2. O Construtor de condições é exibido **Tudo** > **Verdadeiro** > **Hardware** como a consulta. Os resultados filtrados são exibidos na lista.
3. Para restringir ainda mais a lista de resultados, insira `sem grupo de atribuição` . Conforme você digita, NLQ exibe possíveis correspondências para colunas e campos. Selecione *grupo de atribuição* na lista de sugestões e, em seguida **Pergunte** .
4. No Construtor de condições, NLQ adiciona **Grupo de atribuição está vazio** para a consulta. A lista é atualizada para exibir somente as linhas correspondentes.
5. Para redefinir e iniciar uma nova consulta, exclua tudo no Construtor de condições somente para isso **Todos** permanece.

Informações úteis

Lembre-se das seguintes informações ao usar NLQ.

- Suas solicitações podem conter pontos e parênteses, mas não caracteres curinga, como asteriscos ou regex.
- Para agrupar por um campo ou coluna, essa coluna deve estar visível na exibição de lista. Use o ícone Personalizar lista ( ) para ocultar ou exibir colunas.
- Para obter informações sobre consulta CMDB tabelas, consulte Consultando o CMDB .

Dicas para melhorar suas consultas

Ao selecionar **Dicas para melhorar suas consultas** uma janela modal aparece na interface do usuário. Esta janela oferece as seguintes informações sobre os termos que você pode usar em NLQ perguntas e solicitações:

- Classificação ou agrupamento: *agrupado por* ; *classificado por* ; *A-Z* ; *z-a.*
- Datas: *hoje* ; *ontem* ; *último* ; *isso* ; *próximo dia(s)* ; *semana(s)* ; *trimestre(s)* ; *ano(s)*
- Filtrando: *começa com* ; *termina com* ; *mais de* ; *menor que* ; *vazio* ; *não está vazio* ; *e.* ; *ou*
- Outras informações: *meu* ; *minha equipe* ; *criado por* ; *não atribuído*

Consulta	Exemplo
Classificação ou agrupamento	incidentes agrupados por categoria
Datas	criado no mês passado
Filtrando	a descrição resumida começa com o computador
Outras informações	tíquetes não atribuídos
Número único	INC0777

Configurando o NLQ

Aprimore a experiência de consulta dos usuários complementando NLQ com palavras e termos usados em seu ambiente. Revise as solicitações reais de seus usuários no NLQ logs para encontrar possíveis sinônimos e atalhos para 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.

Natural Language Query a funcionalidade está incluída no sistema de base. Opcionalmente, os administradores podem expandir NLQ intervalo de compreensão de adicionando termos que geralmente ocorrem nas solicitações dos usuários. Revise os tópicos a seguir para saber mais.

Para obter informações sobre propriedades do sistema relacionadas a NLQ, consulte Natural Language Query Referências.

Crie um sinônimo de NLQ

Adicione sinônimos para melhorar a capacidade de NLQ reconhecer as várias maneiras como seus usuários solicitam dados. Com sinônimos, você pode mapear palavras ou termos comumente usados para colunas da tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, nlq_admin ou pa_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

NLQ sinônimos permitem mapear palavras comuns nas solicitações de seus usuários para as colunas em suas tabelas de instância. Quando essas palavras são detectadas em consultas de linguagem natural, NLQ substitui-os por nomes de coluna e tabela reais e envia a consulta formal.

Vários sinônimos são fornecidos no sistema de base e você pode adicionar mais para seus casos de uso e requisitos de negócios. Revisão NLQ logs de enunciados reais do usuário para encontrar possíveis sinônimos a serem adicionados. Para obter mais informações, consulte Exibir logs de NLQ.

Você pode criar um novo sinônimo ou modificar um sinônimo existente, da seguinte forma.

- Se algum sinônimo já existir para sua tabela e coluna de destino, você deverá adicionar seu novo sinônimo ao registro atual. Separe vários sinônimos com uma vírgula.
- Sinônimos podem apontar para campos de referência, usando referência com pontos. Para obter mais informações, consulte Dot-walking examples .
- Os sinônimos não diferenciam maiúsculas de minúsculas nas consultas.
- Sinônimos podem conter parênteses e pontos, mas não vírgulas.
- Registros de sinônimos são associados a uma tabela. Você pode usar o mesmo termo sinônimo para mais de uma tabela, mas deve criar um registro para cada tabela.

Procedimento

1. Certifique-se de estar no escopo da aplicação desejado para o sinônimo e navegue até **Tudo** > **NLQ** > **Sinônimos**.
2. Selecione **Novo**.
   Se você estiver atualizando um registro existente, selecione-o. **Nome da coluna** na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tipo de sinônimo	Tipo de sinônimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ou coluna** : Sinônimo para um valor em uma tabela ou uma coluna específica nessa tabela. ○ **Registro** : Sinônimo para um valor nas tabelas do CMDB [cmdb_rel_type_table]. Para obter mais informações, consulte Consultando o CMDB . **Nota:** Compatível com tabelas cmdb_rel_type, cmdb_group, cmdb_ci_service_technical, cmdb_ci_service_discovered, cmdb_ci_query_based_service.
Aplicação	[Somente leitura] Escopo da aplicação que pode usar o sinônimo em uma consulta. O padrão é **Global**. Ao criar um sinônimo, verifique se você está no escopo desejado para o sinônimo.
Tabela	Tabela de origem. Você pode usar o mesmo termo para mais de uma tabela, mas deve criar um registro de sinônimo para cada tabela. O mapeamento do sinônimo é exclusivo para a tabela.
Nome da coluna	Coluna específica na tabela de origem.
Idioma	Idioma do sinônimo. Deve corresponder ao idioma do valor de origem.
Sinônimos	Palavras ou frases curtas que o sistema deve mapear para nomes de coluna ou tabelas ao converter o enunciado em uma consulta formal. Separe vários sinônimos com uma vírgula.
Estender para todas as tabelas secundárias	**Tabela ou coluna** somente tipo. Selecione esta opção para fazer com que todas as tabelas secundárias da tabela de origem herdem os sinônimos.

4. Selecione **Enviar** se novo, ou **Atualização** se você estiver modificando um registro existente.

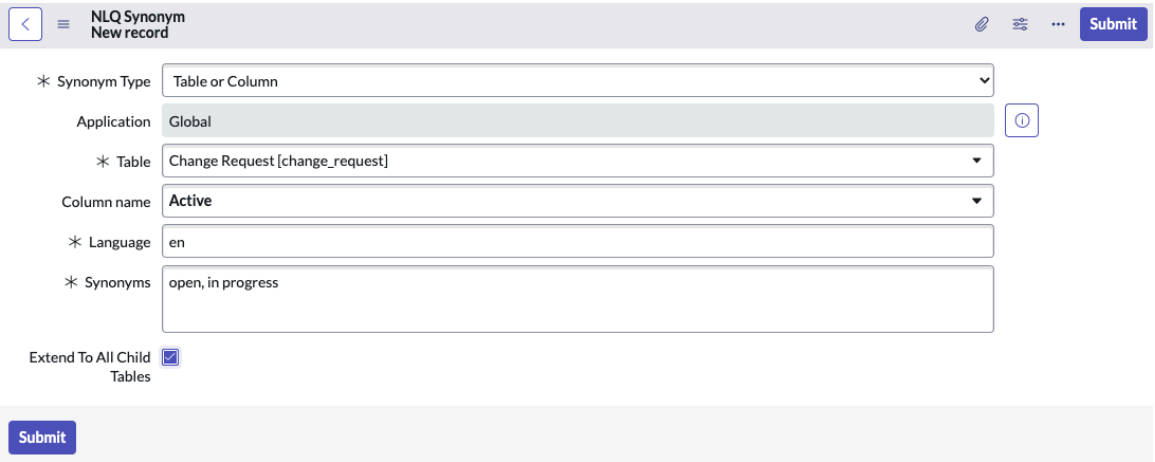
Resultado
O novo sinônimo está disponível para os usuários assim que eles atualizam a janela do navegador da lista.

Example: Sinônimo de NLQ para o campo Ativo

A imagem a seguir mostra um exemplo de um registro de sinônimo de NLQ para **Ativo** campo em uma solicitação de mudança. Sinônimos *aberto* e. *em andamento* são substituídos pelo termo *ativo* quando o sistema envia uma 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.



Com este registro de sinônimo, um usuário pode digitar `mostrar solicitações de mudança em aberto` ou `solicitações de mudança em andamento` e o sistema exibe solicitações de mudança ativas.

Crie um atalho de NLQ

Crie um atalho semântico para ajudar a melhorar a capacidade de NLQ reconhecer as várias maneiras como seus usuários solicitam dados. Os atalhos semânticos operam de forma semelhante a NLQ mapeando palavras comuns para colunas, mas para uma tabela selecionada quando determinadas condições são atendidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, nlq_admin ou pa_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Curtir NLQ sinônimos e atalhos semânticos permitem mapear palavras comuns nas solicitações de seus usuários para as colunas em suas tabelas de instância. Quando essas palavras são detectadas em consultas de linguagem natural, NLQ substitui-os por nomes de coluna e tabela reais e envia a consulta formal.

Os atalhos semânticos fornecem um construtor de condições para que você possa filtrar quais registros são cobertos pelos termos fornecidos.

Alguns atalhos semânticos são fornecidos no sistema de base e você pode adicionar mais para seus casos de uso e requisitos de negócios. Revisão NLQ logs de enunciados reais do usuário para encontrar possíveis termos a serem adicionados. Para obter mais informações, consulte Exibir logs de NLQ.

Você pode criar um novo atalho ou modificar um atalho existente, da seguinte forma.

- Se já existir algum atalho para a tabela de destino e as condições de filtro, você deverá adicionar o novo atalho ao registro atual. Separe vários atalhos com uma vírgula.
- Os atalhos podem apontar para campos de referência, usando referência com pontos. Para obter mais informações, consulte Dot-walking examples .
- Os sinônimos não diferenciam maiúsculas de minúsculas nas consultas.
- Sinônimos podem conter parênteses e pontos, mas não vírgulas.
- Registros de sinônimos e atalhos são associados a uma tabela. Você pode associar o mesmo termo sinônimo a mais de uma tabela, mas deve criar um registro para cada 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. Certifique-se de que você esteja no escopo da aplicação desejado para o atalho e navegue até **Tudo** > **NLQ** > **Atalhos de Semântica**.
2. Selecione **Novo**.
   Se você estiver atualizando um registro existente, selecione sua linha na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela de origem. Você pode usar o mesmo termo para mais de uma tabela, mas deve criar um registro para cada tabela. O mapeamento do sinônimo é exclusivo para a tabela.
Condições	Condições na tabela de origem que devem ser atendidas para que o sinônimo funcione.
Sinônimos	Palavras ou frases que o sistema deve mapear para nomes de coluna ou tabelas ao converter o enunciado em uma consulta formal. Separe vários sinônimos com uma vírgula.
Aplicação	[Somente leitura] Escopo da aplicação que pode usar o sinônimo em uma consulta. O padrão é **Global** . Certifique-se de que você esteja no escopo da aplicação de destino do atalho antes de criá-lo.

4. Selecione **Enviar** se novo, ou **Atualização** se você estiver modificando um registro existente.

Resultado

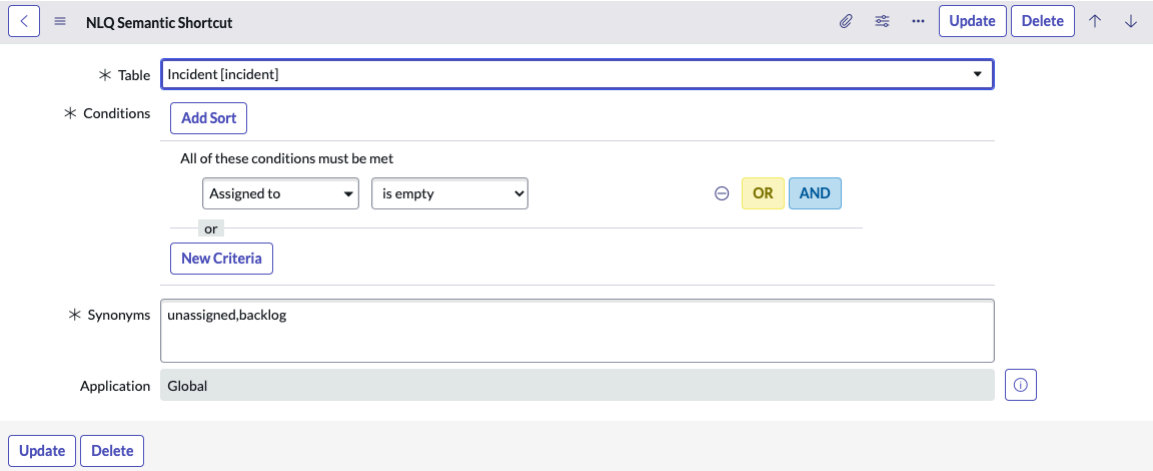
O novo atalho está disponível para os usuários assim que eles atualizam a janela do navegador da lista.

Example: Atalho semântico para backlog de incidentes

A imagem a seguir mostra um exemplo de atalho semântico usado em registros de incidentes. Os incidentes contêm *Atribuído a.* campo. Usando o Construtor de condições, você pode fornecer sinônimos para quando o campo estiver vazio. Quando NLQ detecta *não atribuído* e. *backlog* Na entrada dos usuários, ele os substitui pela cláusula SQL `Assigned_toISEMPTY` .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 pode inserir `mostrar backlog de incidentes` ou `incidentes não atribuídos` e o sistema exibe incidentes com um vazio *Atribuído a.* campo.

Exibir logs de NLQ

Revisão NLQ logs para ver como o sistema lidou com as solicitações de idioma simples dos usuários. Use registros de log de solicitações tentadas para expandir NLQ sinônimos ou atalhos.

Antes de Iniciar

Função necessária: nlq_admin, pa_analyst ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada consulta de linguagem natural é registrada em log no *NLQ***Logs de consulta** tabela [nlq_query_log]. Cada entrada de log fornece detalhes como a tabela que foi consultada, se a consulta foi bem-sucedida e como os resultados foram gerados. Outros campos disponíveis incluem o seguinte.

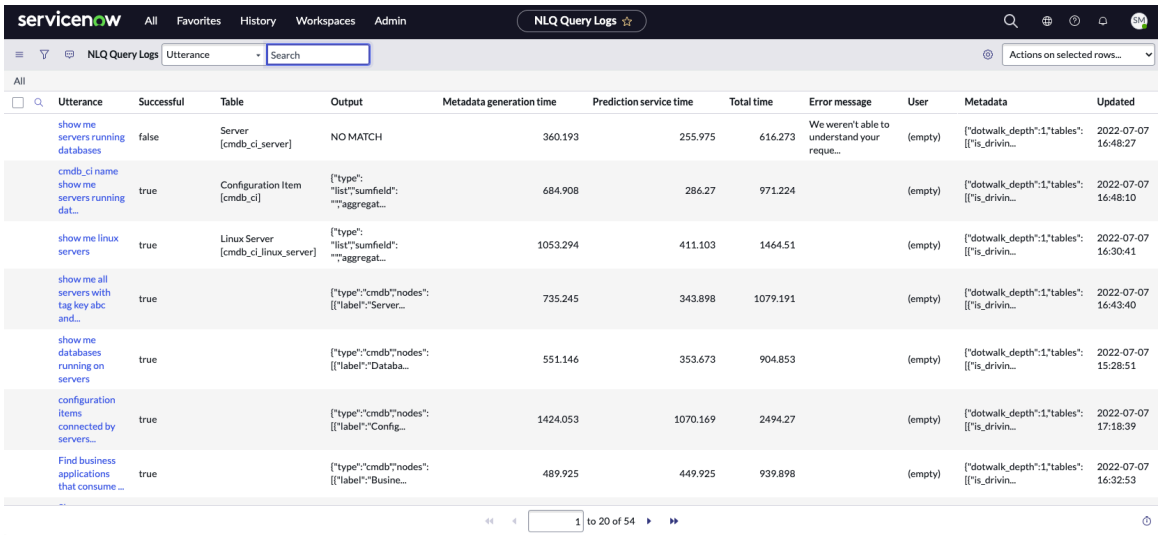
- Fonte de saída: Como os resultados foram gerados. O valor **BNF** indica um método baseado em regras. O valor **GAI** indica Serviço Now LLM método (fallback).
- Origem: O local a partir do qual a consulta foi iniciada. O valor **AC** indica Central de análise. O valor **CMDB_WS** indica CMDB Espaço.
- Enunciado: A solicitação de idioma natural original que foi acionada NLQ.

Tradução automática

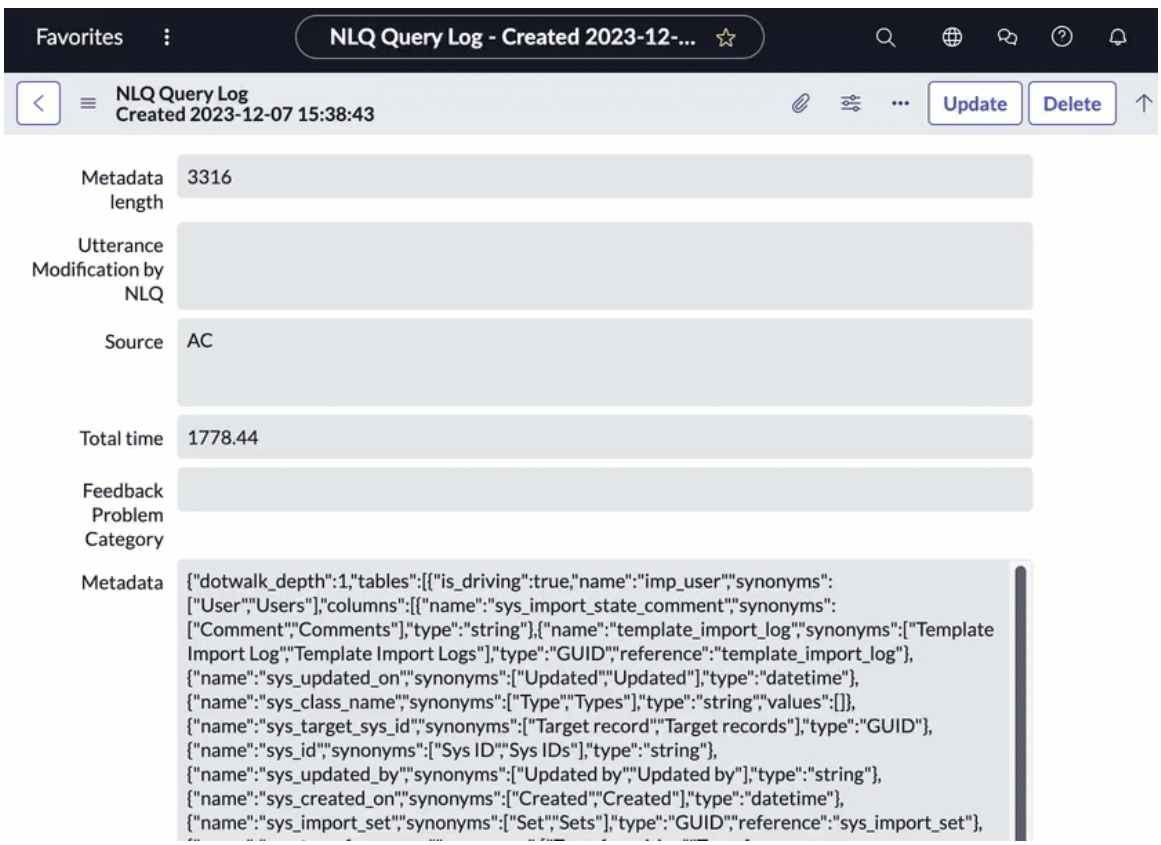
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **NLQ** > **Logs**.



2. Selecione o valor em **Enunciado** coluna para abrir a entrada de log completa.



O que Fazer Depois

Com base nas tentativas de consulta dos usuários, considere adicionar mais sinônimos ou atalhos .

Exibir logs do Guesser da tabela NLQ

Use os logs do Table Guesser para revisar CMDB tabelas que foram selecionadas por NLQ em resposta a consultas de linguagem simples.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 módulo é somente leitura.

Função necessária: nlq_admin.

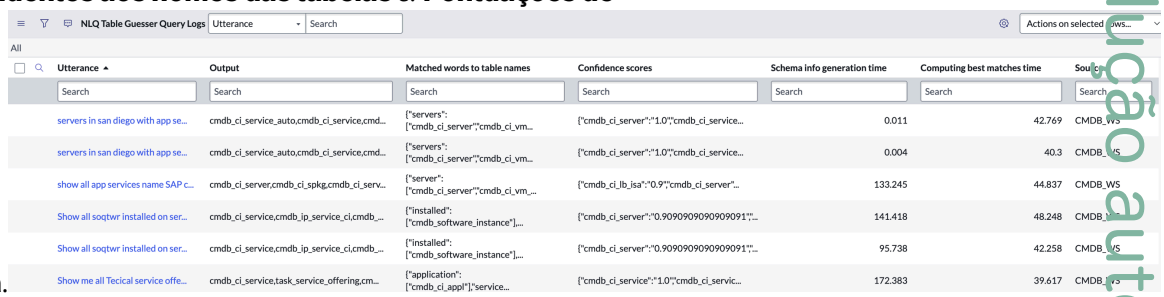
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma solicitação de linguagem simples para CMDB os dados são analisados por NLQ, o sistema tenta determinar as tabelas específicas pretendidas pelo usuário. As suposições do sistema, incluindo os níveis de confiança, são registradas em NLQ Módulo de logs do Table Guesser [nlq_table_guesser_log].

Revise esses logs para solucionar problemas de quais CMDB as tabelas foram inferidas por NLQ.

Nota:
Esta lista é somente leitura para NLQ administradores. Não há botões ou funções acionáveis na IU.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **NLQ** > **Logs do adivinhador de tabela**.
2. Selecione o ícone Personalizar lista ( ) para exibir as colunas **Palavras correspondentes aos nomes das tabelas** e. **Pontuações de confiança**.



. **Enunciado** a coluna mostra a consulta de idioma natural do usuário.

3. Use as informações em **Palavras correspondentes aos nomes das tabelas** coluna para solução de problemas, se necessário.
No campo Valor desta coluna, a primeira palavra foi encontrada no enunciado. Em seguida, há uma lista de CMDB tabelas que foram correspondidas a essa palavra.

O que Fazer Depois
Para obter mais informações sobre CMDB consultas, consulte Exploring CMDB Query Builder .

Natural Language Query Referências

Os seguintes componentes são instalados com Natural Language Query.

Propriedades de NLQ

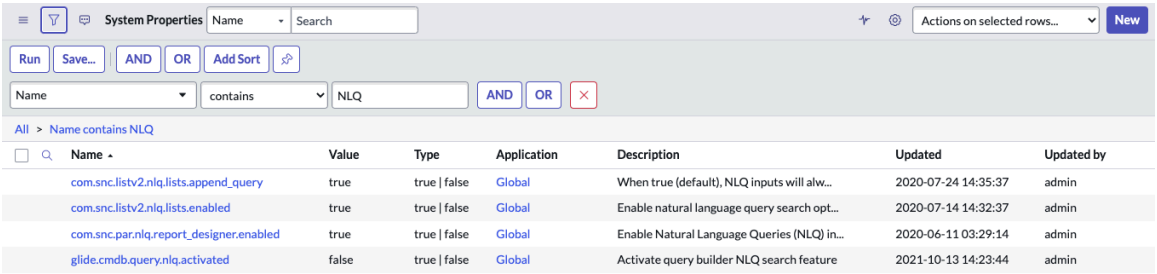
. Natural Language Query(NLQ) controlam como e onde NLQ opera.

Os administradores podem editar propriedades de NLQ navegando até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**. Filtro para NLQ propriedades.

Nota:
Editar essas propriedades do sistema requer a função de administrador. A função nlq_admin não tem permissão para editar registros nesta 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.



Propriedade	Descrição
com.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• Verdadeiro: NLQ as entradas são adicionadas às consultas existentes por meio de um operador "and" • Falso: Novo NLQ a entrada substitui todas as consultas existentes Exemplo: Você executa duas consultas. • Consulta 1: Incidentes com prioridade crítica • Consulta 2: Atribuída a John Smith Se a propriedade estiver definida como *verdadeiro* , Os resultados mostram incidentes com prioridade crítica atribuídos a John Smith. Se a propriedade estiver definida como *falso* , Os resultados mostram somente itens atribuídos a John Smith.
com.snc.listv2.nlq.lists.enabled	• Verdadeiro: Habilita NLQ Opção de pesquisa para Lista v2 • Falso: Remove NLQ Opção de pesquisa para Lista v2
com.snc.nlq.gai_enabled	• Verdadeiro: O. Serviço Now LLM fallback está disponível • Falso: O. Serviço Now LLM o fallback não está disponível Inicialmente, as consultas são interpretadas usando um método baseado em regras. Se esse método falhar, as consultas serão passadas para Serviço Now LLM como fallback. Ambos os métodos são marcados como malsucedidos no NLQ log.
com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• Verdadeiro: Habilita NLQ No Designer de relatórios • Falso: Remove NLQ No Designer de relatórios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
glide.cmdb.query.nlq.activated	• Verdadeiro: NLQ O recurso de pesquisa está ativo no Construtor de consulta do CMDB • Falso: NLQ O recurso de pesquisa está inativo no Construtor de consulta do CMDB
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• Verdadeiro: Habilita NLQ na pesquisa global • Falso: NLQ não está disponível na pesquisa global

Funções de consulta de linguagem natural

Natural Language Query (NLQ) é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de NLQ [nlq_admin]

O administrador de Natural Language Query.

Acesso ao módulo

Tem acesso total aos seguintes módulos:

- Relacionamentos implícitos do CMDB do NLQ. Para obter mais informações, consulte Intelligent Search for CMDB .
- Logs de consulta de NLQ
- Atalhos semânticos do NLQ .
- Sinônimos de NLQ .

Tem acesso somente leitura ao seguinte módulo:

Logs de consulta do adivinhador da tabela NLQ .

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Para evitar conceder uma função de administrador, use a função pa_analyst para relacionamentos implícitos do CMDB de NLQ, atalhos semânticos de NLQ e sinônimos de NLQ.

Tradução automática

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

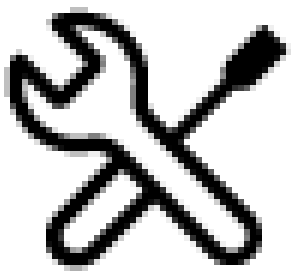
Inteligência preditiva

Inteligência preditiva é uma interface poderosa para treinar modelos de aprendizado de máquina. Com Inteligência preditiva, você pode melhorar o desempenho, a eficiência e a flexibilidade de seus sistemas em várias unidades de negócios.

Para começar com Inteligência preditiva

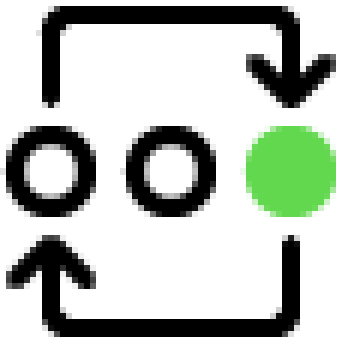
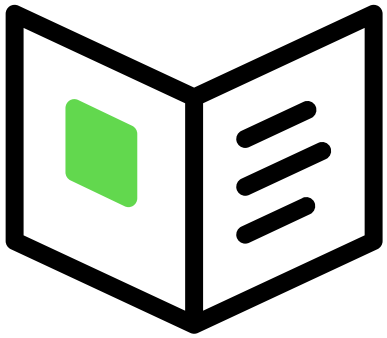
Os administradores podem aproveitar o poder do aprendizado de máquina para melhorar a produtividade e a eficiência de seus agentes e executantes. Inteligência preditiva usa inteligência artificial para melhorar processos em toda a plataforma. Inteligência preditiva o permite que você faça coisas como o seguinte:

- Preencha os campos automaticamente durante a criação do caso.
- Categorize e roteie o trabalho com base em como os registros foram tratados no passado.
- Recomende resoluções para casos semelhantes aos anteriores.
- Identificar indisponibilidades graves com base em incidentes de entrada.

Explorar	Instalar	Configurar
		
Saiba mais sobre Inteligência preditiva e aprendizado de máquina	Instalar Inteligência preditiva e seus aplicativos associados	Configurar Inteligência preditiva 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.

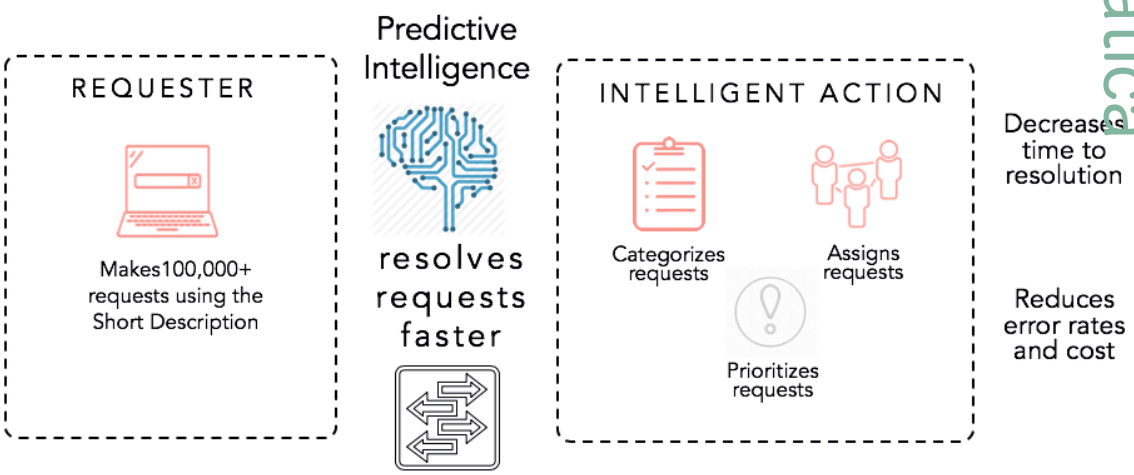
Treinar	Uso	Referência
		
Crie e treine soluções de aprendizado de máquina.	Usar Inteligência preditiva para aprendizado de máquina.	Obter detalhes sobre Inteligência preditiva componentes, como propriedades e suporte a idiomas.

Explore a Inteligência preditiva

ServiceNow® Inteligência preditivaé uma função da plataforma que fornece uma camada de inteligência artificial que capacita recursos e capacidades do ServiceNow® aplicações para fornecer melhores experiências de trabalho.

Visão geral do Inteligência preditiva

Inteligência preditiva é um poderoso conjunto de ferramentas para usar inteligência artificial e aprendizado de máquina para melhorar a experiência de trabalho. Você pode criar e treinar modelos na plataforma e integrar com outros ServiceNow produtos e



aplicações.

A seguir, são apresentados os conceitos subjacentes por trás do Inteligência preditiva e as diferentes estruturas disponíveis.

Para saber mais sobre como usar modelos existentes, consulte Como usar o Inteligência preditiva.

Tradução automática

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

Inteligência preditiva para clientes no local

Inteligência preditiva também está disponível para clientes no local. Se você estiver interessado em implantar este produto no local, entre em contato com seu gerente de conta. Para obter instruções de instalação e configuração no local, consulte as instruções completas para Instalação e configuração do Mecanismo de aprendizado de máquina para clientes auto-hospedados [KB0782052] em Now Support Auto-hospedado Base de conhecimento.

Nota:
Somente contas no local podem acessar o. Now Support Auto-hospedado Base de conhecimento.

Terminologia

Inteligência artificial

Sistemas projetados para realizar trabalhos que precisam de um nível de inteligência humana para realizar.

Aprendizado de máquina

Capacidade de os modelos melhorarem ao longo do tempo com mais experiência.

Modelos

Coleções de algoritmos, matemática e estatísticas que fazem previsões e decisões com base em dados de entrada e saída.

Treinamento

Adicionar ou alterar dados nos quais o modelo se baseia para afetar as previsões futuras.

Treinamento supervisionado

Fornecer pares de entrada-saída para que o modelo possa gerar regras que conectem os dois.

Treinamento não supervisionado

Fornecer dados brutos para que o modelo possa identificar estruturas no conjunto de dados.

Frequência de treinamento

Com que frequência os modelos são retreinados para combinar o modelo existente com novos dados de treinamento.

Corpus de palavras

Vocabulário que um modelo pode usar para procurar semelhança textual.

Componentes do modelo preditivo

Um modelo preditivo inclui esses componentes, alguns dos quais você deve fornecer.

Definição de solução

Um registro de dados que você cria e configura que especifica esses valores para treinar um modelo preditivo.

- Os registros usados para treinar o modelo. Por exemplo, treine somente em incidentes resolvidos ou encerrados nos últimos seis meses.
- Os campos de entrada que o modelo usa para fazer previsões. Por exemplo, use a descrição resumida do incidente para fazer uma previsão.
- O campo de saída cujo valor o modelo prevê. Por exemplo, defina a categoria do incidente com base na descrição resumida.
- A frequência para treinar novamente o modelo. Por exemplo, treine novamente o modelo a cada 30 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.

Solução

A solução é o resultado de uma definição de solução que você treinou em um ServiceNow datacenter. Inteligência preditiva usa a solução para prever um valor de campo de destino de acordo com um ou mais valores de campo de entrada. Todas as soluções especificam esses valores.

- A solução *precisão* é a porcentagem agregada de previsões corretas. Por exemplo, uma precisão de 50 significa que de 100 previsões, metade delas deve ter o valor correto.
- A solução *cobertura* é a porcentagem agregada de registros que recebem uma previsão. Por exemplo, uma cobertura de 50 significa que metade de todos os registros qualificados realmente recebe uma previsão.
- A solução *classes* são os valores do campo de saída para os quais o modelo pode fazer previsões. Cada classe é um valor de campo de saída com uma lista de métricas de precisão, cobertura e distribuição possíveis para escolher. Por exemplo, a solução Categorização de incidentes tem uma classe para cada categoria, como software, consulta e banco de dados.
- A classe *distribuição* é a porcentagem de registros de toda a tabela que têm este valor de campo de saída específico. Por exemplo, uma distribuição de 50 para a classe de consulta significa que metade dos incidentes tem a categoria de consulta.

Estruturas de Inteligência preditiva

Inteligência preditiva o fornece três estruturas no Yokohama versão. Cada estrutura tem diferentes tipos de solução para treinar o sistema a prever, recomendar e organizar resultados de dados. Uma solução treinada pode ser invocada por qualquer aplicação por meio de uma API para fazer uma previsão. Mais informações podem ser encontradas em Inteligência preditiva estruturas.

Inteligência preditiva estruturas

Inteligência preditiva fornece três estruturas de modelo diferentes no Yokohama versão: classificação, semelhança e cluster. Cada estrutura é especializada em diferentes tipos de previsões.

Inteligência preditiva estrutura de classificação

. Inteligência preditiva a estrutura de classificação permite que você use algoritmos de aprendizado de máquina para definir valores de campo categórico durante a criação do registro. Por exemplo, você pode usar o modelo para definir a categoria de incidente com base na descrição resumida. Você pode treinar modelos preditivos para que atuem como um agente para categorizar e rotear o trabalho automaticamente com base em sua experiência anterior de manipulação de registros.

Habilitar Inteligência preditiva para lidar com volumes de solicitações de entrada a custos mais baixos. Automatizar a categorização e atribuição de solicitações para reduzir:

- Tempos de resolução da tarefa.
- O número de interações necessárias para resolver tarefas.
- As taxas de erro de categorização e atribuição de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de 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.

Inteligência preditiva estrutura de semelhança

. Inteligência preditiva a estrutura de semelhança identifica registros existentes que têm valores semelhantes a um novo registro. Por exemplo, você pode treinar um subconjunto de seus registros de incidente para recomendar uma resolução com base nas informações de um registro de incidente semelhante. Ao emprestar incidentes encerrados semelhantes que têm uma resolução comprovada, você pode ajudar os agentes e executantes a fornecer rapidamente a melhor resolução para um incidente de entrada.

A estrutura de semelhança não precisa de uma correspondência exata de palavras-chave para suas comparações de texto porque seus algoritmos identificam palavras e sinônimos semelhantes com base em contextos semelhantes. Por exemplo, as frases *a impressora não está funcionando* e. *impressora quebrada* ambos são reconhecidos como semelhantes. A estrutura também coleta, aprende e aplica o contexto específico do seu setor. Por exemplo, a frase *não é possível ingressar na rede* tem um contexto diferente em uma empresa de rede de computadores do que em uma empresa de seguro de saúde.

A estrutura de semelhança usa uma solução de semelhança de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança.

Inteligência preditiva estrutura de cluster

O cluster divide os dados em grupos que podem ser usados para identificar padrões. Em seguida, você pode lidar com registros coletivamente ou encontrar lacunas nos dados existentes. Por exemplo, você pode agrupar novos incidentes semelhantes para identificar uma indisponibilidade grave.

A estrutura de cluster usa uma solução de cluster de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de cluster.

Obsoleto no Washington DC versão: Inteligência preditiva estrutura de regressão

Importante:
O suporte para criar novas soluções de regressão foi removido no Washington DC versão. Você pode treinar e editar soluções existentes, mas não pode criar novas. Essas informações são fornecidas para o contexto legado.

A regressão é uma estrutura de aprendizado de máquina que usa dados históricos para prever saídas numéricas, como uma temperatura ou um preço de ação.

Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de regressão.

Instalar Inteligência preditiva

Ativar Inteligência preditiva em sua instância e comece a usar a configuração básica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
. Inteligência preditiva o plug-in (com.glide.platform_ml) está incluído no sistema de base, mas, se necessário, você pode usar o procedimento a seguir para ativá-lo.

Outros plug-ins relacionados e aplicações da loja estão disponíveis. Por exemplo, Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo(com.snc.fsm_ml) fornece soluções relevantes para FSM. Alguns desses plug-ins podem exigir uma licença separada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ativa o. Inteligência preditiva Plug-in Pela primeira vez em sua instância, o sistema inicia uma Página inicial. A Página inicial fornece uma visão geral de suas definições de solução nas estruturas de classificação, semelhança, cluster e regressão. Você pode criar, treinar e testar soluções diretamente na Página inicial. Um resumo da solução treinada mais recente também está disponível.

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Use a barra de pesquisa para localizar Inteligência preditiva plug-in (com.glide.platform_ml).
3. Selecione **Instalar** E, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar** .
   Quando você ativa um plug-in, todos os plug-ins dependentes são ativados automaticamente.
4. Confirme se a ativação criou com sucesso um *sharedservice.worker* usuário.
   Ao treinar suas soluções, Inteligência preditiva opera como este usuário.

Nota:
. *sharedservice.worker* o usuário inclui as seguintes funções:

- platform_ml_read
- platform_ml_write
- platform_ml_create

Essas funções são necessárias para criar, treinar e exibir soluções. Elas são funções internas e não devem ser editadas ou atribuídas a outros usuários.

Implementar Inteligência preditiva

Implementar as etapas iniciais de instalação e configuração para Inteligência preditiva Treinar um algoritmo de aprendizado de máquina (ML) para fazer previsões com base em seus dados de registro anteriores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de treinamento requer o envio de dados de registro para um serviço de treinamento no datacenter mais próximo. Cada datacenter tem seu próprio servidor de treinamento dedicado e os dados não saem do datacenter, esse serviço também está disponível para clientes que têm requisitos de soberania de dados. Para obter mais informações sobre esse processo, consulte Explore a Inteligência preditiva.

Para perguntas frequentes sobre configuração e configuração iniciais, consulte KB0781894 .

Procedimento

1. Ativar Inteligência preditiva em uma instância de não produção.
2. Na instância de produção, exporte os registros que você deseja Inteligência preditiva soluções para processar.
   Por exemplo, exporte 12 meses de registros de incidentes para uma instância de não produção.
3. Na instância de não produção, importe os registros exportados.
4. Na instância de não produção, revise os registros de definição de solução padrão para determinar se o filtro, os campos de entrada e o campo de saída são suficientes para prever seus registros de incidente ou tarefa.
   Se necessário, crie uma definição de solução para cada conjunto de registros que você deseja prever.
5. Na instância de não produção, treine os registros de definição da 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.

6. Teste as previsões da solução na instância de não produção criando registros de teste ou importando mais registros da produção.
7. Para soluções de classificação, revise os relatórios de previsão para determinar a precisão e a cobertura de sua solução e classes individuais.
8. Para soluções de semelhança, revise os exemplos de semelhança para atualizar o limite de pontuação de semelhança, se necessário.
9. Se necessário, atualize o filtro de definição da solução para incluir mais ou diferentes registros de treinamento.
10. Treine novamente e teste novamente todos os registros de definição de solução atualizados.
11. Quando estiver satisfeito com suas soluções, ative Inteligência preditiva em sua instância de produção.
12. Recrie todos os registros de definição de solução personalizada e treine a solução ou importe a solução da instância de não produção para a instância de produção.

Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de classificação

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Como configurar o Inteligência preditiva

Configurar definições de solução para Inteligência preditiva treinar, testar e monitorar definições de solução

Configuração

Use os links a seguir para orientá-lo ao configurar sua definição de solução.

- Dicas de configuração para Inteligência preditiva
- Crie uma lista de palavras irrelevantes personalizada
- Crie um corpus de palavras
- Testes de início rápido para Inteligência preditiva
- Ativar a versão da solução
- Exportação de soluções treinadas para produção
- Definir configurações avançadas para suas soluções DE ML

Dicas de configuração para Inteligência preditiva

Se você encontrar problemas durante o treinamento da solução e a previsão da solução, siga estas resoluções sugeridas.

Dados de entrada

É recomendável ter pelo menos 30 000 registros para treinar seus modelos, mas a precisão do modelo é determinada pelos dados de entrada.

Três fatores primários determinam a qualidade dos dados de entrada usados para treinar soluções:

Tradução automática

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

- Limpeza: Os dados limpos reduzem o ruído, tornando o modelo mais preciso.
- Qualidade: A entrada e a saída devem ser válidas e corretas para treinar o modelo a fazer previsões precisas.
- Distribuição: Os dados que representam todo o conjunto de dados como um todo resultarão em um modelo que pode fazer previsões mais generalizadas.

A maioria dos conjuntos de dados brutos contém dados sujos e inutilizáveis. Revisar seus conjuntos de entrada antes do treinamento é essencial para manter modelos preditivos precisos.

Recomenda-se usar aproximadamente 80% dos dados de entrada para treinar seu modelo e cerca de 20% dos dados para avaliar se o modelo é preciso. Você pode comparar os resultados previstos do modelo com os valores reais dos 20% dos dados restantes.

Treinamento da solução

Ocorrência	Resolução ou ação sugerida
O treinamento da solução permanece no status Aguardando treinamento por muito tempo, pois o trabalho do programador está usando uma URL de instância de retorno de chamada do Glide incorreta.	Certifique-se de `glide.servlet.uri`A propriedade na instância do Glide está definida como a URL da instância correta. Este problema pode ocorrer quando: • Uma instância é clonada da produção, mas ainda se refere à URL de produção do `glide.servlet.uri`propriedade. • A instância do Glide é provisionada e executa o treinamento pela primeira vez.
Novas categorias foram adicionadas e ainda não estão tendo impacto no treinamento.	Este é um comportamento esperado, pois as novas categorias podem ainda não ter dados suficientes até que a solução seja retreinada.
O treinamento da solução falha.	Quando o treinamento falhar, clique em **Mostrar andamento do treinamento** link relacionado na tela de solução para determinar onde reside o possível problema.
O treinamento da solução falha devido à autenticação do usuário.	Navegue até **Segurança do sistema> Usuários** E certifique-se de que o usuário sharedservice.worker esteja definido como Ativo.
O treinamento do modelo retorna dizendo que o modelo não pode ser criado. O treinamento falha e mostra a mensagem "Erro ao treinar solução". A janela de andamento do treinamento mostra esta mensagem: "Falha no treinamento da solução, pois	Este problema pode ocorrer quando a quantidade de dados ou a distribuição de valores de campo não é suficiente para um modelo ser criado com sucesso. Siga estas etapas para solucionar problemas:

Tradução automática

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

Ocorrência	Resolução ou ação sugerida
os dados usados não são suficientes ou o campo de entrada não é preditivo do campo de saída".	1. Certifique-se de que a distribuição do campo de saída não esteja distorcida. 2. Treine o modelo novamente alterando os filtros de data para usar uma quantidade maior de dados. 3. Se os campos de entrada não estiverem totalmente preenchidos, adicione um filtro para remover registros nulos.
A solução tem dados em vários idiomas, mas os resultados de cobertura e precisão são ruins.	Use as seguintes opções para ajudar a melhorar suas métricas. Opção 1: Atualize o idioma de processamento da solução para o idioma diferente do inglês mais proeminente. **Nota:** O inglês é aplicado por padrão a todos os conjuntos de dados. Opção 2: Se houver dados suficientes para cada idioma/região: 1. Adicione um critério de filtro para um idioma/região específico em que o idioma primário possa ser identificado (holandês, inglês, francês, alemão, japonês, ou espanhol). 2. Gere uma solução para cada idioma/região e aplique a linguagem de processamento apropriada a cada solução.

Previsão da solução

Ocorrência	Resolução ou ação sugerida
A previsão falha e retorna uma exceção Java em que a causa é desconhecida.	1. PESQUISE a exceção no Inteligência preditiva Logs do Glide. 2. Envie um registro de incidente para Inteligência preditiva incluindo todos os detalhes relevantes, como a exceção, a instância afetada, o nome da solução e a cadeia de caracteres de entrada.
Não há previsão aplicada ao registro de incidente/caso, mas a previsão retorna um valor quando testada no Explorador da REST API.	Isso pode ocorrer quando a confiança da previsão é menor que o limite necessário para fazer uma previsão. Depois que sua solução for treinada, use as etapas a seguir para confirmar se as configurações da solução precisam ser ajustadas.

Tradução automática

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

Ocorrência	Resolução ou ação sugerida
	1. Navegue até **Serviços Web do sistema > REST > Explorador de REST API** para encontrar o nível de confiança da previsão. Consulte Teste uma previsão de solução de classificação. 2. No registro de Definição de solução de ML, verifique o limite definido para sua classe de resultado que foi retornado na previsão clicando no nome da classe. . **Classe** a página é exibida. 3. Verifique **Precisão estimada** e. **Cobertura estimada** valores. Se o limite correspondente for maior do que a confiança de previsão do resultado, essa será a causa raiz do motivo pelo qual você não viu nenhuma previsão. 4. Ajuste a precisão da classe e os valores de cobertura para aumentar a cobertura ou a precisão. Consulte Ajuste uma solução de classificação treinada.

Clonagem de instância

Ocorrência	Resolução ou ação sugerida
Depois que uma instância é clonada, as previsões para suas soluções existentes falham.	Os artefatos de solução DE ML na tabela [ml_artifacts] são armazenados na tabela [sys_attachment]. Se a tabela [ml_artifacts] não estiver incluída no clone quando você executá-la, as previsões falharão. Certifique-se de que seu clone inclua os artefatos de aprendizado de máquina, pois esses são componentes críticos do Inteligência preditiva solução.
Depois que uma instância é clonada, o treinamento da solução falha.	À medida que a execução de clonagem prossegue, é possível que o usuário sharedservice.worker tenha sido desabilitado, bloqueado ou o ID do usuário não esteja definido. Resolva esses problemas para que o treinamento da solução seja bem-sucedido.

Crie uma lista de palavras irrelevantes personalizada

Exclua palavras comuns que você deseja que o sistema ignore durante o treinamento e a previsão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas de palavras irrelevantes permitem que o sistema exclua palavras irrelevantes que podem impedir a pesquisa e o processamento geral de linguagem natural de seus 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.

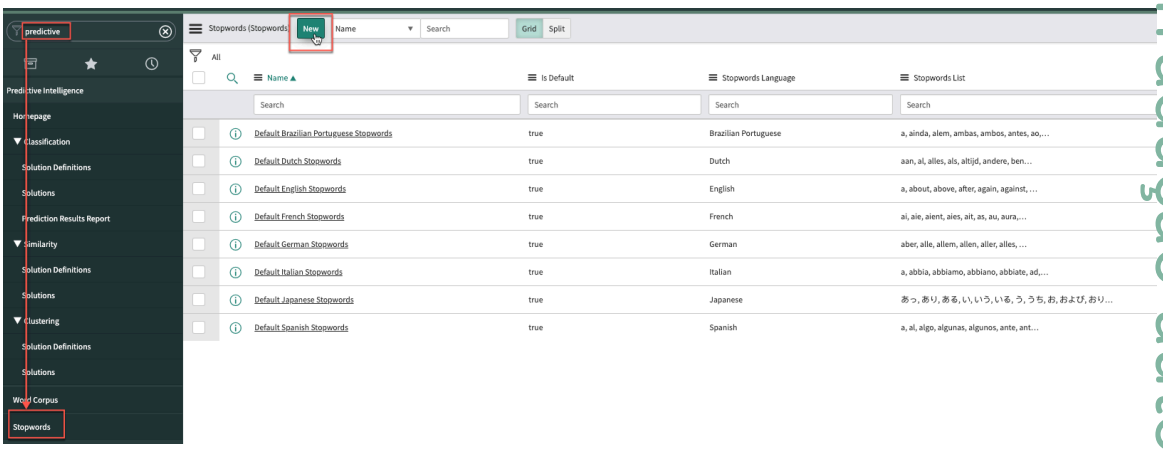
Inteligência preditiva fornece listas de palavras irrelevantes padrão para cada idioma compatível com o sistema. Exemplos de palavras irrelevantes incluem palavras como *em* , . e os nomes de pessoas e empresas. Você também pode definir sua própria lista de palavras irrelevantes que é composta por palavras específicas para sua organização e setor.

A lista personalizada que você fornece funciona junto com aquelas que o sistema já usa por padrão. Por exemplo, se registros de incidentes forem usados em uma solução de classificação e um nome de empresa for usado nesses registros, considere adicionar esse nome à sua lista, pois é improvável que forneça informações relevantes para a solução que você está criando.

Neste cenário de exemplo, você cria uma lista de palavras irrelevantes personalizada para o idioma português brasileiro.

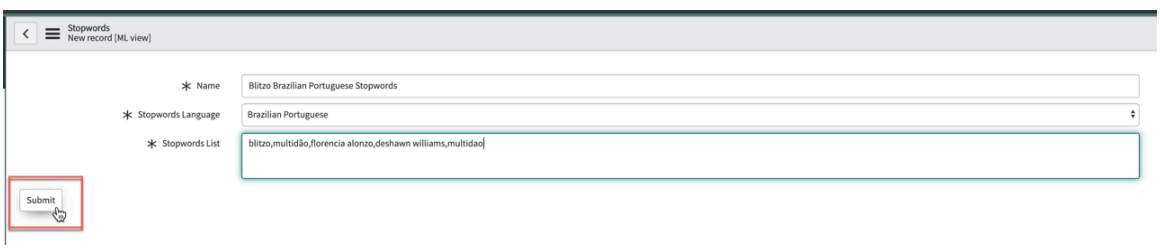
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Palavras irrelevantes**.
2. Na lista Palavras irrelevantes, clique em **Novo** .



3. No formulário Palavras irrelevantes, configure esses campos.

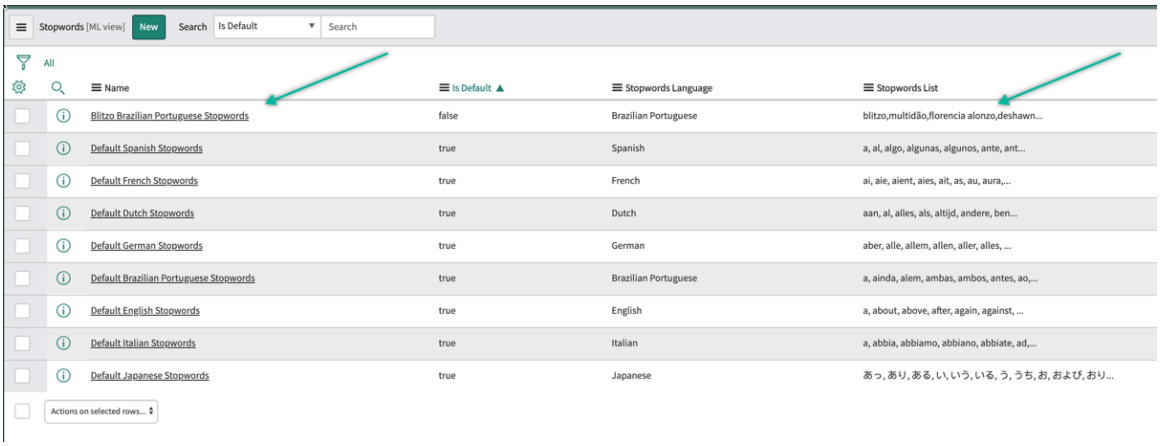
Campo	Valor
Nome	Insira um nome exclusivo para a lista, como o nome da sua empresa e o idioma de processamento. Por exemplo, Blitzo Português Brasileiro Palavras irrelevantes .
Idioma das Palavras Irrelevantes	Selecione **Português do Brasil**
Lista de Palavras Irrelevantes	Insira manualmente as palavras irrelevantes usando um formato separado por vírgulas. Para obter mais exemplos de palavras irrelevantes, consulte a imagem na Etapa 2 deste procedimento.



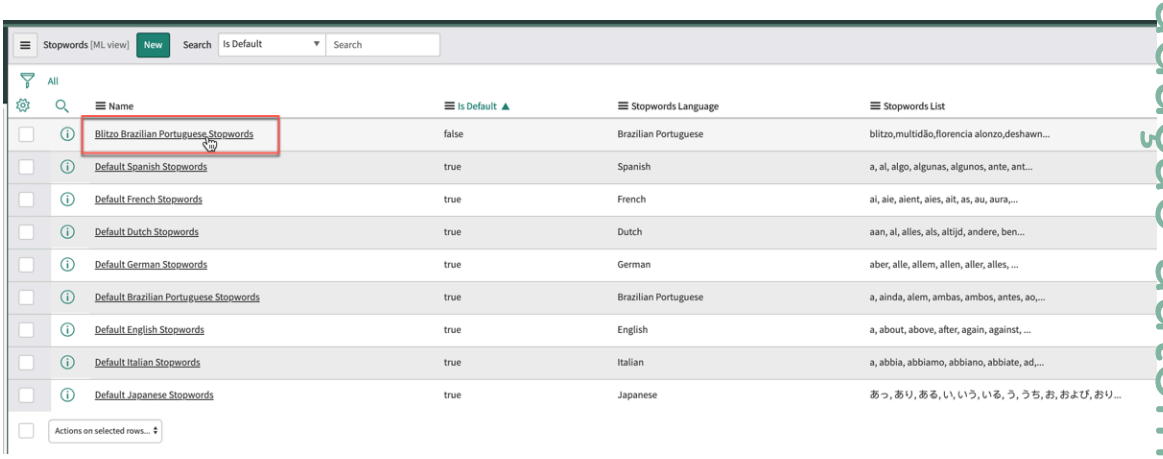
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 em **Enviar**.
   Sua lista de palavras irrelevantes personalizadas aparece na exibição da lista Palavras irrelevantes.



5. **Opcional:** Se você precisar atualizar sua lista de palavras irrelevantes, basta clicar no Nome, adicionar ou remover palavras da lista e clicar em **Atualização** .



Tradução automática

O que Fazer Depois

Atribua uma lista de palavras irrelevantes personalizadas ou padrão a uma classificação, semelhança, cluster ou regressão definição da solução.

Crie um corpus de palavras

Crie uma coleção de palavras e frases que funcione como o vocabulário que o sistema usa para comparar seus registros de instância com base em sua semelhança textual. Você pode pensar no corpus de palavras como um dicionário que você deseja que seu sistema de aprendizado de máquina entenda.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou ml_admin

Importante:

Em Yokohama Os modelos de versão, nas estruturas de classificação, cluster e semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Eles são pré-treinados, portanto, um corpus de palavras não é necessário para suas novas soluções.

Após o upgrade, suas soluções existentes com um corpus de palavras se tornarão soluções de fluxo de trabalho na próxima vez que forem treinadas novamente. Além disso, o campo Corpus de palavras é removido do formulário.

As informações a seguir são fornecidas para o contexto legado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 principal objetivo de um corpus de palavras é inferir dados textuais para treinar seu NLU modelo. Se estiver usando um corpus de palavras em uma solução, você deverá especificá-lo para treinamento na fase de definição da solução. Um corpus de palavras treinado pode ser reutilizado em soluções e capacidades.

Você pode usar um corpus de palavras para ajudar a comparar texto de registro semelhante em uma tabela ou em várias tabelas. Um corpus de palavras também pode ser útil em outros cenários, como cluster, em que você agrupa registros semelhantes para análise de dados, reutilização ou revisão. Os itens que você adiciona ao seu corpus devem ser específicos para sua empresa e seu setor para que você possa reutilizá-los em outras soluções de semelhança ou cluster e aplicá-los a vários casos de uso.

Neste procedimento de exemplo, você está trabalhando em registros de incidentes e deseja localizar artigos relevantes da base de conhecimento (KB) que podem fornecer resoluções para esses casos de incidentes. Aqui, seu objetivo é criar um corpus de palavras que você possa aplicar a uma nova solução de semelhança que compara incidentes ativos com artigos da base de conhecimento publicados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Corpus de palavras**.
2. No formulário Corpus de palavras, clique em **Novo** .
3. Configure esses campos de acordo com a orientação a seguir.

Campo	Descrição
Nome	Um título exclusivo que faz referência ao conteúdo do seu corpus. Neste caso de uso, você pode inserir um nome como `Incidentes ativos e KBs publicados` , como o nome indica as tabelas que seu corpus minerará para ajudar a criar sua solução.
Ativo	Marque esta caixa de seleção se você estiver criando mais de um corpus de palavras por vez e planeja configurar os componentes detalhados mais tarde. Caso contrário, deixe-o em branco porque você pode selecioná-lo em uma etapa posterior.

4. Selecione **Enviar**.
5. Na exibição de lista Corpus de palavras, localize seu novo corpus de palavras e clique nele **Nome** valor para abrir o registro.
6. Na seção Conteúdo do corpus de palavras, clique em **Novo** .
7. No formulário Conteúdo do corpus de palavras, configure esses campos de acordo com a orientação a seguir para definir um componente de conteúdo para o corpus de palavras.

Campo	Descrição
Nome	Insira um título que faça referência aos dados que você deseja adicionar ao corpus, como `Incidentes encerrados nos últimos 6 meses` .
Tabela	Selecione a tabela que contém os dados que você deseja incluir no corpus de palavras. Para este caso de uso, selecione **Incidente [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: O número de registros por tabela para criação de Corpus de palavras usados em soluções de Semelhança e Clustering é limitado a 300 000.
Filtrar	Selecione os seguintes valores de condição de filtro: **[Encerrado] [não está vazio] e [Criado nos últimos 6 meses]** .
Lista de campos	Para este caso de uso, selecione **Descrição resumida** , **Descrição** e **Anotações de resolução** .
Domínio	O sistema exibe automaticamente o grupo de usuários do seu corpus. Neste caso de uso, ele mostra o grupo de usuários global. Você também pode selecionar outros grupos de usuários.

8. Selecione **Enviar**.
9. Na seção Detalhes do corpus de palavras, selecione **Novo** .
10. Configure esses campos de acordo com a orientação a seguir para definir um segundo componente de conteúdo para seu corpus de palavras.

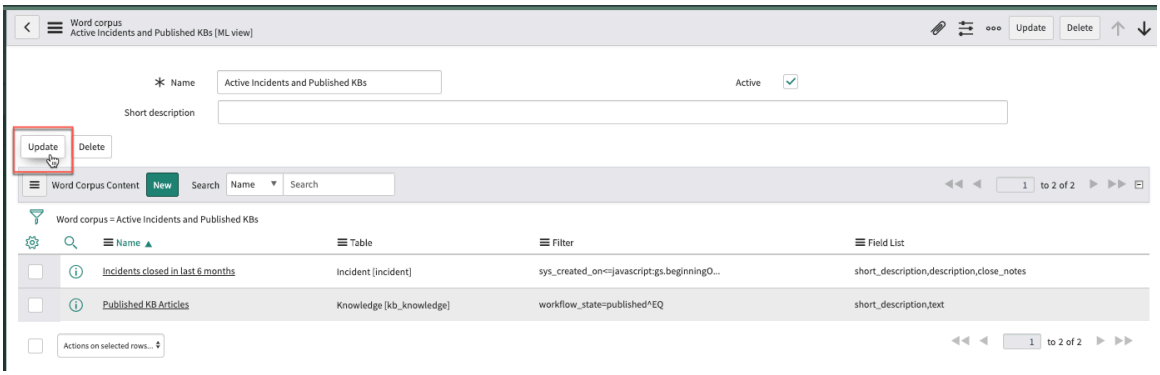
Campo	Descrição
Nome	Insira um título que faça referência aos dados que você deseja comparar com seu primeiro componente de conteúdo, como Artigos da base de conhecimento publicados .
Tabela	Selecione a tabela que contém os dados que você deseja comparar com o primeiro componente de conteúdo. Para este caso de uso, selecione **Conhecimento [kb_knowledge]** . **Nota:** O número de registros por tabela para criação de corpus de palavras usadas em soluções de Semelhança e Clustering é limitado a 300 000 registros por tabela.
Filtrar	Selecione os seguintes valores de condição de filtro: **[Fluxo de trabalho] [is] [Publicado]** .
Lista de campos	Selecione **Descrição resumida** e. **Corpo do artigo** .

11. Selecione **Enviar**.

Seus componentes de conteúdo do corpus de duas palavras aparecem no formulário do corpus de palavras.

Tradução automática

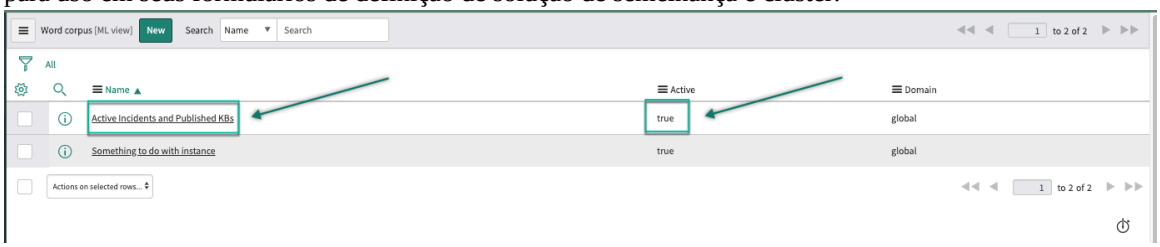
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



12. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O corpus de palavras concluído que você criou aparece no formulário de corpus de palavras e está disponível para uso em seus formulários de definição de solução de semelhança e cluster.



O que Fazer Depois

Crie uma solução na estrutura apropriada. Para obter mais informações, consulte os links no painel Conteúdo relacionado nesta página.

Tópicos relacionados

- Criar e treinar uma solução de classificação
- Criação e treinamento de uma solução de semelhança
- Criar e treinar uma solução de cluster

Testes de início rápido para Inteligência preditiva

Valide isso Inteligência preditiva ainda funciona depois que você faz qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Inteligência preditiva testes de início rápido exigem a ativação do plug-in Inteligência preditiva [com.glide.platform_ml]. Para executar testes de upgrade críticos em soluções de aprendizado de máquina existentes, você precisa criar um perfil de autorização básico chamado *ml_atf* na tabela Configurações de autenticação básica (sys_auth_profile_basic.list). Para executar os testes com sucesso, o usuário anexado ao perfil de autorização *ml_atf* deve ter a função ml_admin.

Inteligência preditiva Pacote de testes ATF

Testar	Descrição
PI: Presença de artefatos do modelo de ML persistentes no glide	Verifique se todos os artefatos do modelo de ML treinados persistem no glide (tabela sys_attachments) após o treinamento do modelo/clonagem 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.

Inteligência preditiva Pacote de testes ATF

Testar	Descrição
	para que as chamadas de previsão de ML sejam bem-sucedidas.
PI: configuração válida do usuário de ML (sharedservice.worker) no glide	Valide se o usuário de ML no glide (sharedservice.worker) está ativo e não desconectado para que o treinamento do modelo seja bem-sucedido.
PI: teste de upgrade do Glide para solução de classificação	Valide se a previsão do modelo de classificação nos modelos ativos existentes estiver produzindo os mesmos resultados de associação de classe e valor de confiança após um upgrade de glide.
PI: teste de upgrade do Glide para solução de semelhança	Valide se as chamadas de API de previsão de modelo de semelhança nos modelos ativos forem bem-sucedidas após um upgrade de glide.

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Ativar a versão da solução

O sistema ativa a versão mais recente da solução quando conclui o treinamento de uma solução e permite que apenas uma versão da solução esteja ativa por vez. No entanto, você pode ativar qualquer versão de solução treinada anteriormente que desejar Inteligência preditiva para usar para fazer previsões.

Antes de Iniciar

- Treine manualmente uma solução várias vezes ou defina uma programação de treinamento.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema cria uma versão de solução sempre que você treina uma definição de solução. Normalmente, você só cria manualmente uma nova versão da solução quando altera o filtro de definição da solução e deseja testá-lo. Caso contrário, a maioria das versões da solução será criada durante o treinamento programado da solução.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Soluções** ou **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Soluções** ou **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Soluções** ou **Inteligência preditiva** > **Regressão** > **Soluções** .
2. Na exibição de lista Soluções DE ML, clique no ícone Pesquisa de referência da solução treinada que você deseja ativar.
3. Clique em **Abrir registro**.
4. No registro de solução, clique em **Ativar** .
   O sistema ativa esta versão da solução e desativa qualquer outra versão da 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 que Fazer Depois

Para soluções de classificação, revise as estatísticas de cobertura e precisão da solução treinada . Para soluções de semelhança, revise os exemplos de semelhança .

Exportação de soluções treinadas para produção

Refine e teste suas soluções DE ML iterativamente em uma instância de não produção e use conjuntos de atualizações para exportar as mudanças para sua instância de produção. Esta prática atenua o risco de retreinar soluções em sua instância de produção ao vivo .

Antes de Iniciar

Antes de testar em uma instância de teste, certifique-se de que a instância hospede dados clonados recentemente da instância de produção para que as soluções que você treina na instância de teste permaneçam válidas ao exportá-las para produção.

Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Planeje suas mudanças com cuidado e lembre-se de que os conjuntos de atualizações correspondem aos registros com base no ID do sistema [sys-id] e não no número da versão. Mover soluções para instâncias às vezes pode gerar resultados imprevisíveis. Se você tiver esse problema, treine novamente a solução, o que leva 5 minutos por solução. Para obter mais informações sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução** ou **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Clique no nome do registro de Definição de solução de ML treinado para abri-lo.
3. Na seção Links relacionados, clique em **Adicione soluções ao conjunto de atualizações atual** .
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Seus artefatos de solução DE ML treinados, como definições de solução, registros de modelo e estatísticas de modelo preditivo, são adicionados ao conjunto de atualizações atual.

O que Fazer Depois

Dependendo de onde você estiver no teste da solução, programe seu conjunto de atualizações para exportação para outra instância de não produção para testes adicionais ou para produção.

Nota:
Depois de exportar uma solução de semelhança, clique em **Atualizar janela de semelhança (necessário após a importação da solução)** Na seção Links relacionados do formulário Definição da solução de ML correspondente.

Definir configurações avançadas para suas soluções DE ML

Saiba mais sobre as configurações avançadas do seu Inteligência preditiva Soluções de aprendizado de máquina (ML). Aplique tecnologia e algoritmos opcionais para capacidades de classificação, cluster, semelhança e regressão.

Usar configurações avançadas em suas soluções DE ML é opcional. Se você optar por implementar qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de que seu caso de uso se beneficia do que a tecnologia oferece. Para obter mais informações sobre vários desses 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.

consulte Mergulhe mais fundo com os Parâmetros avançados de cluster artigo em Comunidade ServiceNow.

A maioria das configurações avançadas está limitada a apenas um recurso porque sua funcionalidade é direcionada a casos de uso específicos.

Configurações avançadas de classificação, cluster, semelhança e regressão

Usando a função admin ou ml_admin, você aplica essas tecnologias configurando um parâmetro no **Configurações avançadas da solução** No formulário de definição da solução de ML.

Para atualizar ou remover uma configuração existente: No formulário de definição da solução, selecione **Configurações avançadas da solução** e selecione o nome do parâmetro da solução. Para obter detalhes, consulte os procedimentos a seguir.

- Configure o cancelamento de classe para uma solução de classificação
- Configurar TF-IDF para soluções
- Configure O DBSCAN para uma solução de cluster
- Configure o HDBSCAN para uma solução de cluster
- Configure o XGBoost para soluções de classificação ou regressão
- Configure o algoritmo do componente Connect e o método de distância Levenshtein para uma solução de cluster
- Aplique pureza em uma solução de cluster
- Analise um cluster com o Cluster Insight

Configurações de solução avançadas para classificação

Em Zurich as soluções de classificação oferecem as seguintes configurações de solução avançadas.

- Parâmetros de configuração para configuração do modelo na classificação
- Incluir somente N rótulos principais
- Mínimo de registros necessários para que o rótulo o inclua
- Remover rótulo Outros
- Use o algoritmo LightGBM para treinamento do modelo de classificação

Configure o cancelamento de classe para uma solução de classificação

Crie e aplique um parâmetro de cancelamento de classe a uma solução DE ML antes de treinar seus dados. Por exemplo, você define e aplica este parâmetro de solução a 90% de cancelamento para todos os registros na classe E-mail.

Antes de Iniciar

Nota:
Usar configurações avançadas em suas soluções DE ML é opcional. Se você optar por implementar qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficia do que a tecnologia oferece.

- Crie e salve uma definição de solução de classificação ou use uma existente.
- Função necessária: administrador ou ml_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.

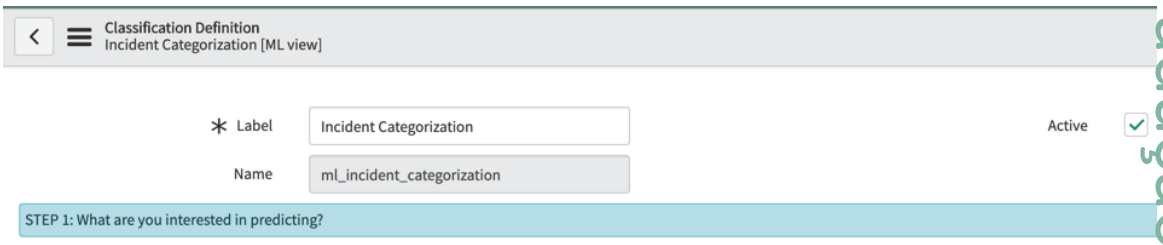
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O parâmetro de solução de cancelamento de classe permite orientar o treinamento de uma solução para influenciar uma classe específica. Por exemplo, classificar um e-mail de entrada como Phish ou não pode ser um caso de uso importante em uma solução de aprendizado de máquina relacionada à segurança. Nessa situação, é muito importante identificar cada Phish, e pode ser aceitável relatar um não Phish como um Phish ocasionalmente. No entanto, nenhum Phish real deve ser classificado como não Phish. Em tais situações, a métrica de cancelamento deve ter um valor alto para minimizar falsos negativos. Valores de cancelamento altos podem levar a porcentagens mais baixas de precisão e cobertura.

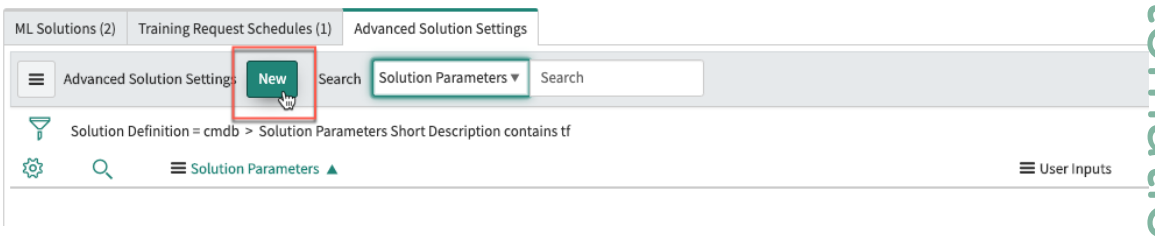
Você pode aplicar um valor de cancelamento a uma classe por definição de solução.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução de classificação salvo.
   Neste cenário de exemplo, você usa um formulário de definição de solução de Categorização de incidentes que ainda não treinou.



3. Na guia Configurações avançadas da solução na seção Links relacionados do formulário, selecione **Novo** .



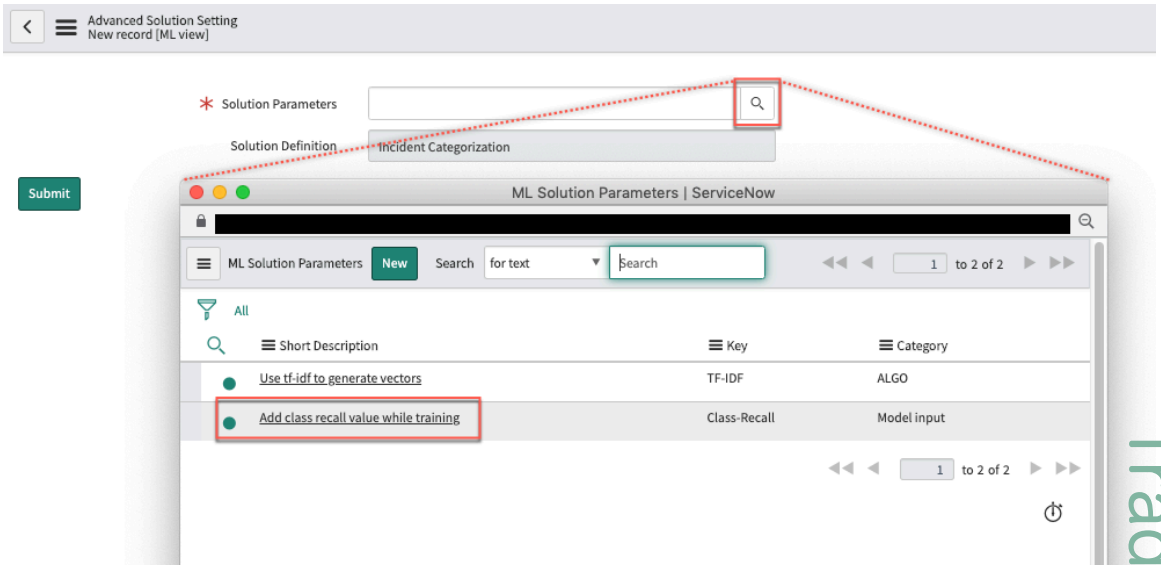
4. Crie um registro de parâmetro.

Tradução automática

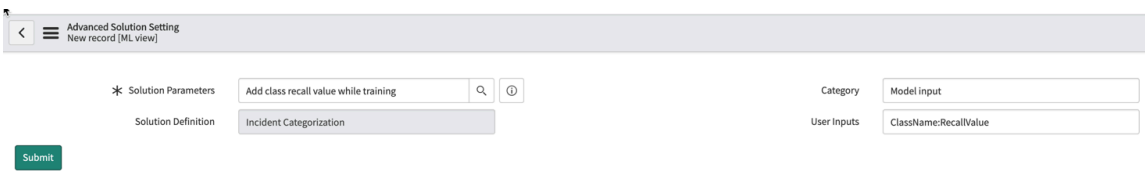
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a. Em **Parâmetros da Solução** , selecione o ícone de pesquisa.

b. Na tela Parâmetros da solução DE ML, selecione **Adicione valor de cancelamento de classe durante o treinamento** .



O registro Configuração de solução avançada [ml_advanced_solution_settings] é exibido.

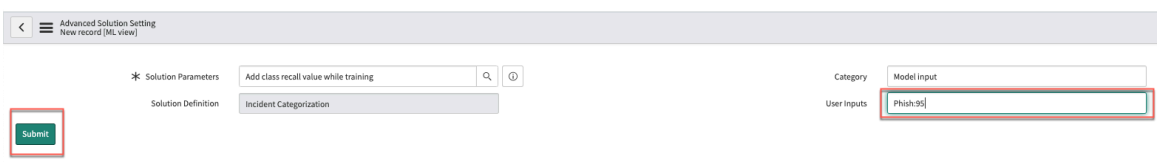


5. Adicione seus valores ao **Entradas do usuário** no formato `ClassName: ValrecalRecall` .

a. Insira o nome da classe para a qual você deseja especificar um valor de cancelamento.
Neste cenário, você insere `Phishing` para **Classname** .

b. Insira um caractere de dois pontos (:) e o valor Cancelar.
Insira `95` para **Valorrecal** no cenário de exemplo.

Em outras palavras, você está especificando *Phishing* como a classe de destino, e. *95* É a porcentagem de cancelamento que você está solicitando que o sistema forneça durante o treinamento da solução (`Phish: 95`).

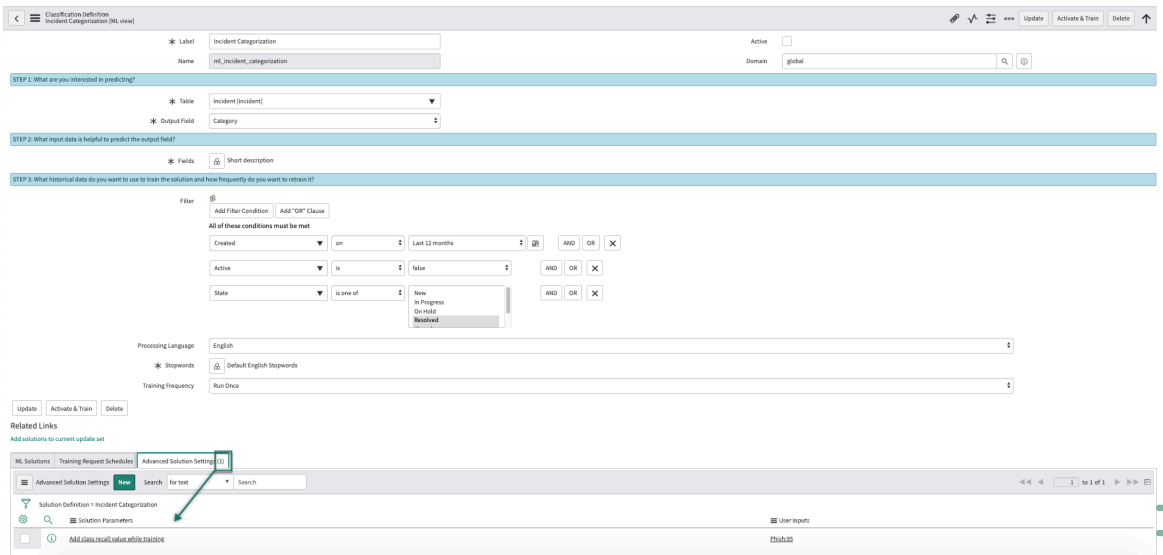


6. Selecione **Enviar**.

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.

Resultado: O cancelamento de classe está configurado para sua solução de classificação. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas da solução do formulário de definição da solução de classificação.



O que Fazer Depois

Treine sua solução de classificação salva para que suas atualizações sejam incorporadas.

Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de classificação

Configurar métricas de destino para uma solução de classificação treinada

Configurar TF-IDF para soluções

Configurar TF-IDF para soluções

Aplique a codificação de Frequência do termo - Frequência inversa do documento (TF-IDF) a soluções de classificação, cluster ou semelhança para Inteligência preditiva.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções DE ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficia do que a tecnologia oferece. Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847 .

- Crie uma definição de solução de classificação, cluster ou semelhança ou use uma definição existente.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Inteligência preditiva usa incorporação de palavras vetoriais de parágrafo por padrão em suas estruturas de classificação e semelhança, o que é altamente eficaz para processar dados compostos principalmente de conteúdo legível. No entanto, o TF-IDF pode retornar resultados de previsão melhores para registros que têm conteúdo gerado por máquina, como alertas e mensagens de erro para arquivos de log. Escolha configurações avançadas apropriadas para o tipo de dados que sua solução está processando.

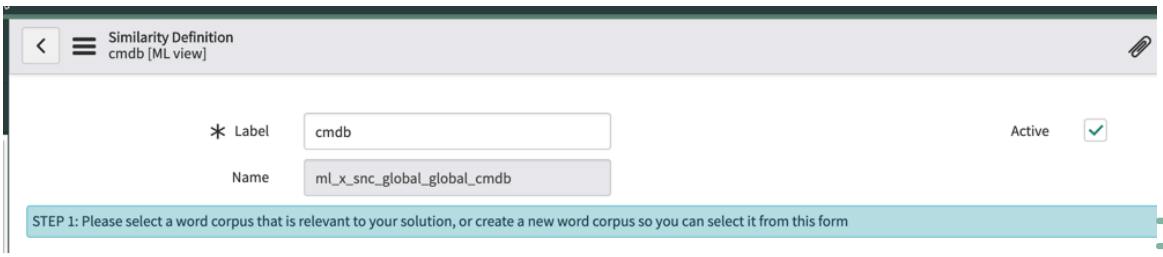
Tradução automática

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

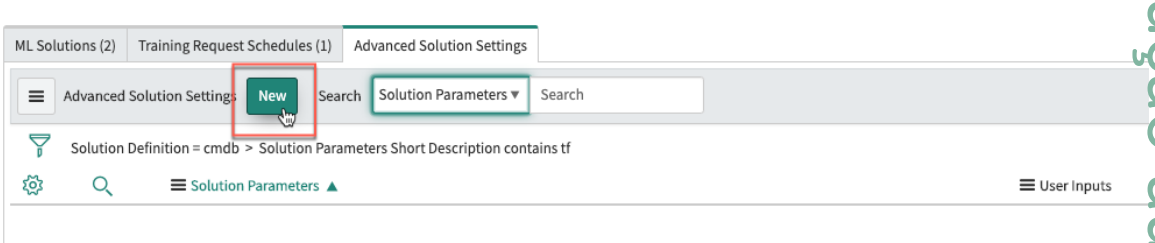
Nota:
As etapas para configurar o TF-IDF são as mesmas para todas as estruturas de modelo, mas o suporte do TF-IDF para definições de solução de cluster será aplicável somente se você tiver uma assinatura Professional.

Procedimento

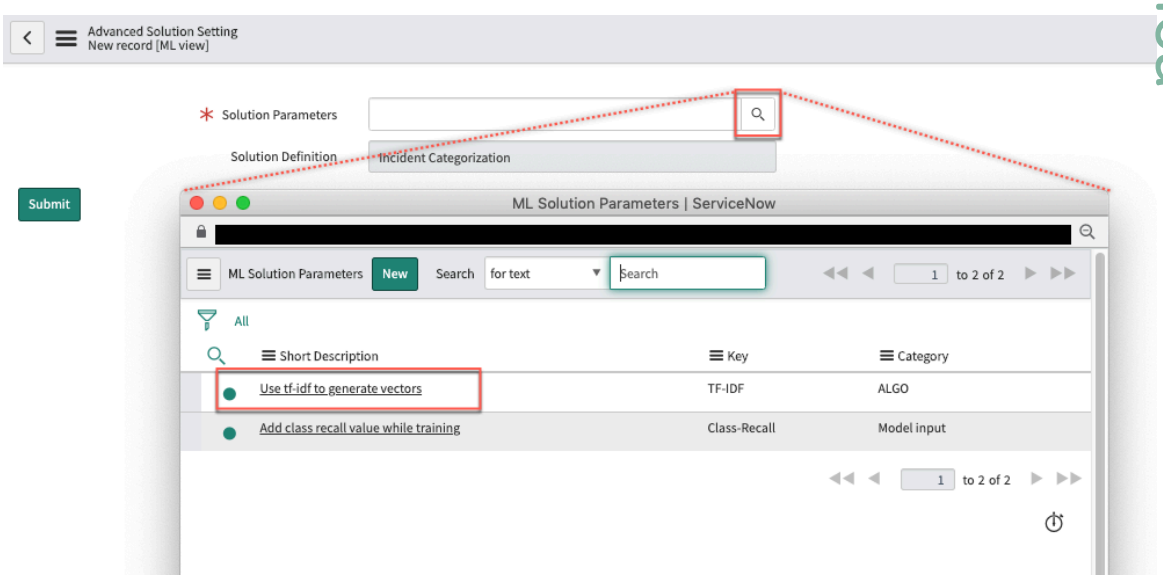
1. Navegue até um **Definição da Solução** , como **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução.
   Neste cenário de exemplo, você usa um CMDB formulário de definição de semelhança.



3. Na guia Configurações avançadas da solução na seção Links relacionados do formulário, clique em **Novo** .



4. Crie um registro de parâmetro.
   a. Em **Parâmetros da Solução** , clique no ícone de pesquisa.
   b. Na tela Parâmetros da solução DE ML, selecione **Use tf-idf para gerar vetores** .

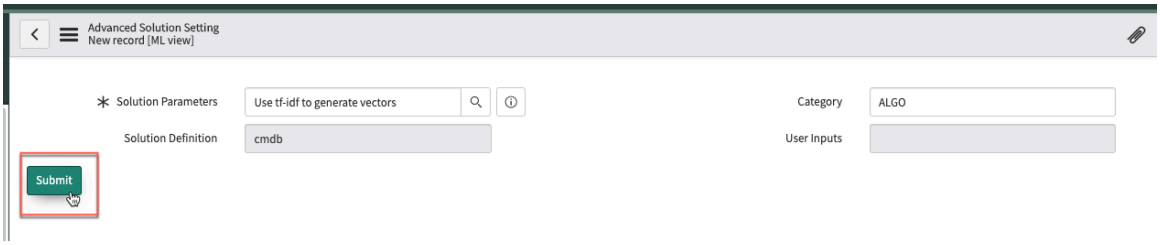


5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

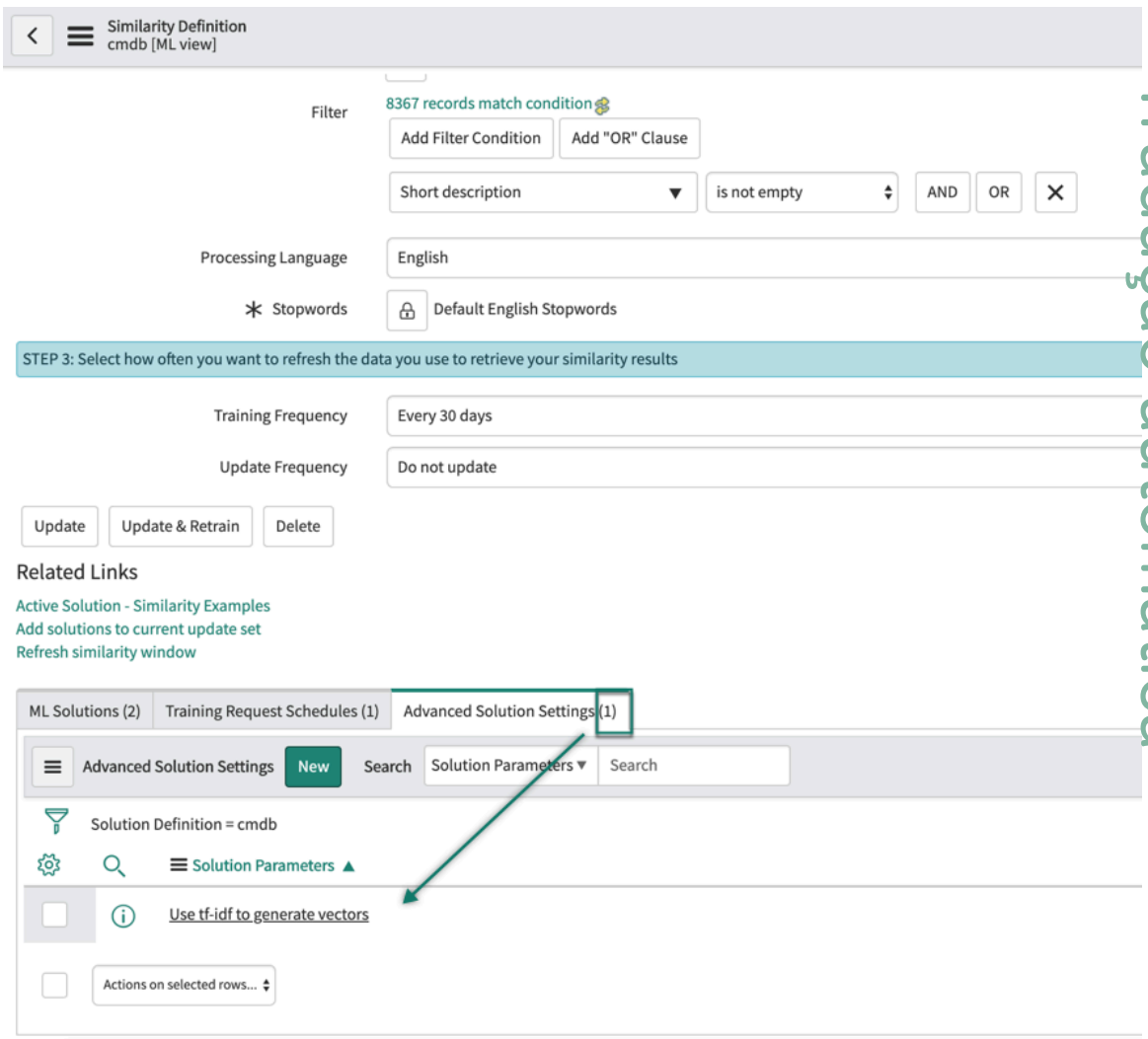
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A tela de registro Configuração de solução avançada é atualizada.



6. Clique em **Enviar**.

Resultado: O TF-IDF está configurado para sua solução de semelhança. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas da solução do formulário de definição de semelhança.



Tradução automática

Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de classificação

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Criar e treinar uma solução de regressão

Criar e treinar uma solução de cluster

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

Configure o XGBoost para soluções de classificação ou regressão

Aplique a codificação XGBoost para otimizar o treinamento para suas soluções de classificação ou regressão.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções DE ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficia do que a tecnologia oferece.

- Crie uma definição de solução de classificação ou use uma existente.
- Crie uma definição de solução de regressão ou use uma existente.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

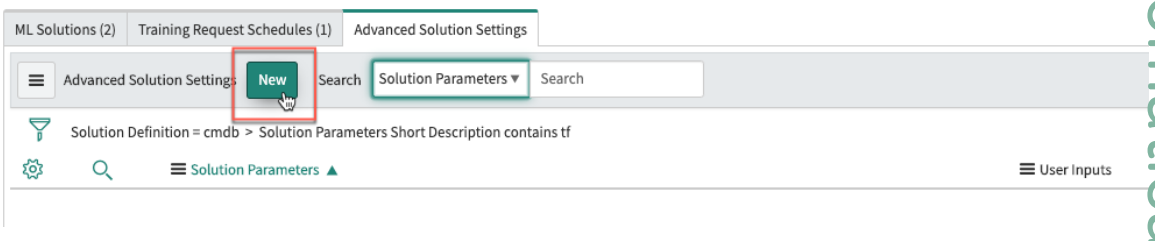
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

XGBoost é uma estrutura de reforço de gradiente opcional que usa várias árvores de decisão e oferece suporte a texto baseado em vetor de parágrafo e texto baseado em distância TF-IDF. LogR é o algoritmo de modelo baseado em distância padrão.

Neste cenário de exemplo, você aplica o XGBoost a uma solução de classificação e a uma solução de regressão.

Procedimento

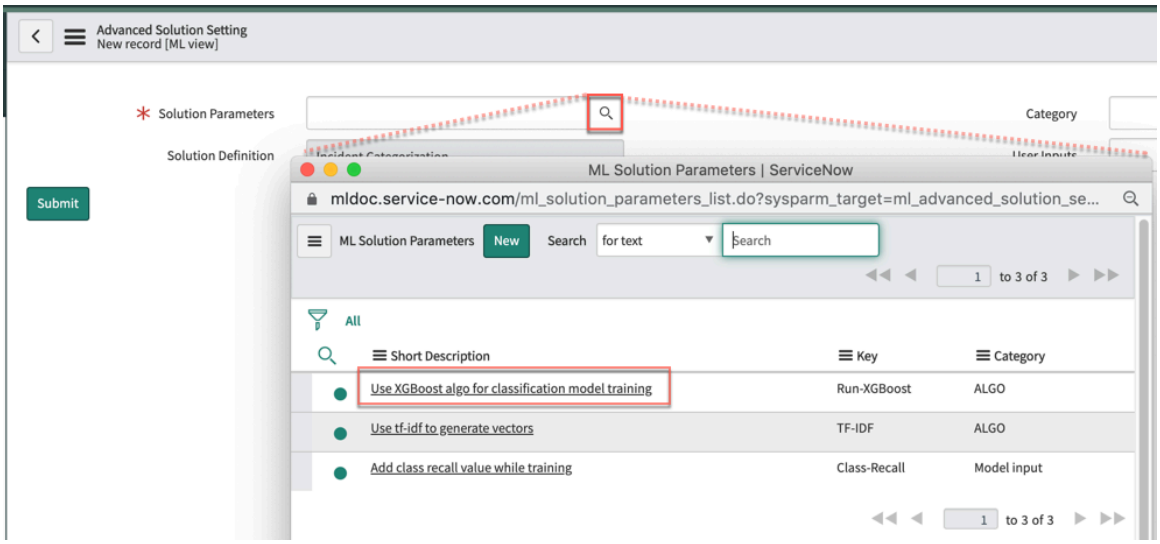
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução de classificação.
3. Na guia Configurações avançadas da solução na seção Links relacionados do formulário, clique em **Novo** .



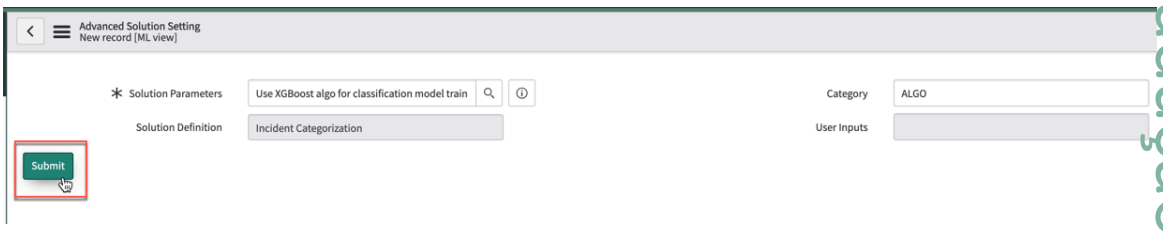
4. Crie um registro de parâmetro.
   a. Em **Parâmetros da Solução** , clique no ícone de pesquisa.
   b. Na tela Parâmetros da solução DE ML, selecione **Use o Algo do XGBoost para treinamento do modelo de classificação** .

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.

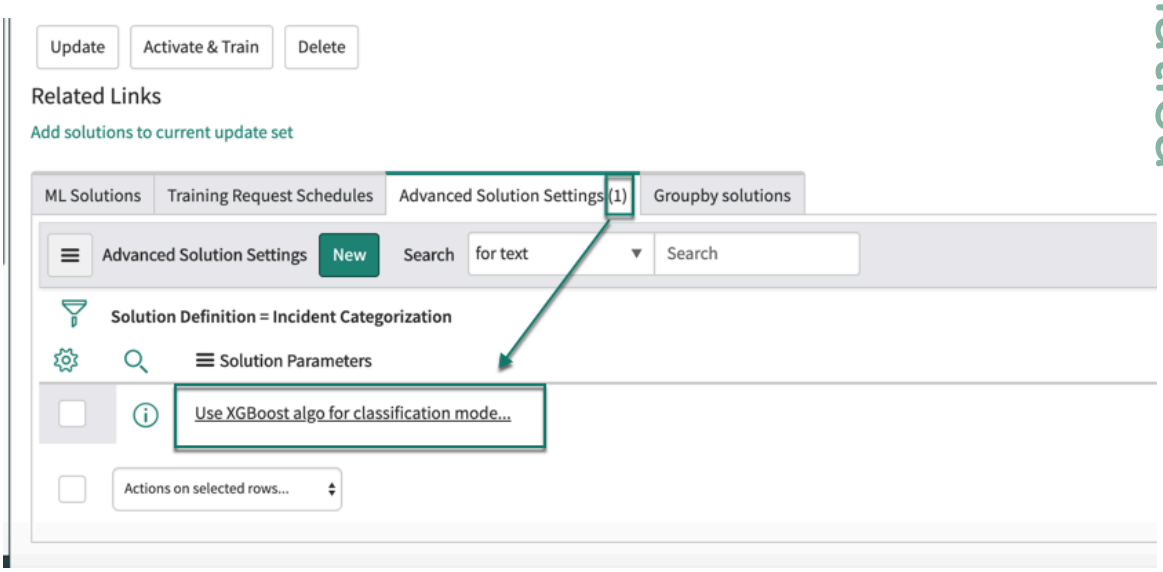


5. Clique em **Enviar**.
A tela de registro Configuração de solução avançada é atualizada.



6. Clique em **Enviar**.

Resultado: O XGBoost está configurado para sua solução de classificação. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas da solução do formulário de definição de classificação.



Nota:
Siga as etapas abaixo se quiser configurar o XGBoost em uma solução de regressão.

7. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Regressão** > **Definições de 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.

8. Neste segundo cenário, você abre um formulário de definição de solução de regressão.
9. Repita as etapas de 1-5 a 5 do exemplo de solução de classificação anterior, exceto que, desta vez, você está usando uma solução de regressão.
10. Clique em **Enviar**.

Resultado:

O XGBoost está configurado para sua solução de regressão. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas da solução do formulário de definição da solução de regressão.

Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de classificação

Criar e treinar uma solução de regressão

Configure O DBSCAN para uma solução de cluster

Considere aplicar o algoritmo de Cluster espacial baseado em densidade de aplicações com ruído (DBSCAN) à sua solução de cluster. DBSCAN está disponível como uma alternativa ao algoritmo de cluster padrão, k-means.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções DE ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de que seu caso de uso se beneficia do que a tecnologia oferece. Para obter mais informações, consulte Mergulhe mais fundo com os Parâmetros avançados de cluster artigo em Comunidade ServiceNow.

- Crie uma definição de solução de cluster ou use uma existente.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

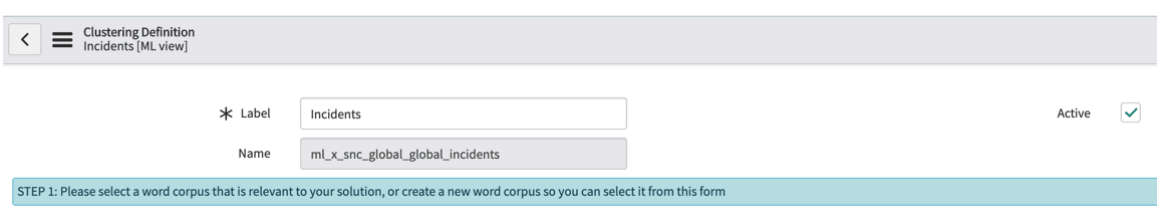
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Inteligência preditiva usa o. *k-means* algoritmo por padrão em sua estrutura de cluster. DBSCAN é outro algoritmo de cluster que também é usado em mineração de dados e aprendizado de máquina. Alguns usuários preferem O DBSCAN, pois ele não requer que você especifique o número de clusters nos dados antes do cluster. Para obter um resumo dos prós e contras de cada algoritmo, consulte isso conversa e isso artigo .

Neste cenário de exemplo, você aplica O DBSCAN a uma solução de cluster.

Procedimento

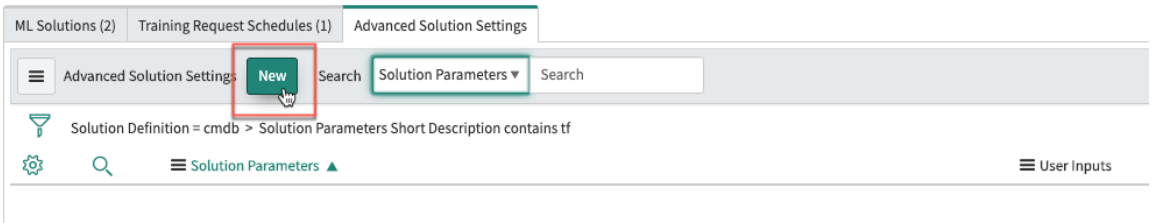
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução de cluster.
   Neste cenário de exemplo, você usa um formulário de definição de solução de cluster de incidentes.



Tradução automática

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

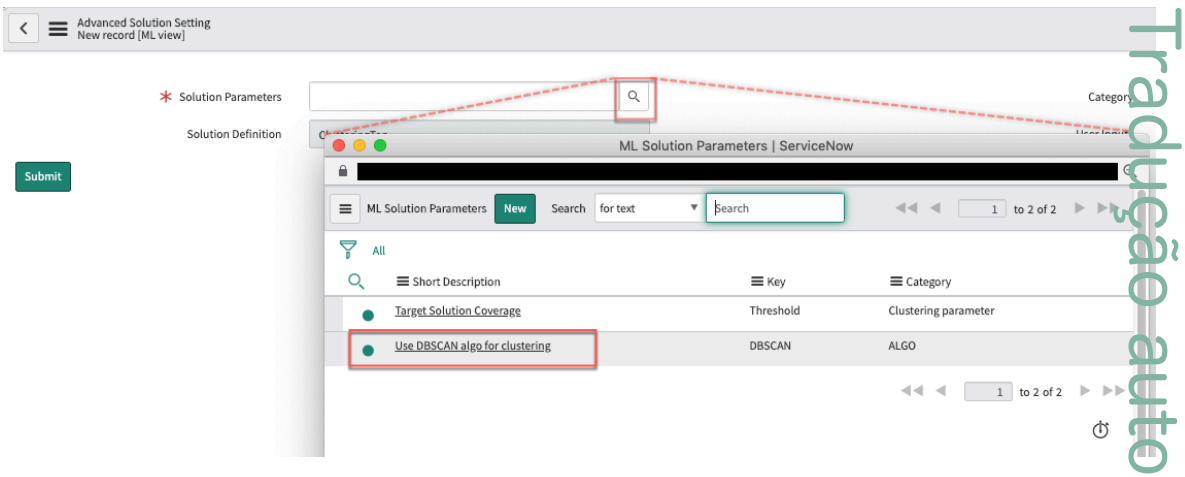
3. Na guia Configurações avançadas da solução na seção Links relacionados do formulário, selecione **Parâmetros da Solução** no seletor e clique em **Novo** .



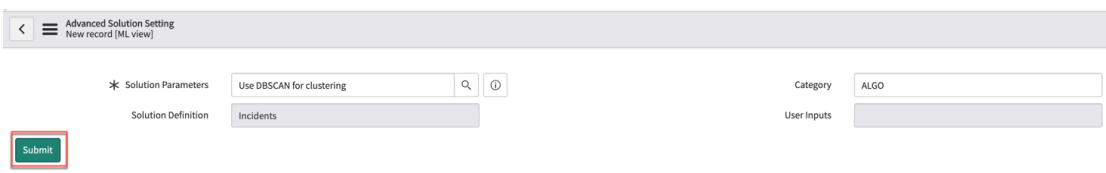
4. Crie um registro de parâmetro.

   a. Em **Parâmetros da Solução** , selecione o ícone de pesquisa.

   b. Na tela Parâmetros da solução DE ML, selecione **Use o algoritmo DO DBSCAN para cluster** .



5. Selecione **Enviar**.
   O registro Configuração de solução avançada é exibido. O campo **Entradas do usuário** está esmaecido porque não se aplica a este algoritmo.

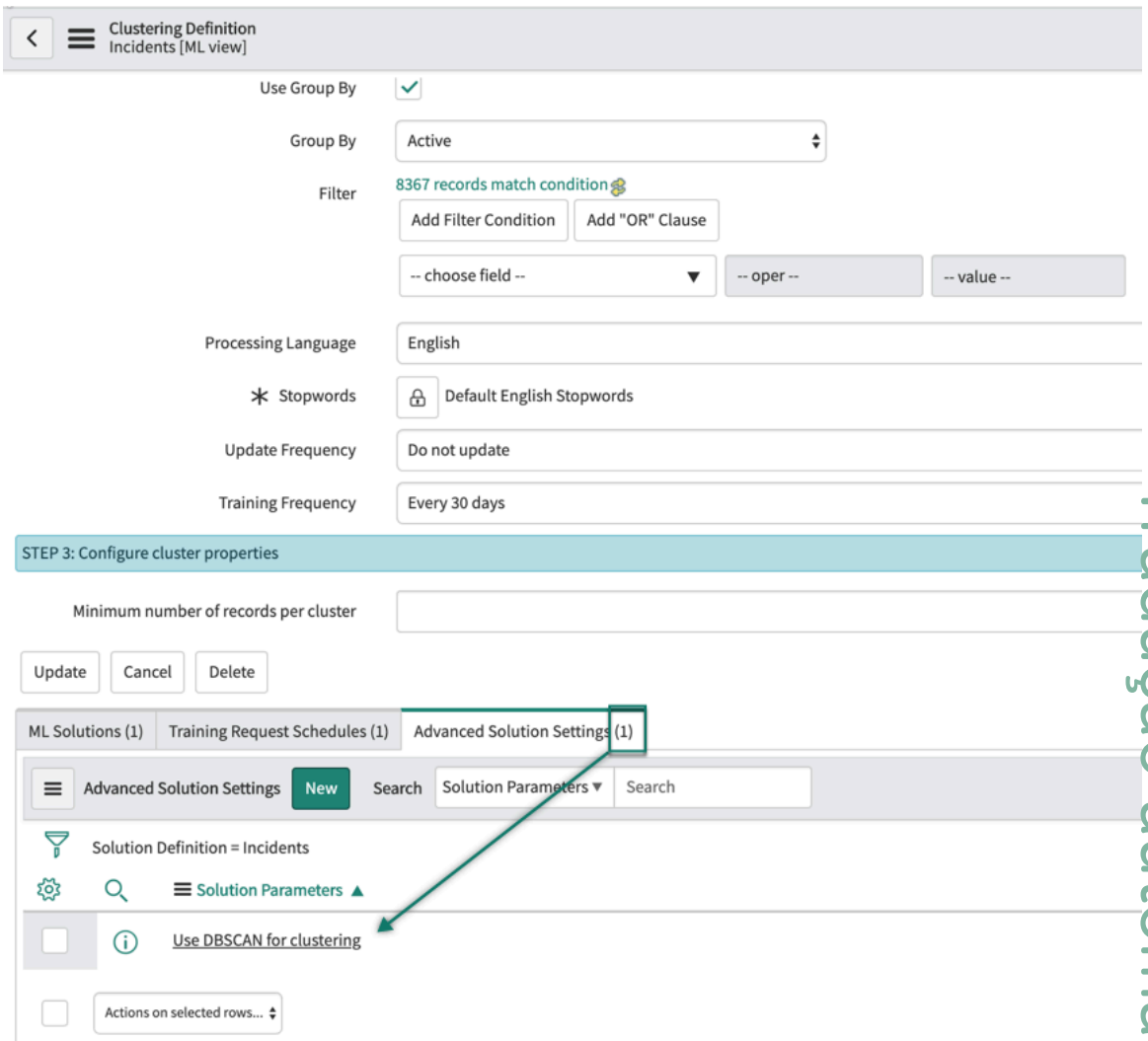


6. Selecione **Enviar**.

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.

Resultado: O DBSCAN está configurado para sua solução de cluster. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas da solução do formulário de definição da solução de cluster.



Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de cluster

Configure o HDBSCAN para uma solução de cluster

Considere aplicar o algoritmo de Cluster espacial baseado em densidade hierárquica de aplicações com ruído (HDBSCAN) à sua solução de cluster. HDBSCAN está disponível como uma alternativa ao algoritmo de cluster padrão, k-means.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções DE ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de que seu caso de uso se beneficia do que a tecnologia oferece. Para obter mais informações, consulte Mergulhe mais fundo com os Parâmetros avançados de cluster artigo em 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.

- Crie uma definição de solução de cluster ou use uma existente.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

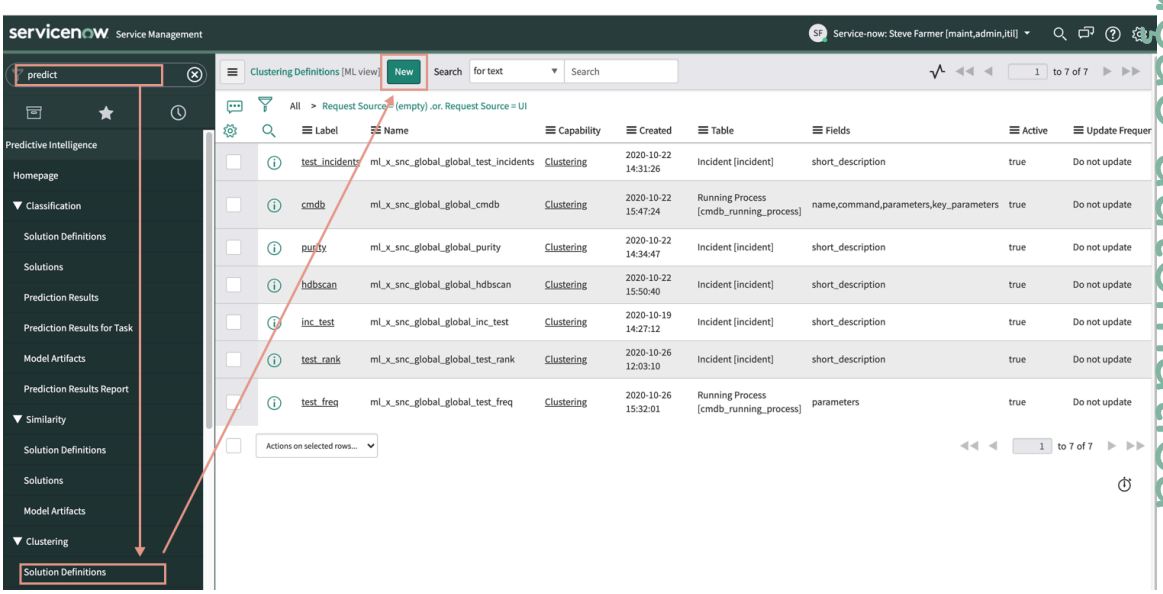
Você pode aplicar o algoritmo HDBSCAN para ajudar o sistema a identificar amostras de dados que não estão atribuídas a nenhum cluster. Por exemplo, você pode aplicar HDBSCAN para oferecer suporte à Descoberta de tópicos.

Inteligência preditiva implementa o. *k-means* algoritmo por padrão em sua estrutura de cluster. HDBSCAN é semelhante ao algoritmo de cluster DBSCAN, exceto que funciona com clusters de tamanho mínimo e pode ajudar a entregar clusters mais estáveis e persistentes. Para obter um resumo de como o HDBSCAN funciona, consulte este artigo . Para obter uma comparação entre DBSCAN e HDBSCAN, consulte este artigo e. este artigo .

Nota:
As soluções de cluster treinadas com HDBSCAN não são compatíveis com atualizações de cluster. As atualizações nessas soluções falham e as soluções não são registradas em log em ml_cluster_detail_table. Use os métodos de treinamento DBSCAN ou k-means se quiser habilitar atualizações de cluster.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.



2. Selecione **Novo**.

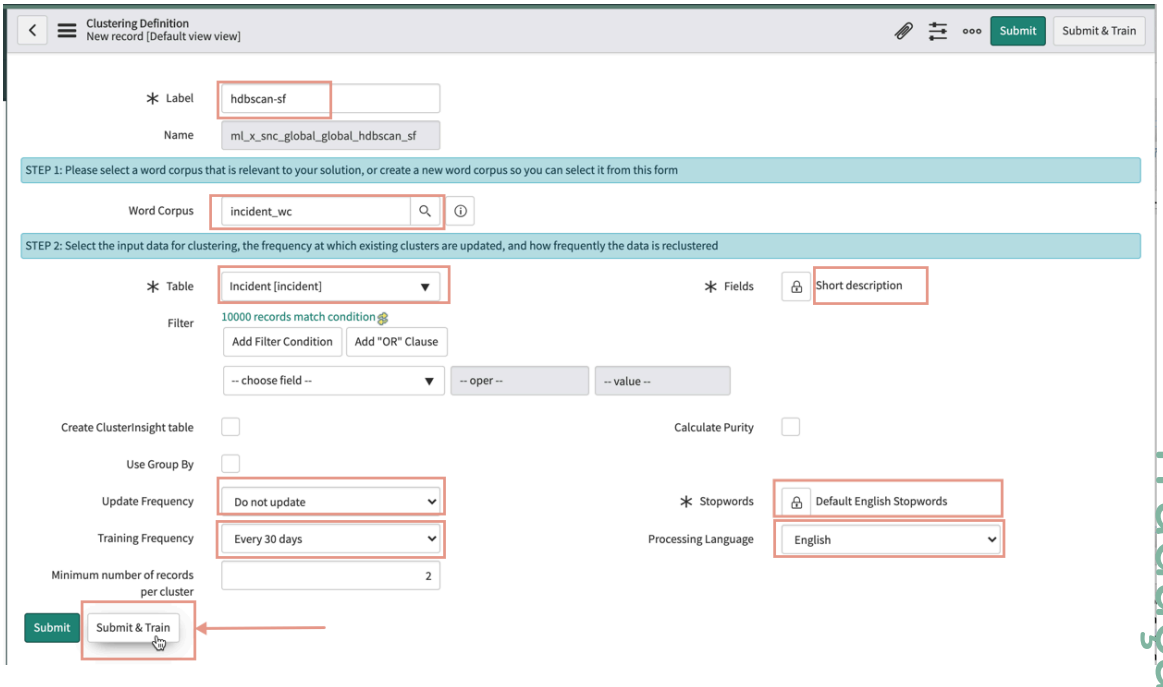
3. Crie um novo formulário de definição de solução de cluster ou use um existente.
Neste cenário de exemplo, você cria o. *hdbscan-sf* formulário de definição de cluster como na imagem abaixo. Configure os campos da seguinte forma:

- **Rótulo** : hdbscan-sf
- **Corpus de palavras** : incident_wc ou qualquer outro corpus de palavras que tenha dados de registro de incidente (do Washington DC um corpus de palavras não é necessário, portanto este campo não aparece).
- **Tabela**: Incidente [incidente]
- **Campos** : Descrição resumida
- **Frequência de atualização** : Não atualizar

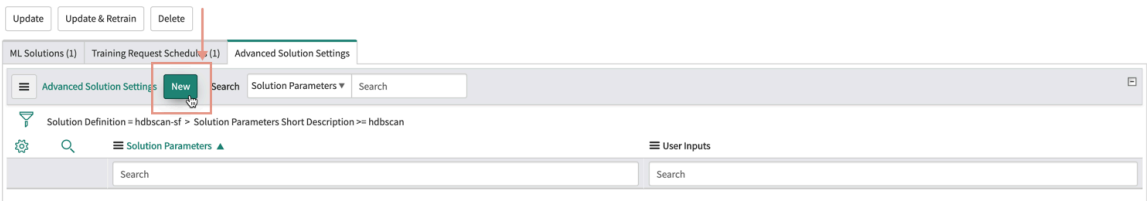
Tradução automática

© 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.

- **Palavras irrelevantes** Palavras irrelevantes padrão em inglês
- **Frequência de treinamento** : A cada 30 dias
- **Processando idioma** : Inglês



4. Selecione **Enviar e treinar** .
5. Na guia Configurações avançadas da solução na seção Links relacionados do formulário treinado, selecione **Parâmetros da Solução** no seletor e selecione **Novo** .



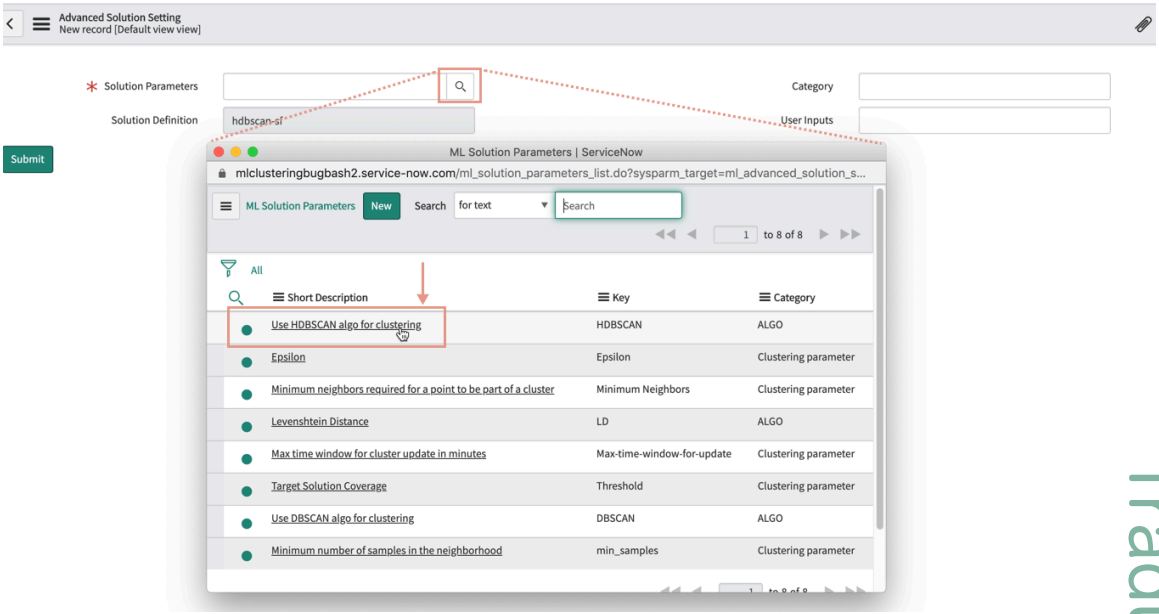
6. Crie um registro de parâmetro.

Tradução automática

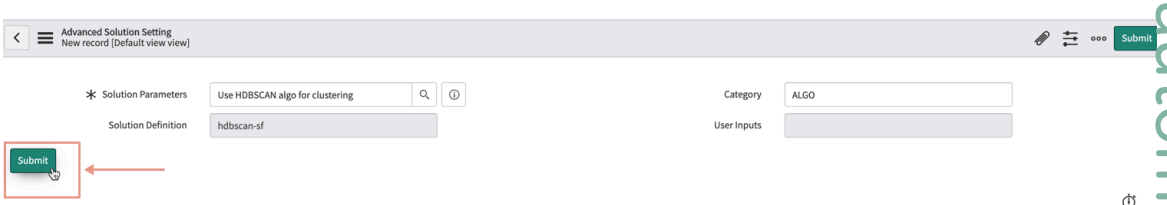
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

a. Em **Parâmetros da Solução** , clique no ícone de pesquisa.

b. Na tela Parâmetros da solução DE ML, selecione **Use o algoritmo HDBSCAN para cluster** .



7. Selecione **Enviar**.
O registro Configuração de solução avançada aparece com o algoritmo HDBSCAN aplicado ao registro. O campo **Entradas do usuário** está esmaecido porque não se aplica a este algoritmo.

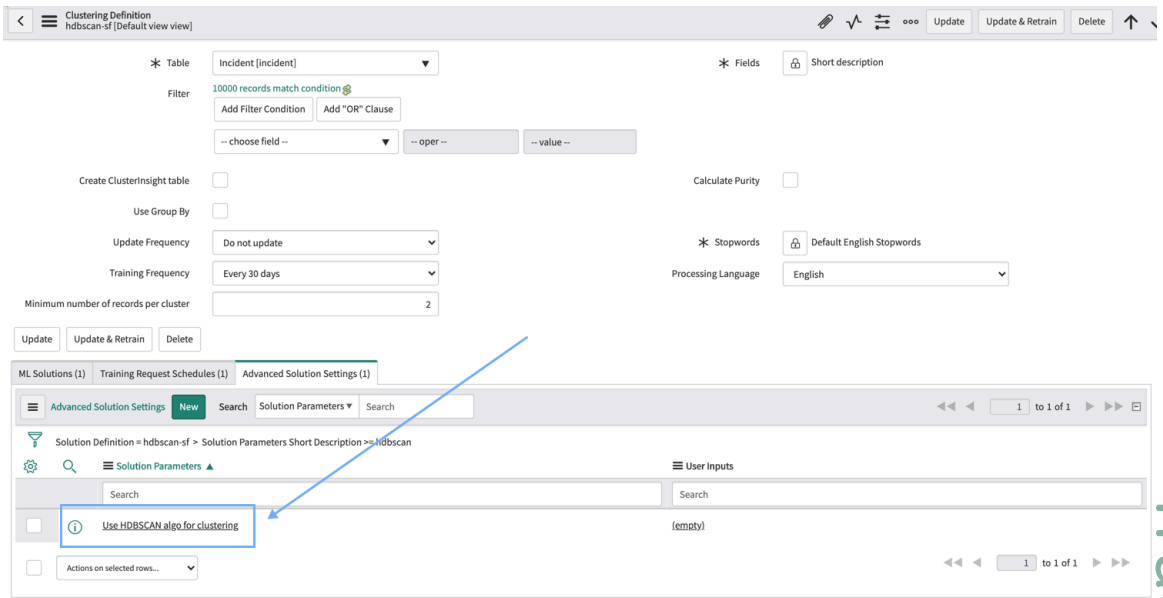


8. Selecione **Enviar**.

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.

Resultado HDBSCAN está configurado para sua solução de cluster. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas da solução do formulário de definição da solução de cluster.



Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de cluster

Configure o algoritmo do componente Connect e o método de distância Levenshtein para uma solução de cluster

Aplique Configurar componente do Connect e codificação do método de distância Levenshtein para otimizar o treinamento para suas soluções de cluster.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou ml_admin

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções DE ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de que seu caso de uso se beneficia do que a tecnologia oferece. Para obter mais informações, consulte Mergulhe mais fundo com os Parâmetros avançados de cluster artigo em Comunidade ServiceNow.

- Crie e treine uma definição de solução de cluster ou use uma existente.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao treinar soluções de cluster, você tem as três opções a seguir.

- Use o algoritmo k-means padrão.
- Use o parâmetro de solução DBSCAN opcional com o método de distância euclidiana como métrica.
- Use os parâmetros opcionais DBSCAN, Vizinhos mínimos e solução de distância Levenshtein. O componente Connect é habilitado pelo DBSCAN e Minimum Neighs e

Tradução automática

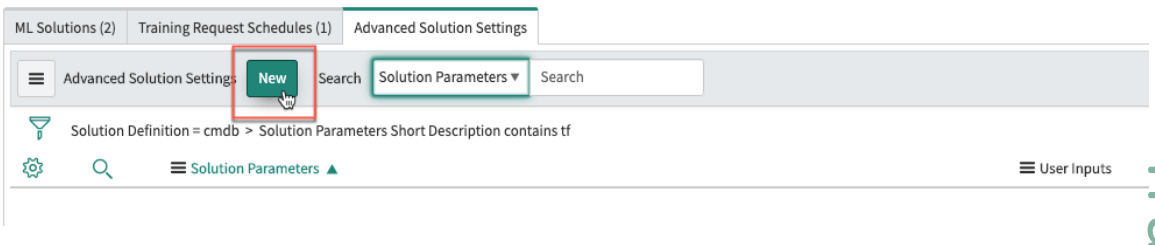
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

oferece suporte a texto baseado em vetor de parágrafo e texto baseado em distância Levenshtein. Se você treinar sua solução usando o método de distância Levenshtein, não precisará usar um corpus de palavras em sua solução de cluster.

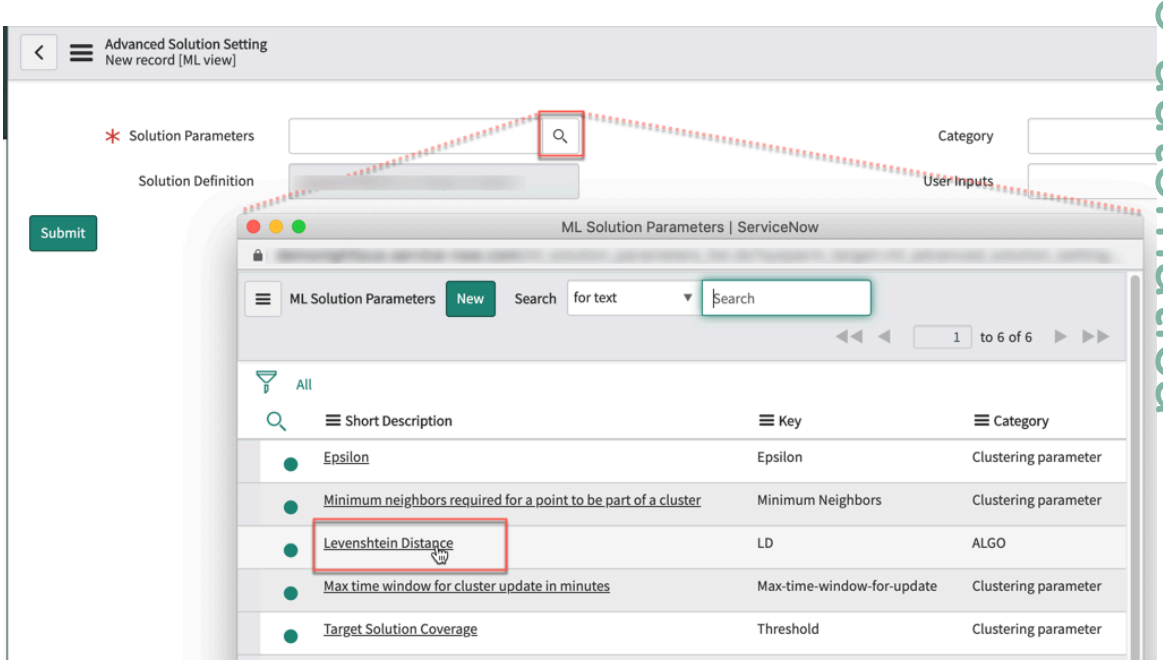
Neste cenário de exemplo, você treina sua definição de solução usando a terceira opção referenciada acima.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução de cluster treinado.
3. Na guia Configurações avançadas da solução na seção Links relacionados do formulário, selecione **Novo** .



4. Crie um registro de parâmetro.
   a. Em **Parâmetros da Solução** , selecione o ícone de pesquisa.
   b. Na tela Parâmetros da solução DE ML, selecione **Levenshtein distância** .

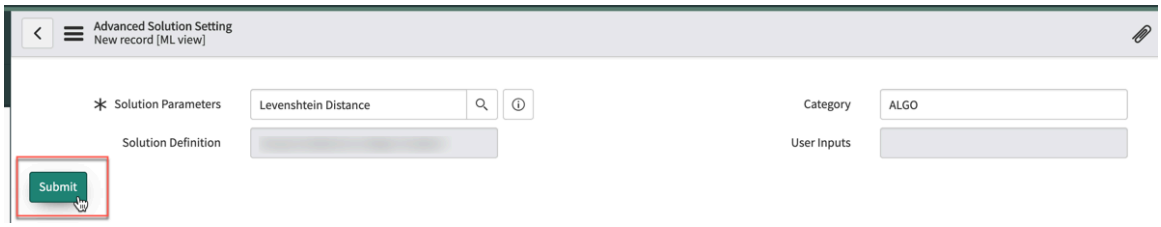


5. Selecione **Enviar**.

A tela de registro Configuração de solução avançada é atualizada.

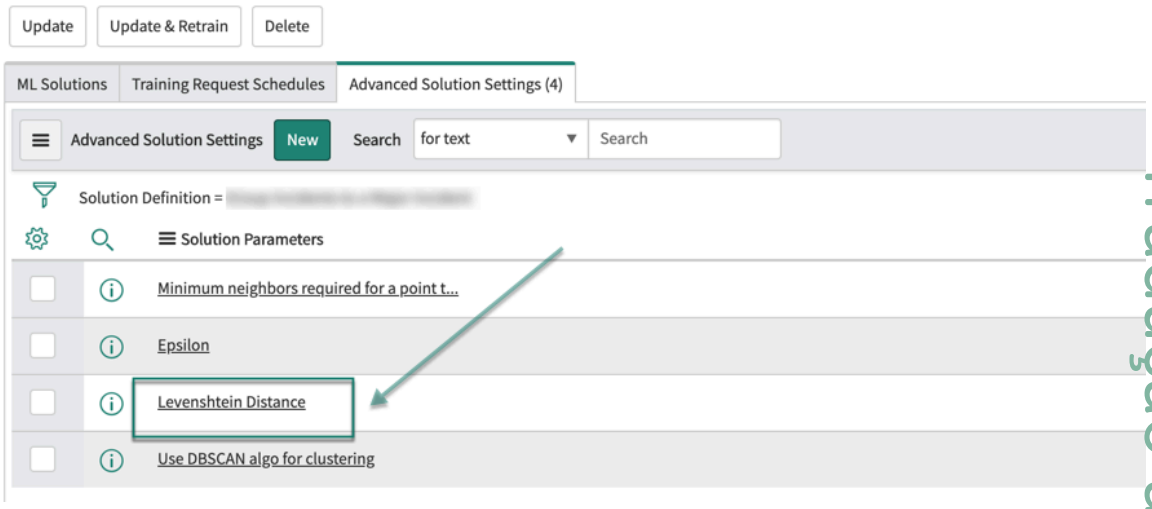
Tradução automática

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

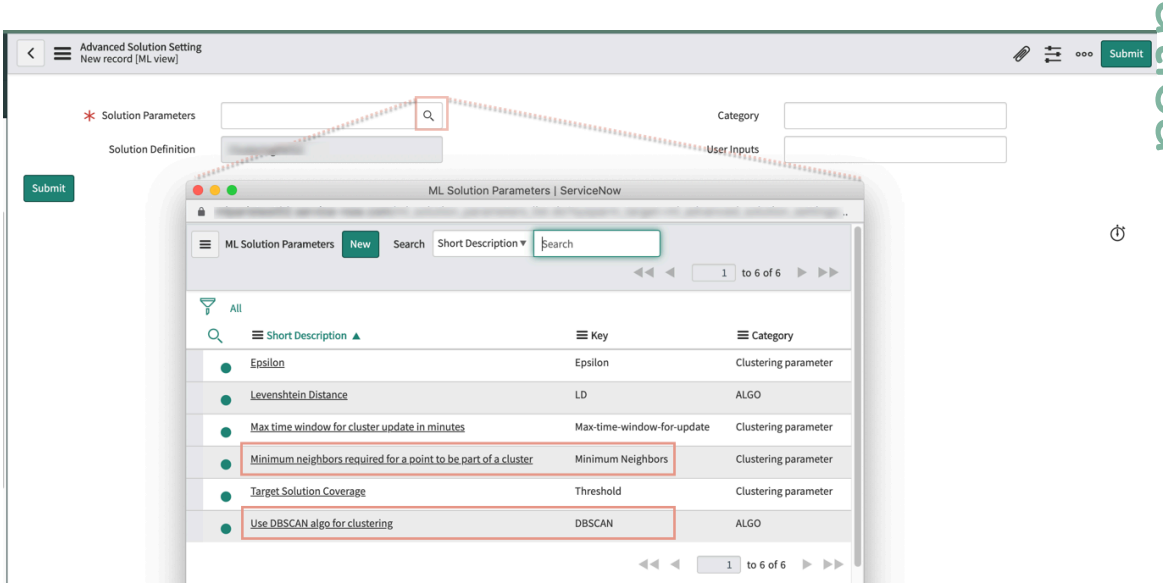


6. Selecione **Enviar**.

   Resultado: A distância de Levenshtein está configurada para sua solução de cluster. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de cluster.



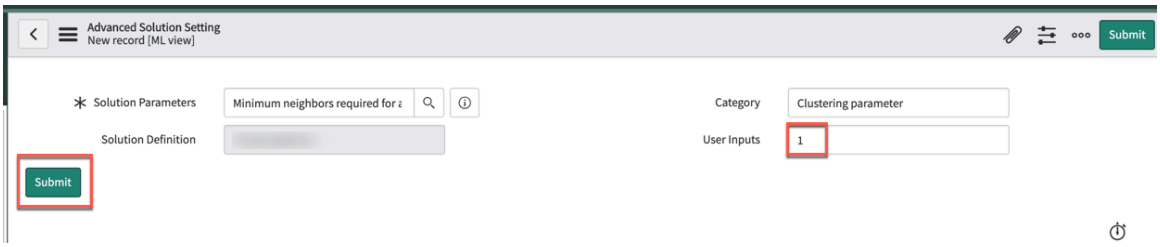
7. Repita as etapas de 1-6 a 5 do exemplo de distância de Levenshtein anterior, exceto que, desta vez, você está criando o. **Mínimo de vizinhos** e. **DBSCAN** Parâmetros de solução, que, juntos, habilitam o recurso Componente do Connect.



   Ao selecionar, configure e envie o. **Mínimo de vizinhos** parâmetro de solução, certifique-se de definir **Entradas do usuário** campo com um valor de `1` . Apenas alguns parâmetros têm um campo Entradas do usuário.

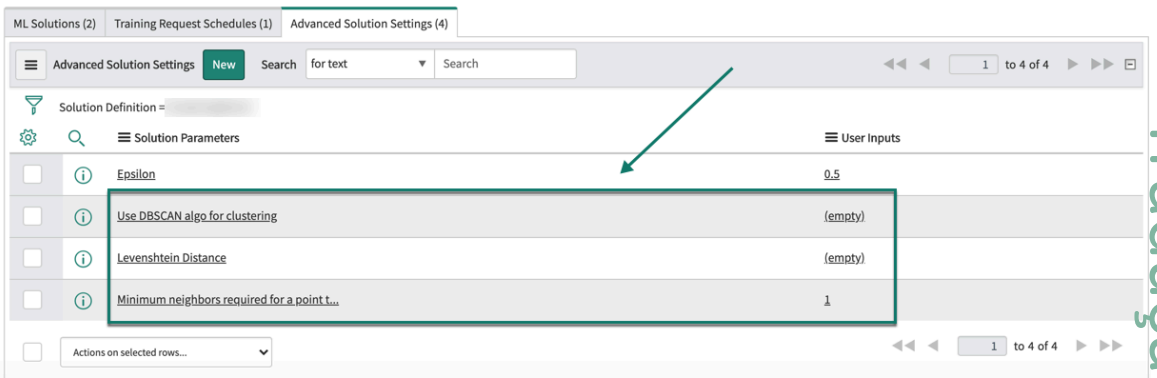
Tradução automática

© 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.



Resultado:

O componente do Connect está configurado para sua solução de cluster. Seus dois parâmetros de solução aparecem na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de cluster, junto com o parâmetro Distância de Levenshtein configurado nas etapas 1-6 a 5 deste procedimento.



Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de cluster

Parâmetros de configuração para configuração do modelo na classificação

Personalize o comportamento de treinamento da sua solução de classificação passando um dicionário de parâmetros no formato JSON.

Antes de Iniciar

Função necessária: MI_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode ajustar o desempenho do modelo aprovando um dicionário de parâmetros para ajustar o comportamento de treinamento.

Entenda os hiperparâmetros de aprendizado de máquina relevantes para o objetivo do seu modelo. Esta opção é avançada e deve ser modificada com cuidado.

Você pode adicionar esses parâmetros no formulário de definição da solução usando o procedimento a seguir.

Como alternativa, você pode usar um script para adicionar esses parâmetros. Para obter o formato a ser usado ao criar scripts, consulte **O que fazer em seguida** desta página.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Inteligência preditiva* > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Abra uma solução de classificação existente ou crie uma 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.

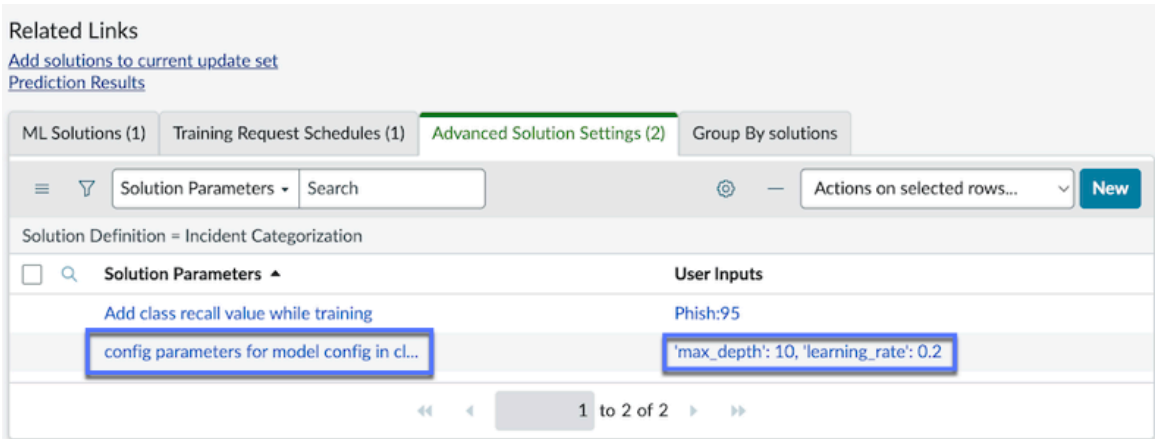
3. Selecione **Configurações avançadas da solução** no **Links relacionados** seção do formulário.
4. Selecione **Novo** para abrir o. **Configuração de solução avançada** formulário (ml_advanced_solution_settings).
5. Em **Parâmetros da Solução** campo, pesquise `Parâmetros de configuração para configuração do modelo na classificação` .
6. Em **Entradas do usuário** , insira os seguintes pares de chave-valor, depois de editar os valores de acordo com seus requisitos.

Nota:
Ao colar os parâmetros no formulário de definição da solução, não inclua o rótulo, chaves ou parênteses de anexo do JSON. Insira os pares chave-valor no formato mostrado aqui, depois de editar os valores de acordo com seus requisitos.

```
'max_depth': 10,'learning_rate': 0.1,'objective': 'multi:softprob','num_class': 11,'random_state': 10,'eval_metric': 'mlogloss','booster': 'gbtree','n_estimators': 150,'verbosity': 1,'use_label_encoder': false,'tree_method': 'hist','num_parallel_tree': 1,'gamma': 0.25,'subsample': 0.8,'max_delta_step': 5,'reg_alpha': 0,'reg_lambda': 1,'colsample_bytree': 0.8,'colsample_bylevel': 1,'colsample_bynode': 1,'min_child_weight': 1.25,'n_jobs': 11,'validate_parameters': true
```

7. Selecione **Enviar** para atualizar a definição da solução.

Resultado
A configuração aparece como uma linha no **Configuração de solução avançada** no formulário da sua solução.



O que Fazer Depois
Treine novamente sua solução.

Você também pode passar neste dicionário com um script. Certifique-se de usar o rótulo de fechamento, chaves e parênteses ao criar script.

Exemplo de script:

```
config.setModelParams({
                'max_depth': 10,
                'learning_rate': 0.1,
                'objective': 'multi:softprob',
                'num_class': 11,
                'random_state': 10,
                'eval_metric': 'mlogloss',
```

Tradução automática

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

```
'booster': 'gbtree',
'n_estimators': 150,
'verbosity': 1,
'use_label_encoder': false,
'tree_method': 'hist',
'num_parallel_tree': 1,
'gamma': 0.25,
'subsample': 0.8,
'max_delta_step': 5,
'reg_alpha': 0,
'reg_lambda': 1,
'colsample_bytree': 0.8,
'colsample_bylevel': 1,
'colsample_bynode': 1,
'min_child_weight': 1.25,
'n_jobs': 11,
'validate_parameters': true
});
```

Exemplo de JSON:

```
{
  "classification_model_params": {
    'max_depth': 10,
    'learning_rate': 0.1,
    'objective': 'multi:softprob',
    'num_class': 11,
    'random_state': 10,
    'eval_metric': 'mlogloss',
    'booster': 'gbtree',
    'n_estimators': 150,
    'verbosity': 1,
    'use_label_encoder': false,
    'tree_method': 'hist',
    'num_parallel_tree': 1,
    'gamma': 0.25,
    'subsample': 0.8,
    'max_delta_step': 5,
    'reg_alpha': 0,
    'reg_lambda': 1,
    'colsample_bytree': 0.8,
    'colsample_bylevel': 1,
    'colsample_bynode': 1,
    'min_child_weight': 1.25,
    'n_jobs': 11,
    'validate_parameters': true
    }
  }
```

Tópicos relacionados

Uso de APIs de aprendizado de máquina

Criar e treinar uma solução de 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.

Use o algoritmo LightGBM para treinamento do modelo de classificação

Habilite o algoritmo LightGBM (Light Gradient-boosting Machine) como uma opção avançada para treinar modelos de classificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Ml_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O algoritmo LightGBM oferece desempenho e eficiência para grandes conjuntos de dados. Para obter informações detalhadas sobre este algoritmo, consulte https://lightgbm.readthedocs.io .

Use o procedimento a seguir para adicionar esta opção no formulário de definição da solução. Como alternativa, você pode usar um script para adicionar este algoritmo.

Para adicionar esta opção usando um script:

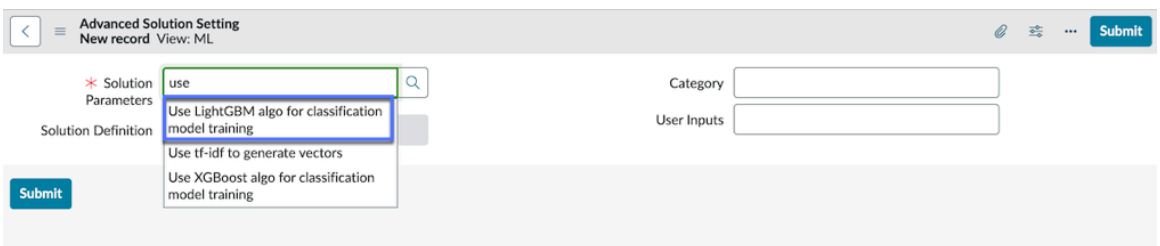
```
var config = new MLPredictorConfig('ml_solution_ID');
             config.useLightGBM();
             config.updateConfig();
```

No formato JSON:

```
{
   "use_lightgbm": true
   }
```

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Inteligência preditiva* > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Abra uma solução de classificação existente ou crie uma nova.
3. Selecione **Configurações avançadas da solução** no **Links relacionados** seção do formulário.
4. Selecione **Novo** para abrir o. **Configuração de solução avançada** formulário (ml_advanced_solution_settings).
5. Em **Parâmetros da Solução** campo, pesquise Use o algoritmo LightGBM para treinamento do modelo de classificação .
6. Saia do **Entradas do usuário** campo em branco e selecione **Enviar** .



Resultado

A configuração aparece como uma linha no **Configuração de solução avançada** no formulário da sua solução.

O que Fazer Depois

Treine novamente sua 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.

Tópicos relacionados

Uso de APIs de aprendizado de máquina

Criar e treinar uma solução de classificação

Mínimo de registros necessários para que o rótulo o inclua

Defina um limite para o número mínimo de registros que um rótulo deve ter em seu conjunto de dados para ser incluído no treinamento do modelo.

Antes de Iniciar

Verifique se o conjunto de dados inclui valores de rótulo adequados para classificação.

Função necessária: Ml_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta opção avançada ajuda a eliminar rótulos que ocorrem com pouca frequência. Definir este limite mínimo pode reduzir previsões de sobreposição e não confiáveis.

Para configurar, forneça um número para uma contagem mínima de registros. Qualquer valor de classe com menos registros do que o mínimo é descartado do conjunto de treinamento. Os valores de classe descartados antes do treinamento não podem aparecer nas previsões.

Para adicionar esta opção usando um script:

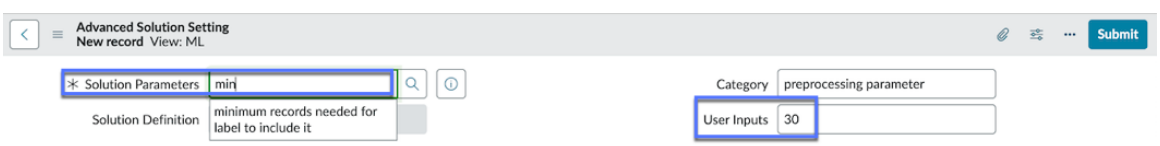
```
config.setMinLabelCount(50);
```

No formato JSON:

```
{
  "min_label_count": 50
  }
```

Procedimento

1. Para adicionar esta opção no formulário de definição da solução, navegue até **Tudo** > *Inteligência preditiva* > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Abra uma solução de classificação existente ou crie uma nova.
3. Selecione **Configurações avançadas da solução** no **Links relacionados** seção do formulário.
4. Selecione **Novo** para abrir o. **Configuração de solução avançada** formulário (ml_advanced_solution_settings).
5. Em **Parâmetros da Solução** campo, pesquise `mínimo de registros necessários para que o rótulo o inclua` .
6. Em **Entradas do usuário** , insira o número de registros desejado como mínimo e selecione **Enviar** .



Resultado

A configuração aparece como uma linha no **Configuração de solução avançada** no formulário da sua 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 que Fazer Depois
Treine novamente sua solução.

Tópicos relacionados

Uso de APIs de aprendizado de máquina

Criar e treinar uma solução de classificação

Incluir somente N rótulos principais

Limite seu modelo de classificação para usar somente as classes mais comuns ao treinar. Você pode especificar o número de classes a serem usadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: Ml_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Restringir o modelo a um número fixo dos rótulos mais frequentes melhora o foco e o desempenho, especialmente com grandes conjuntos de dados.

Você pode adicionar esta opção no formulário de definição da solução usando o procedimento a seguir. Como alternativa, você pode usar um script para adicionar esta opção.

Para adicionar esta opção usando um script:

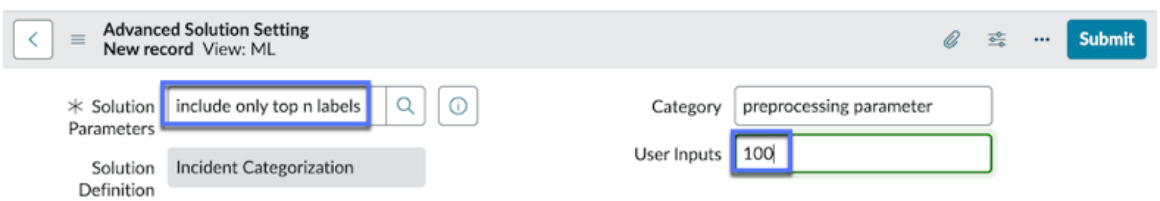
```
config.setTopNLabels(100);
```

No formato JSON:

```
{
   "include_top_n_labels": 100
   }
```

Procedimento

1. Para adicionar esta opção no formulário de definição da solução, navegue até **Tudo** > *Inteligência preditiva* > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Abra uma solução de classificação existente ou crie uma nova.
3. Selecione **Configurações avançadas da solução** no **Links relacionados** seção do formulário.
4. Selecione **Novo** para abrir o. **Configuração de solução avançada** formulário (ml_advanced_solution_settings).
5. Em **Parâmetros da Solução** campo, pesquise `incluir somente os rótulos n principais` .
6. Em **Entradas do usuário** , insira o número de classes que você deseja como limite e selecione **Enviar** .



Resultado
A configuração aparece como uma linha no **Configuração de solução avançada** no formulário da sua 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 que Fazer Depois
Treine novamente sua solução.

Tópicos relacionados

Uso de APIs de aprendizado de máquina

Criar e treinar uma solução de classificação

Remover rótulo Outros

Reduza o ruído em seu modelo de classificação e aprimore a precisão preditiva removendo registros com o rótulo "Outros" dos dados de treinamento. Registros com uma frequência de distribuição inferior a um por cento.

Antes de Iniciar
Função necessária: Ml_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando esta opção é definida como verdadeira, registros abaixo de 1% da distribuição total de dados são excluídos do treinamento. Esses registros são rotulados como "Outros" na interface. O limite de 1% não pode ser modificado.

Você pode adicionar esta opção no formulário de definição da solução usando o procedimento a seguir. Como alternativa, você pode usar um script para adicionar esta opção.

Para adicionar esta opção usando um script:

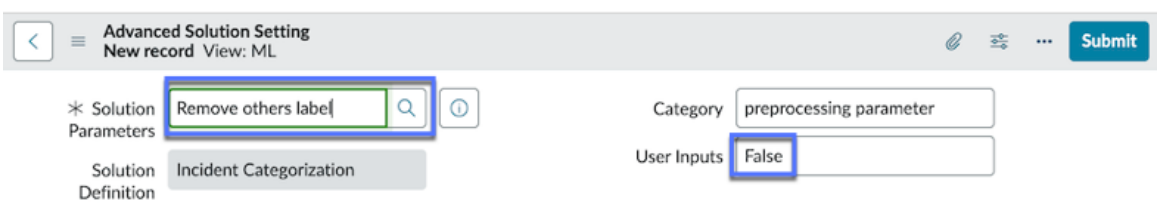
```
config.removeOthersLabel(true);
```

No formato JSON:

```
{
  "remove_others_label": true
  }
```

Procedimento

1. Para adicionar esta opção no formulário de definição da solução, navegue até **Tudo** > *Inteligência preditiva* > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Abra uma solução de classificação existente ou crie uma nova.
3. Selecione **Configurações avançadas da solução** no **Links relacionados** seção do formulário.
4. Selecione **Novo** para abrir o. **Configuração de solução avançada** formulário (ml_advanced_solution_settings).
5. Em **Parâmetros da Solução** campo, pesquise `Remover rótulo Outros` e selecione **Enviar** para salvar sua atualização.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configuração aparece como uma linha no **Configuração de solução avançada** no formulário da sua solução.

O que Fazer Depois
Treine novamente sua solução.

Tópicos relacionados

Uso de APIs de aprendizado de máquina

Criar e treinar uma solução de classificação

Criação e treinamento de soluções

Use uma das estruturas de Inteligência preditiva (PI) para criar e treinar soluções de aprendizado de máquina. Cada estrutura oferece um tipo de solução diferente para treinar o sistema a prever, recomendar e organizar resultados de dados.

Tipos de soluções

As três estruturas de PI fornecem soluções diferentes que podem ser invocadas por qualquer aplicação por meio de uma API de previsão para fazer uma previsão. Crie e treine suas próprias soluções usando seus dados anteriores. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Página inicial** para exibir e criar soluções.

Selecione a melhor estrutura para a previsão desejada:

- Soluções de classificação:

  Define valores de campo durante a criação do registro para categorizar e rotear automaticamente o trabalho com base em registros anteriores. Consulte Criar e treinar uma solução de classificação.

- Soluções de semelhança:

  Identifica semelhanças entre registros novos e existentes para recomendar resoluções. Consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança.

- Soluções de cluster:

  Agrupa registros semelhantes em clusters para identificar padrões e incidentes graves. Consulte Criar e treinar uma solução de cluster.

- Soluções de regressão:

  Importante:
  Com Yokohama suporte para criar novas soluções de regressão removido. Você ainda pode editar e treinar soluções de regressão existentes, mas não poderá criar novas.

  Usa dados históricos para prever saídas numéricas, como estimar o tempo necessário para resolver um incidente ou caso. Consulte Criar e treinar uma solução de regressão.

Seleção de registros de dados para treinar sua solução

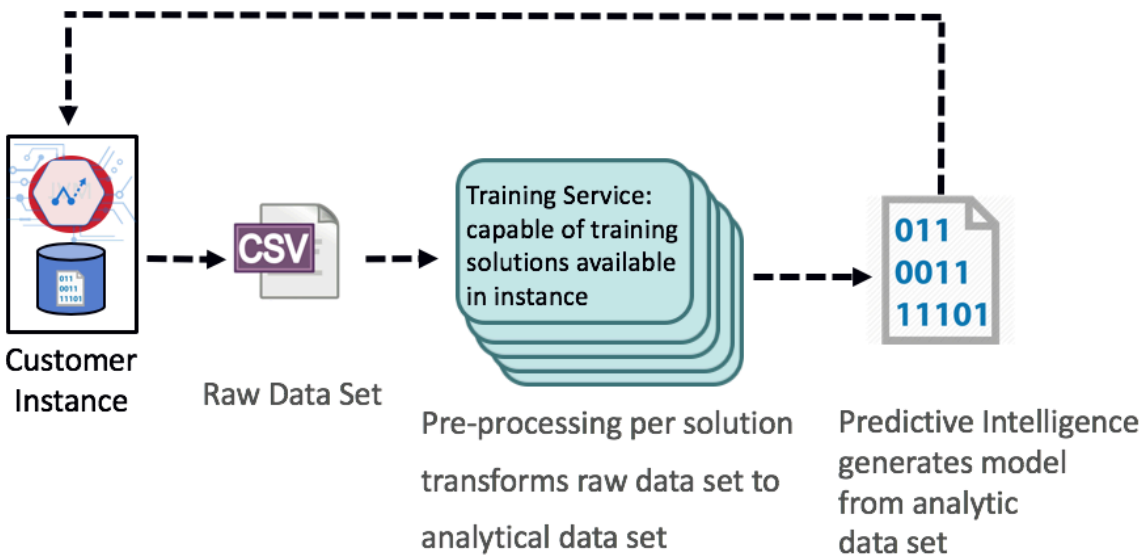
Uma solução é tão boa quanto os dados de registro que você usa para treiná-la. Em geral, um bom conjunto de dados de treinamento tem essas características.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de entrada de definição da solução estão disponíveis para os usuários ao criar registros. Para fazer previsões na criação do registro, a solução deve ter os valores do campo de entrada na criação do registro.
- O campo de saída de definição da solução é um campo de seleção. Para fazer previsões mais precisas, limite o campo de saída a um conjunto finito de valores possíveis.
- Os registros de treinamento contêm somente valores corretos para o campo de saída. Para fazer previsões mais precisas, filtre todos os registros que tenham valores de campo de saída não confiáveis. Por exemplo, se incidentes encerrados recentemente estiverem sujeitos a revisão e mudança por um mês, filtre todos os incidentes encerrados recentemente.
- Os registros de treinamento contêm vários exemplos de cada valor de campo de saída que você deseja que a solução preveja. Para fornecer mais cobertura de registro, inclua vários exemplos de cada valor de campo de saída.
- Os registros de treinamento incluem variações comuns dos campos de entrada. Para fornecer mais cobertura de registro, inclua vários exemplos de valores de campos de entrada.

Exportando sua solução para treinamento



Para treinar uma solução, você exporta a definição da solução e os registros associados para um servidor de treinamento centralizado no mesmo datacenter. Quando o treinamento é concluído, o servidor de treinamento exporta a solução de volta para sua instância e exclui todos os dados de treinamento do servidor. Cada datacenter tem seu próprio servidor de treinamento dedicado e os dados não saem do datacenter, esse serviço também está disponível para clientes que têm requisitos de soberania de dados.

As previsões ocorrem em um servidor de previsão centralizado no mesmo datacenter que a instância. Os artefatos do modelo treinado são enviados do servidor de instância para o servidor de previsão quando a previsão é invocada pela primeira vez. Depois disso, os artefatos do modelo treinado são armazenados em cache no servidor de previsão para previsões subsequentes.

Nota:
Toda a comunicação entre a instância e o serviço de treinamento ocorre no mesmo firewall do datacenter. Mesmo assim, todas as comunicações ocorrem por HTTPS.

Tradução automática

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

Solução de problemas de treinamento da solução

Para solucionar problemas comuns de treinamento, consulte Problemas comuns da Inteligência preditiva [KB781893] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Criar e treinar uma solução de classificação

Especifique os registros usados para treinar uma solução de classificação, quais campos acionam uma previsão e com que frequência você deseja treinar novamente sua solução.

Antes de Iniciar

- Crie uma lista de palavras irrelevantes personalizada se necessário.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

Importante:
Em Yokohama Os modelos de versão, nas estruturas de classificação, cluster e semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Eles são pré-treinados, portanto, um corpus de palavras não é necessário para suas novas soluções. Quando suas soluções existentes com um corpus de palavras são treinadas novamente após a atualização, elas se tornam soluções de fluxo de trabalho e o campo Corpus de palavras é removido do formulário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo preditivo é tão bom quanto os dados que você usa para treiná-lo. Para selecionar registros apropriados para treinamento, examine o dicionário do banco de dados da tabela, bem como a qualidade atual dos valores de registro que você deseja usar.

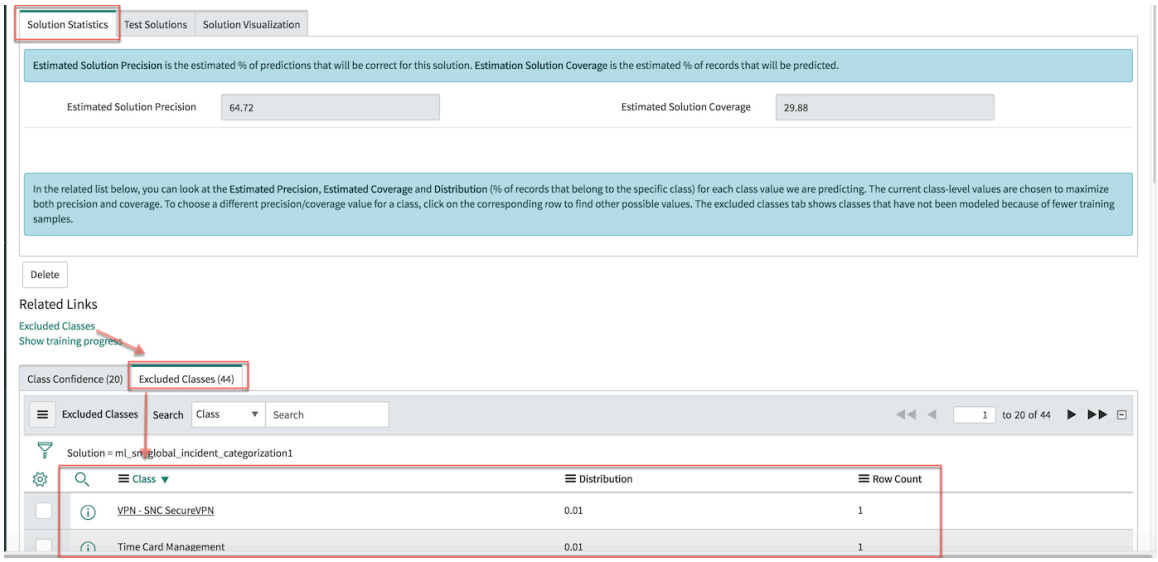
Para obter informações sobre como usar dados de treinamento criptografados, consulte Criptografia de dados em Inteligência preditiva.

Para obter informações sobre o número mínimo e máximo de registros que você pode usar para treinamento, consulte Propriedades Inteligência preditiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 classes que têm menos de 30 registros em seu conjunto de dados de treinamento são excluídas do treinamento da solução. Quando sua solução é treinada e concluída, todas as classes excluídas são listadas na seção Estatísticas da solução do formulário Solução DE ML.



Você deve criar uma definição de solução separada para cada modelo preditivo ao qual deseja oferecer suporte. O procedimento a seguir explica como criar uma nova solução de classificação, mas você também pode copiar uma definição de solução existente e sua configuração em um novo registro selecionando **Copiar definição da solução** no menu de contexto. Edite os valores de campo no novo registro conforme necessário.

Em Yokohama Versão, você também pode criar uma solução de classificação de fluxo de trabalho usando um script se quiser incluir uma análise dos principais recursos que influenciam as previsões do modelo. Para obter mais informações, consulte Explicabilidade do modelo.

Procedimento

1. Certifique-se de estar no escopo da aplicação desejado para a definição da solução e navegue até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, selecione **Novo** .
3. No formulário Definição de classificação vazio, configure os campos de acordo com a orientação a seguir.

Campo	Valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para o registro da solução.
Nome	O sistema gera o valor deste campo somente leitura com base no valor do Rótulo inserido.
Corpus de palavras	Selecione um corpus de palavras relevante para sua solução. Para obter mais informações, consulte Crie um corpus de palavras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Nota: Corpus de palavras não é um campo obrigatório para os clientes que implementam Inteligência preditiva pela primeira vez a partir de Utah. Um modelo pré-treinado é usado. O campo Corpus de palavras é removido para modelos pré-treinados.
Tabela	Selecione a tabela que contém os registros de destino que você deseja que o sistema preveja.
Campo de Saída	Selecione o campo cujo valor você deseja que o modelo preditivo defina. Em geral, um bom campo de saída tem essas características. ◦ É um campo de escolha ou um campo de cadeia de caracteres com um conjunto finito de valores possíveis. ◦ Ele tem alguma conexão causal com os campos de entrada. Por exemplo, no padrão **Categorização de incidente** definição da solução, o campo de saída está definido como **Categoria** .
Campos	Selecione os campos de entrada que você deseja que a solução use para gerar uma previsão. Campos de entrada são campos em um registro que podem conter as informações de classificação de que sua solução de previsão precisa para ser bem-sucedida. Por exemplo, se você estiver prevendo a classe correta para triagem de um registro de incidente, a previsão deverá coletar registros que contenham texto que faça referência à classe. A maioria dos registros tem texto contextual em **Descrição resumida** , portanto, é um ótimo campo de entrada para usar em geral. Você também pode usar **Anotações de resolução** como um campo de entrada, pois ele também pode fazer referência à classe de incidente nas anotações detalhadas do incidente. Em geral, campos de entrada bons têm essas características. ◦ Os campos estão disponíveis para os usuários ao criar registros. ◦ O tipo de dados do campo pode ser cadeia de caracteres, referência, opção ou html. Quanto mais informações um campo fornecer, mais vezes uma solução pode fazer uma previsão e mais as previsões são precisas. ◦ O campo tem um valor padrão e não deve ficar em branco. Todas as definições de solução padrão usam **Descrição resumida** campo.
Filtrar	Clique em **Adicionar condição de filtro** para aplicar condições aos registros que você está treinando. Por exemplo, o. **Categorização de incidente** a definição da solução usa um filtro com estas condições: **[Criado][em][Last 12 Months] E [Ativo][is] [false] E [State][is one of][Resolvido | 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	Valor
	Para treinar uma solução, o filtro deve retornar pelo menos um registro. Se o filtro não retornar registros, atualize-o até que ele retorne registros para treinamento. **Nota:** O número recomendado de registros para treinar uma boa solução é de 30 000 a 300 000. Se você enviar mais de 300 000 registros, os 300 000 registros mais recentes serão usados para treinar a solução. Use somente registros autênticos do banco de dados. Em geral, um bom filtro tem essas caraterísticas. ○ Os registros de treinamento estão inativos e seus estados indicam o trabalho concluído em seu processo padrão, como Resolvido ou Encerrado. ○ Os campos de destino contêm somente valores corretos. Filtre registros com valores de campo de destino não confiáveis. Por exemplo, se você estiver prevendo o grupo/categoria de atribuição e seus dados de incidente históricos contiverem grupos/categorias de atribuição que não são mais usados, adicione um filtro para remover esses registros do treinamento. ○ Os registros de treinamento contêm vários exemplos de cada valor de campo de destino que você deseja que a solução preveja. ○ Os registros de treinamento incluem variações comuns dos campos de entrada. Use filtros de data relativa, como últimos 3 meses ou últimos 12 meses. Não use datas codificadas porque esses filtros não são atualizados quando as soluções são retreinadas, a menos que você os atualize manualmente.
Idioma de processamento	Selecione o idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for italiano, escolha `Italiano` . Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processando* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Por exemplo, tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e stemming.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de Palavras irrelevantes para esse idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. . **Palavras irrelevantes padrão em inglês** a lista também está incluída. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no campo Palavras irrelevantes para adicionar à sua solução.
Frequência de treinamento	Selecione a frequência com que o sistema gera novamente a solução. As opções disponíveis variam de **Executar uma vez** até **A cada 180 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.

Campo	Valor
	Nota: O número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de classificação é definido como 10 000. Por padrão, o sistema executa o treinamento uma vez. Isso fornece tempo para revisar e atualizar a definição da solução até que ela forneça valores aceitáveis de cobertura e precisão. Quando a definição da sua solução for razoavelmente estável, considere os treinamentos agendados, pois os dados podem envelhecer ao longo do tempo, degradando a precisão do seu modelo de previsão. **Nota:** O programador DE ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento DE ML por instância em uma janela de 24 horas. Este limite exclui solicitações de retreinamento programadas, atualizações de cluster e atualizações de semelhança, mesmo se as novas solicitações de treinamento excederem 50 em uma janela de 24 horas.

4. Clique no botão ou opção de menu de contexto apropriado para a definição da solução.

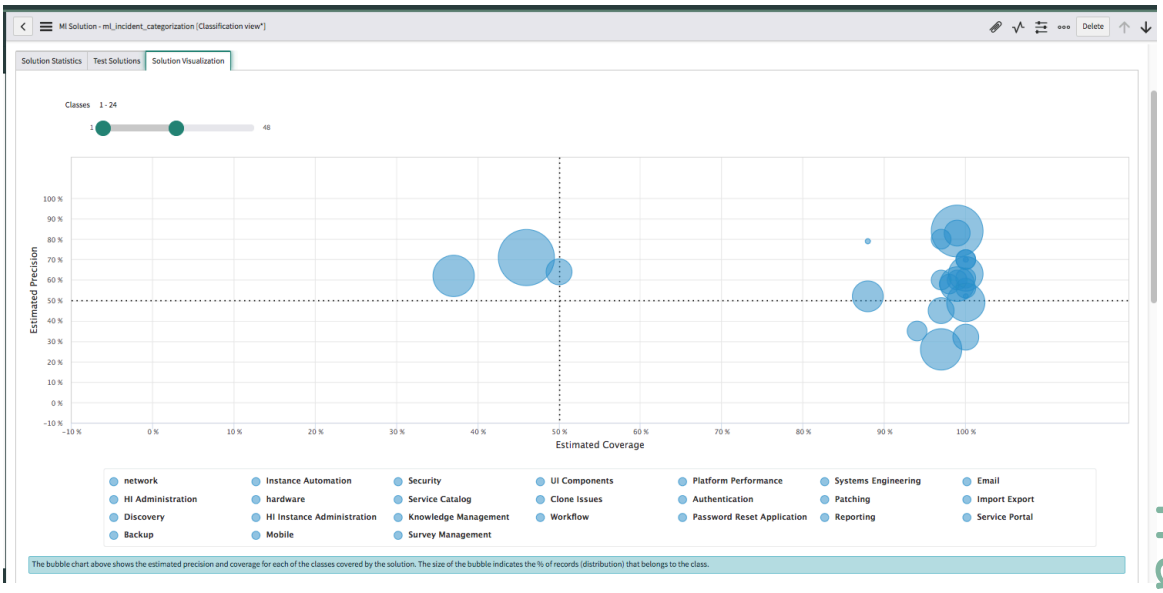
5. Se você enviou a solução para treinamento, clique em **OK** em **Ativação de treinamento** janela para confirmar.

   - O sistema programa a solução para treinamento com o serviço de treinamento mais próximo. O sistema envia uma notificação quando o treinamento é concluído, incluindo quaisquer erros que possam ter ocorrido no treinamento. Outros usuários podem assinar o Inteligência preditiva Categoria de notificações. Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.
   - Um gráfico de bolha preenche a guia Visualização da solução do formulário de solução, mostrando a precisão estimada e a cobertura para cada uma das classes cobertas

Tradução automática

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

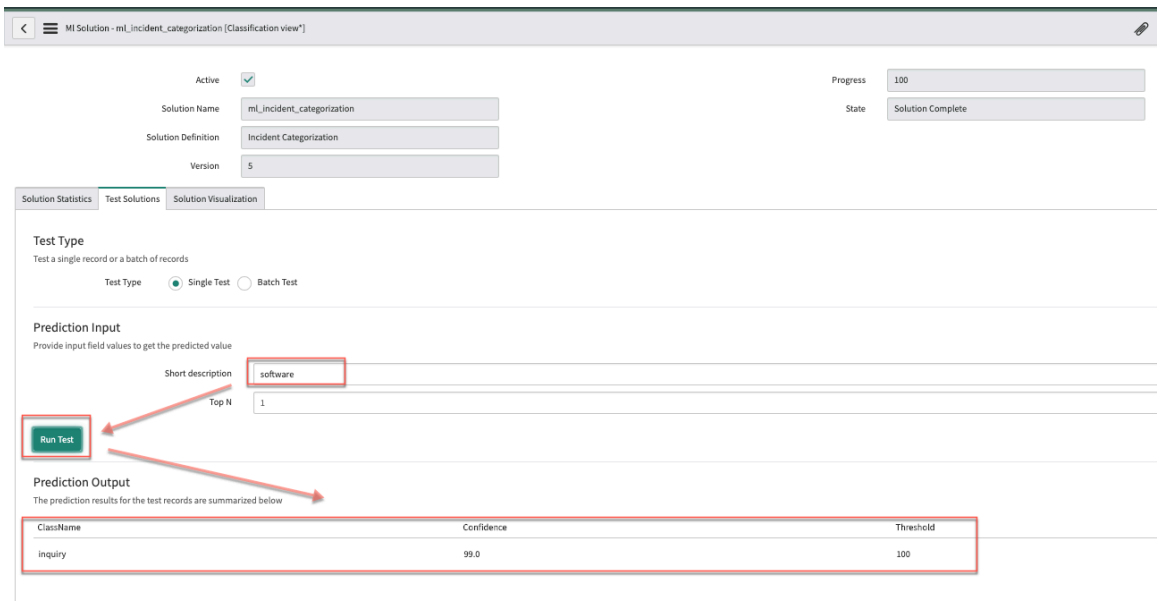
pela solução. O tamanho da bolha indica o percentual de registros (distribuição) que pertencem à classe. Ao apontar para uma bolha, você pode ver sua cobertura estimada, precisão estimada e distribuição.



O que Fazer Depois

Na seção Confiança da classe da guia Estatísticas da solução em sua solução, revise a precisão da solução treinada e as estatísticas de cobertura.

Na guia Testar soluções da sua solução, você pode testar a saída de previsão inserindo valores dos campos de entrada, como a Descrição resumida.



Exclua uma classe da previsão

Exclua uma classe da previsão se sua precisão ou cobertura não forem satisfatórias. Excluir uma classe impede que o modelo de classificação preveja um valor de campo de saída 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.

Antes de Iniciar

- Treine a definição da solução cujos valores de campo de saída você deseja excluir.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como parte do teste e refinamento da sua solução de classificação, você pode tentar excluir uma classe de saída para verificar o efeito nos resultados do modelo.

A exclusão de uma classe da previsão é temporária. A classe será restaurada na próxima vez que você treinar sua solução, desde que a definição da solução permaneça a mesma. Se suas metas de precisão ou cobertura ainda não forem atendidas, considere desativar a solução ou mudar a definição da solução.

Normalmente, você exclui uma classe da previsão se quiser que uma pessoa defina manualmente o valor da classe excluída. Por exemplo, exclua uma categoria de incidente específica quando a solução não oferecer precisão ou cobertura suficiente ou porque a classe aciona outra lógica de negócios que requer revisão ou aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções DE ML, selecione a solução cujas classes você deseja excluir.
   Esta solução deve ter um **Estado** de **Solução concluída** .
3. Em **Confiança da classe** lista relacionada, selecione a classe que você deseja excluir.
4. No registro Confiança da classe, revise as combinações de precisão e cobertura disponíveis no **Pesquisas de cobertura de precisão** lista integrada.
5. Marque a caixa de seleção da combinação de precisão 100 e cobertura 0.

   Apenas uma caixa de seleção pode ser marcada.
6. No controle Ações nas linhas selecionadas, selecione **Aplicar valores** .
   O sistema mostra um **Configuração de precisão/cobertura** janela de confirmação.
7. Clique em **OK** para confirmar a mudança ou **Cancelar** para descartá-lo.

Resultado

A solução exclui a classe de todas as previsões até o próximo ciclo de treinamento.

O que Fazer Depois

Se você concluir que esta classe não contribui para previsões significativas, considere desativar a solução ou mudar a definição da solução.

Exclua uma classe do treinamento da solução

Exclua uma classe do treinamento da solução para impedir que o modelo faça previsões para uma classe de campo de saída específica. Por exemplo, você pode excluir uma categoria de incidente específica do treinamento se planeja descontinuar ou mudar a categoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Excluir uma classe do treinamento não impede que a solução faça previsões para registros que usam a classe excluída. O treinamento da solução ainda usa os valores dos campos de entrada e saída como dados e tenta corresponder os valores dos campos de entrada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma nova classe de campo de saída. Esta tentativa pode causar resultados de previsão indesejáveis, a menos que você tenha outra classe adequada para substituir o valor da classe excluída.

Normalmente, você só exclui uma classe do treinamento se mudar a lista de valores de campo de saída válidos. Por exemplo, se você substituiu uma categoria de incidente por outra categoria de incidente, poderá excluir a categoria antiga do treinamento para que a solução use somente a nova categoria para previsões.

Nota:
Se você especificar um cancelamento de destino para uma classe, não exclua a classe do treinamento, mesmo que o número de registros seja inferior a 30 para essa classe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
   O sistema mostra a lista atual de definições de solução.
2. Selecione a definição da solução que você deseja editar.

   Example
   Por exemplo, selecione **Categorização de incidente** para excluir uma categoria de incidente do treinamento.
3. Edite o filtro para excluir a classe.
   Você pode usar **[é um de]** ou **[não é um de]** operadores para excluir uma classe específica.

   Example

   Por exemplo, se você quiser excluir a classe Hardware, adicione esta condição: **[Categoria] [não é uma das] [Hardware]** .
4. Clique em **Atualizar e treinar** .
   O sistema programa a solução para treinamento com o serviço de treinamento mais próximo. Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.

Resultado
A solução exclui a classe de todas as previsões.

O que Fazer Depois
Revise as estatísticas de cobertura e precisão da solução treinada.

Ajuste uma solução de classificação treinada

Ajuste o desempenho de uma solução de classificação treinada configurando a precisão no nível de classe e os valores de cobertura.

Antes de Iniciar

- Treine a definição da solução cujos valores de campo de saída você deseja configurar.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema cria um *classe* registro para cada valor de campo de saída que ele pode prever. Cada registro de classe inclui uma lista de possíveis combinações de precisão e cobertura para escolher. Por padrão, as soluções usam a mais alta combinação de precisão e cobertura disponível. Você pode selecionar outra combinação para refinar previsões com base na precisão aceitável e nos valores de cobertura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Soluções**.
   O sistema mostra a lista de soluções disponíveis.
2. Selecione a solução cujas classes você deseja configurar.
   Esta solução deve ter um **Estado** de **Solução concluída** .
   O sistema mostra o registro Solução.
3. Em **Confiança da classe** lista relacionada, selecione a classe que você deseja configurar.
   A solução lista somente valores de campos de saída para os quais ela pode fazer previsões. Se o valor do campo de saída estiver ausente nesta lista, atualize o filtro de definição da solução para fornecer mais dados para este valor do campo de saída e treine novamente a solução.
   O sistema mostra o registro Confiança de classe.
4. Revise as combinações de precisão e cobertura disponíveis no **Pesquisas de cobertura de precisão** lista integrada.
5. Marque a caixa de seleção da combinação de precisão e cobertura que você deseja usar para fazer previsões para esta classe.

   Você só pode marcar uma caixa de seleção. Algumas combinações produzem resultados de previsão especiais.

   Combinações de previsão especiais

Resultado da previsão	Precisão	Cobertura
Nunca inclua classe nas previsões	100	0
Sempre inclua classe nas previsões	0	100

6. No controle Ações nas linhas selecionadas, selecione **Aplicar valores** .
   O sistema mostra um **Configuração de precisão/cobertura** janela de confirmação.
7. Clique em **OK** para confirmar a mudança ou **Cancelar** para descartá-lo.

O que Fazer Depois

Previsões de teste para esta classe para verificar se o sistema produz resultados aceitáveis.

Configurar métricas de destino para uma solução de classificação treinada

Defina valores para precisão, cobertura e estatísticas de cancelamento para uma solução de aprendizado de máquina treinada.

Definir valores de métrica de classificação no nível de classe ou solução

Inteligência preditiva fornece três tipos de métrica de classificação: precisão, cobertura e recall. Você configura essas métricas na guia Estatísticas da solução de um formulário de solução de classificação treinado. Embora você possa definir manualmente valores para essas métricas no nível de classe, fazer isso pode ser desafiador se você tiver um grande número de classes para cobrir. Em muitos casos, você pode não saber o melhor valor a ser definido até que sua solução seja treinada. Este tópico se concentra na definição dos valores de métrica apenas no nível da solução.

Configurar métricas de solução

Quando você aplica um valor a uma métrica, ele muda os valores das outras duas. Este comportamento permite modificar suas métricas iterativamente em tempo real para ver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 combinações de valores renderizam resultados específicos. Quando você aplica um novo valor a uma métrica, o sistema o recalcula considerando seus novos destinos.

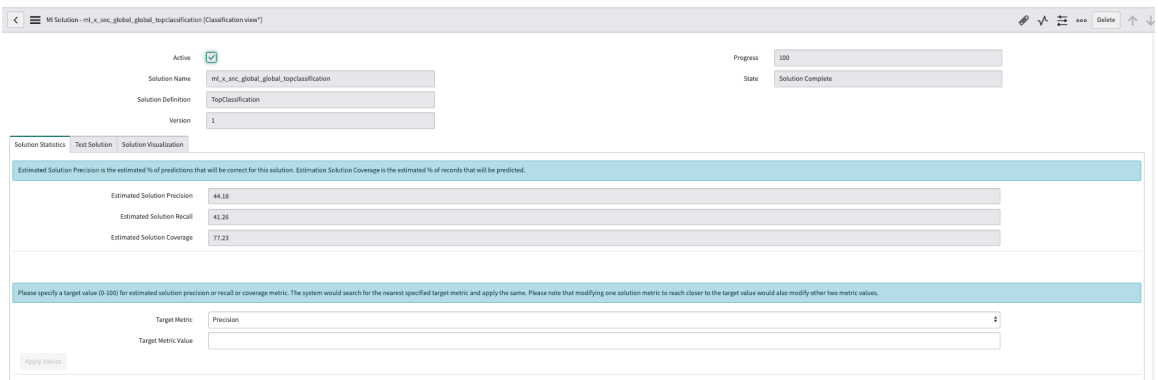
Aplicar um valor a uma métrica solicita que o sistema treine suas previsões para favorecer a métrica definida com base no valor percentual mais alto e a um custo para as outras métricas. O sistema tenta atender a esses valores, mas pode não defini-los exatamente como você solicita devido à forma como os dados que você está treinando são distribuídos.

Quando você aplica valores de métrica no nível da solução, o sistema define automaticamente os valores apropriados no nível da classe.

Estas são as etapas básicas para configurar uma métrica de destino para sua solução.

1. Navegue até a guia Estatísticas da solução de uma solução DE ML treinada.
2. Revise as mensagens nas faixas verdes da tela que definem cada uma das métricas para que você possa entender melhor os valores que deseja atribuir à solução. As duas primeiras faixas de mensagem abordam as métricas estimadas no nível de solução. A terceira faixa aborda os resultados no nível de classe com base nos valores de solução que você aplicou.
3. Em **Métrica de destino** lista de seleção, selecione a métrica que você deseja configurar.
4. Em **Valor da métrica de destino** insira um valor de percentil numérico entre 0 e 100.
5. Clique em **Aplicar valores** .
6. *Resultado:* Na guia Estatísticas de soluções, você pode revisar a mudança nos valores do **Precisão estimada da solução** , **Recall estimado da solução** e **Cobertura estimada da solução** . O sistema calcula esses valores com base em **Métrica de destino** você seleciona e **Valor da métrica de destino** você insere para a solução.

Esta é uma página principal de amostra de uma solução de classificação treinada recentemente. Como você pode ver, a métrica de precisão é 44,18, o cancelamento é 41,26 e a cobertura é 77,23.



Se você precisar ajustar esses valores padrão para um caso de uso, consulte as configurações de amostra abaixo. Por exemplo, com base na solução de classificação que você está implementando, convém mudar o valor da métrica de destino para precisão, cancelamento ou cobertura. Lembre-se de que, quando você altera o valor da métrica de destino para uma métrica, como precisão, isso também afeta os valores das métricas de cancelamento e cobertura.

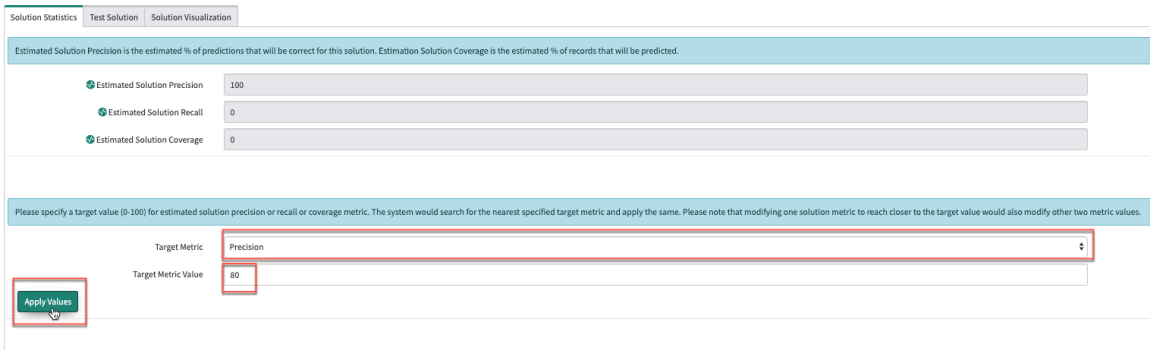
Exemplo de configuração de precisão

Neste cenário de exemplo, você está substituindo um processo de triagem manual para rotear registros de incidentes por uma solução de classificação DE ML que atribui automaticamente os registros ao grupo de atribuição correto. Para este cenário, você tem

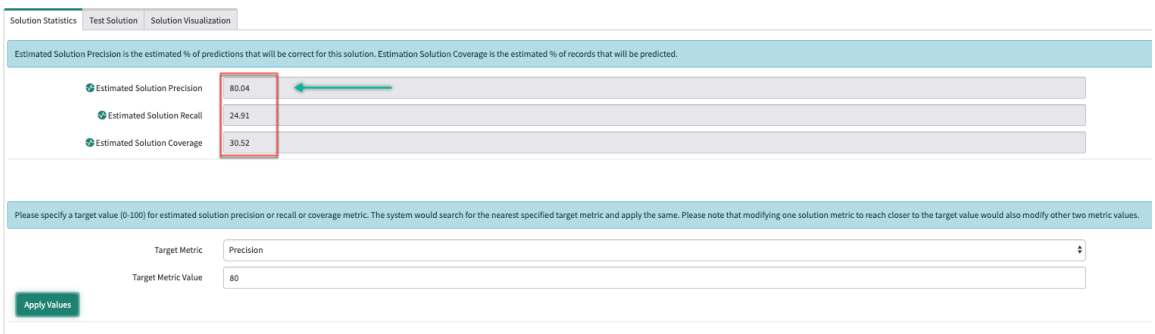
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tradução automática

um valor de meta em mente e o sistema deve prever corretamente pelo menos 80% do tempo. Você define o valor da métrica de precisão como 80 e clique em **Aplicar valores** .

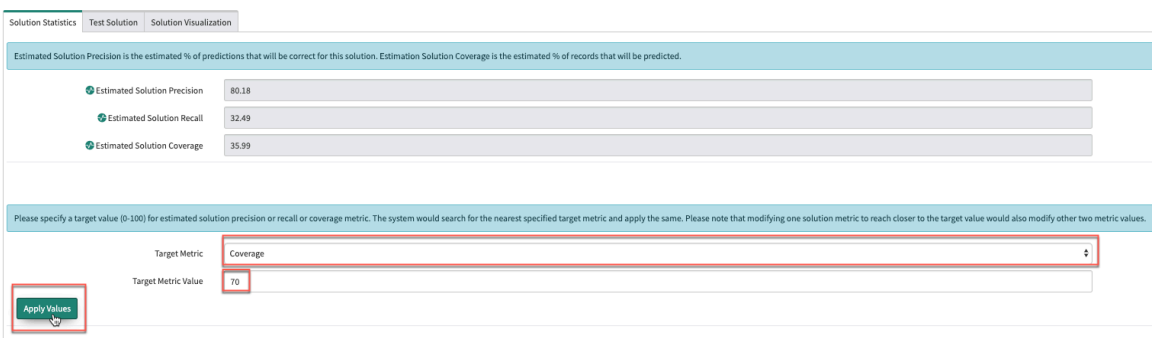


Estes são os valores de métrica que o sistema aplicou à solução. Nesse cenário, o valor de precisão de 80,04 excedeu ligeiramente sua solicitação para 80%, portanto, você provavelmente está satisfeito com esse valor.



Exemplo de configuração de cobertura

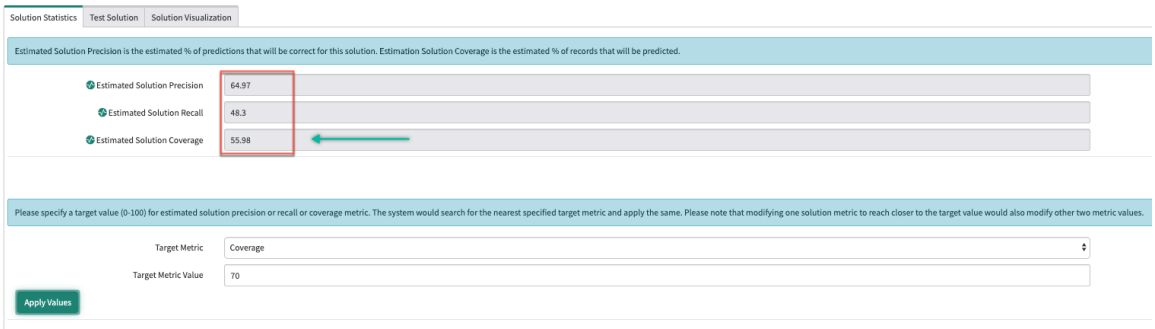
Em outro cenário de exemplo em que você está substituindo um processo de triagem manual para rotear registros de incidentes, seu objetivo mínimo é prever pelo menos 70% dos incidentes de entrada no primeiro trimestre do ano. Você define o valor da métrica de cobertura como 70 e clique em **Aplicar valores** .



Os valores de métrica que o sistema aplicou à solução são mostrados na imagem a seguir. O valor da métrica de cobertura aumentou de 35,99 para 55,98. No entanto, a métrica de precisão diminuiu de 80,18 para 64,97. Isso pode ocorrer porque você definiu a métrica de cobertura com um valor relativamente alto de 70 ou talvez por causa de como os dados que você está treinando são distribuídos.

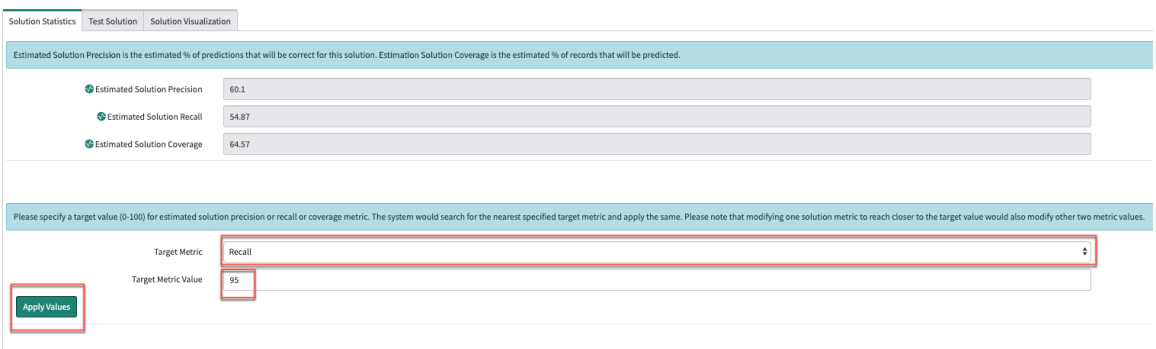
Tradução automática

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

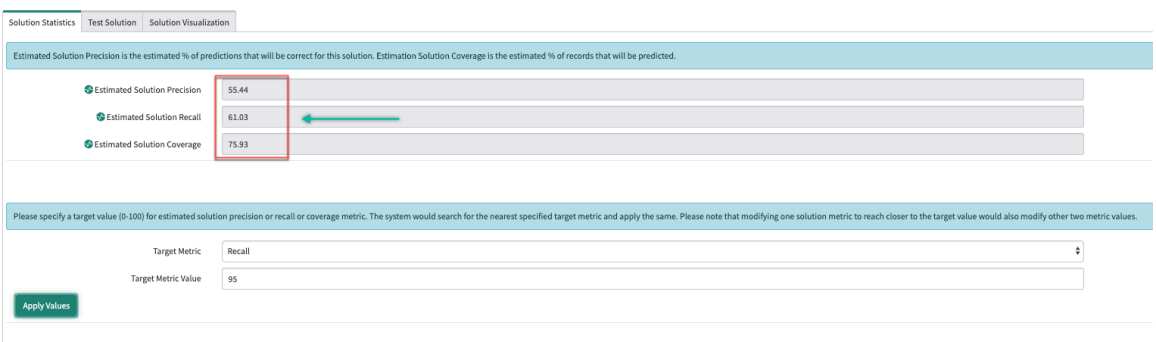


Exemplo de configuração de cancelamento

Em outro cenário, classificar se um e-mail de entrada é Phish ou não pode ser um caso de uso importante em uma solução de aprendizado de máquina relacionada à segurança. Nessa situação, é muito importante identificar cada Phish, e pode ser aceitável relatar um não Phish como um Phish ocasionalmente. No entanto, nenhum Phish real deve ser classificado como um não Phish. Em tais situações, a métrica de cancelamento deve ter um valor alto, o que pode levar a porcentagens mais baixas de precisão e cobertura. Aqui você pode definir a métrica de cancelamento como 95 e clique em **Aplicar valores** .



Estes são os valores de métrica que o sistema aplicou à solução. O valor da métrica de recall aumentou de 54,87 para 61,03. No entanto, a métrica de precisão diminuiu de 60,1 para 55,44. Isso provavelmente ocorre porque você definiu a métrica de cancelamento com o valor alto de 95.

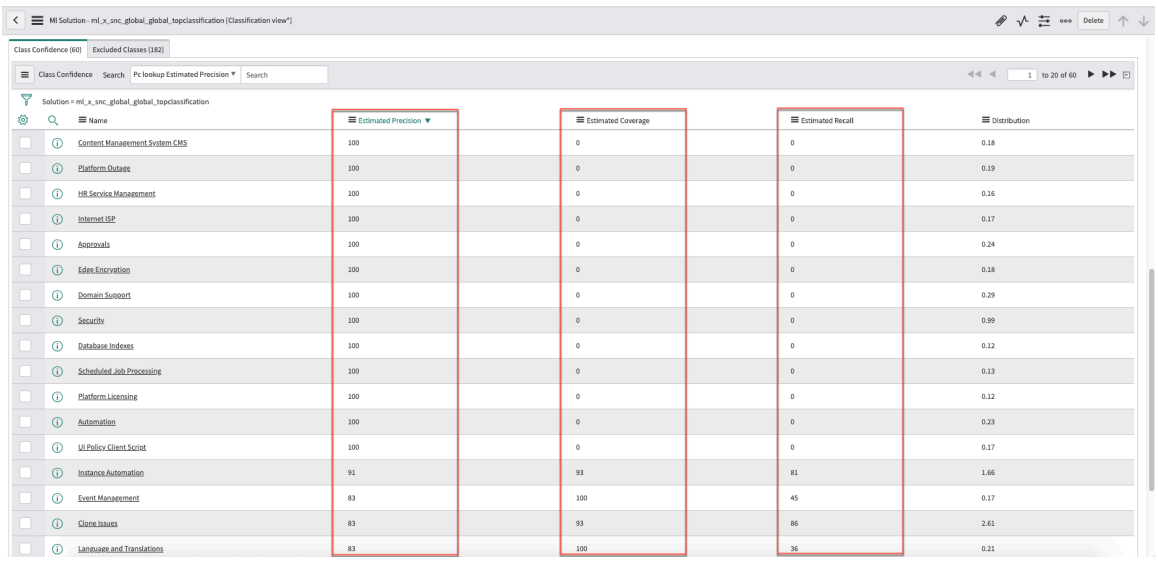


Resultados no nível de classe para os valores de métrica da solução que você aplica à sua solução

A imagem a seguir mostra um exemplo dos resultados no nível de classe que o sistema aplicou às estatísticas de precisão, cobertura e cancelamento de uma solução para 37 classes. Você pode continuar modificando os valores da métrica até ficar totalmente satisfeito com os resultados.

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

Classificando (z a a) na coluna Precisão estimada, você pode ver quais classes têm a maior precisão para a solução.



Agrupar por para classificação

Use APIs para enviar simultaneamente várias soluções de classificação para treinamento com base no campo Agrupar por.

Você pode usar o recurso opcional Agrupar por para treinar e manter uma solução de classificação que cobre mais de uma área de dados, como localização geográfica ou domínio.

Para treinar uma solução usando Agrupar por, você deve adicionar *groupby* Parâmetro ao criar uma definição de solução de classificação usando APIs. . *groupby* o parâmetro aceita somente colunas categóricas como entradas, em que modelos individuais são criados no subconjunto de dados pertencentes a cada um dos *groupby* valores. São criadas somente as soluções secundárias que passam pelos critérios mínimos de registros definidos para a capacidade. Aqui, as chamadas de previsão são roteadas para o modelo Agrupar por correspondente com base no valor Agrupar por presente na entrada de previsão. As previsões em lote não são compatíveis.

Um cenário Agrupar por para localizações geográficas

Digamos que sua empresa global use roteamento de classificação para registros de entrada, com um centro de suporte nos EUA e um na Europa. Aqui, você deseja criar uma solução de classificação única que tenha um modelo para seus incidentes nos Estados Unidos e outro modelo para seus incidentes europeus.

Neste cenário, você pode usar uma destas duas abordagens:

- Crie e treine duas definições de solução de classificação DE ML separadas, em que uma é filtrada somente por incidentes dos EUA e outra somente por incidentes europeus.
- Use *groupby* Parâmetro para criar Groupby para o local do país para que todas as definições dos EUA criem um modelo dos EUA e todas as definições europeias criem um modelo europeu. Em seguida, com base no incidente, o sistema identifica qual modelo ele usa para prever a categoria de classificação correta.

A segunda abordagem tem benefícios em que os modelos que você usa podem até estar em domínios diferentes, como saúde ou finanças. Esta abordagem é especialmente benéfica se você tiver vários locais de país ou domínios para manter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uso para treinamento e previsão usando Agrupar por via API

```
var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
   'tableName' : 'incident',
   'fieldNames' : ['category','short_description','assignment_group','description','priority'],
   'encodedQuery' : 'activeANYTHING'
});

var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
   'label': 'solution label',
   'dataset' : myIncidentData,
   'groupByFieldName' : 'assignment_group',
   'predictedFieldName': 'category',
   'inputFieldNames': ['short_description','description','priority']
});
//Add solution definition
var solution_gr = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)
//Get existing solution
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
// submit training job
var solutionVersion = my_unique_name.submitTrainingJob();


// Run prediction
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("sys_id");
// configure optional parameters
var options = {};
options.apply_threshold = false;
var mlSolution = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
//Prediction using glide record
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict(input, options);
//Prediction using map
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                        'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

Para obter mais contexto sobre este exemplo e o uso geral das APIs de aprendizado de máquina, consulte os links na seção Conteúdo relacionado nesta página.

Tópicos relacionados

- DatasetDefinition - Global
- ClassificationSolução - Global
- ClassificationSolutionStore - Global
- ClassificationSolution Version - Global

Explicabilidade do modelo

Analise a importância de cada campo de entrada para as previsões do seu modelo usando a explicabilidade do modelo. Crie um modelo de classificação de fluxo de trabalho que inclua uma análise gráfica da importância do recurso executando o script 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.

Antes de Iniciar

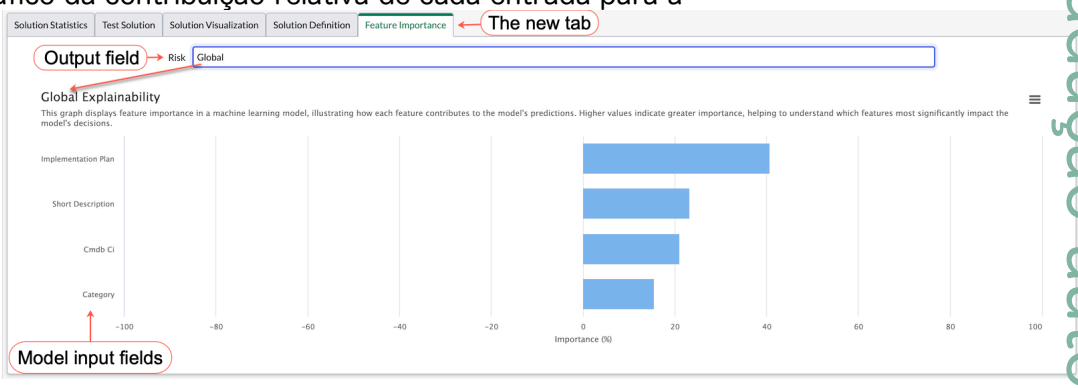
- Este método usa a API Solução de classificação de fluxo de trabalho, em vez do formulário Definição de solução, para criar e treinar um modelo com explicação adicionada. Para obter informações sobre os componentes dos modelos de classificação de fluxo de trabalho, consulte Criar e treinar uma solução de classificação.
- Função necessária: Ml_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A explicação do modelo ajuda a identificar os principais recursos que influenciam as previsões do modelo durante o treinamento.

Nota:
Explicação não pode ser adicionada a um modelo existente. Este método usa um script para criar e treinar um novo modelo de classificação de fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre a criação de scripts da criação de soluções de classificação, consulte ClassificationSolution - Global .

O script fornecido no procedimento cria e treina um modelo com explicabilidade definida como verdadeira. No formulário de solução do novo modelo, uma guia adicional rotulada **Importância do recurso**aparece. Esta guia oferece um gráfico da contribuição relativa de cada entrada para a previsão.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.
2. Edite o filtro de consulta e os valores de tabela, campo e variável no script a seguir de acordo com seu modelo planejado e execute o script.

```
// Define a dataset
                var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
                'tableName': 'incident',
                'fieldNames': ['category', 'short_description', 'sys_updated_by',
 'assignment_group', 'description', 'priority'],
                'encodedQuery': 'activeANYTHING'
                });

                // Define a classification solution definition with explainability field
                var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
                'label': 'model explainability',
                'dataset': myIncidentData,
                'predictedFieldName': 'category',
                'inputFieldNames': ['short_description', 'priority'],
                //setting the explainability field to true.
                'explainability': true,
                });
```

Tradução automática

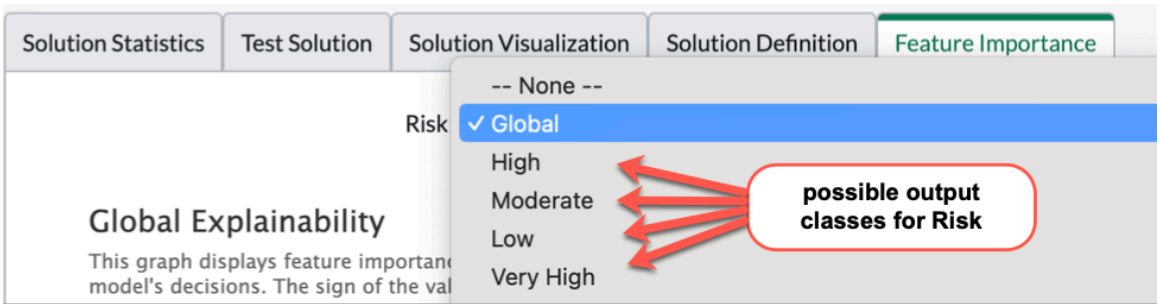
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

```
// Add solution to ClassificationSolutionStore
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)

// Submit training job
var solutionVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

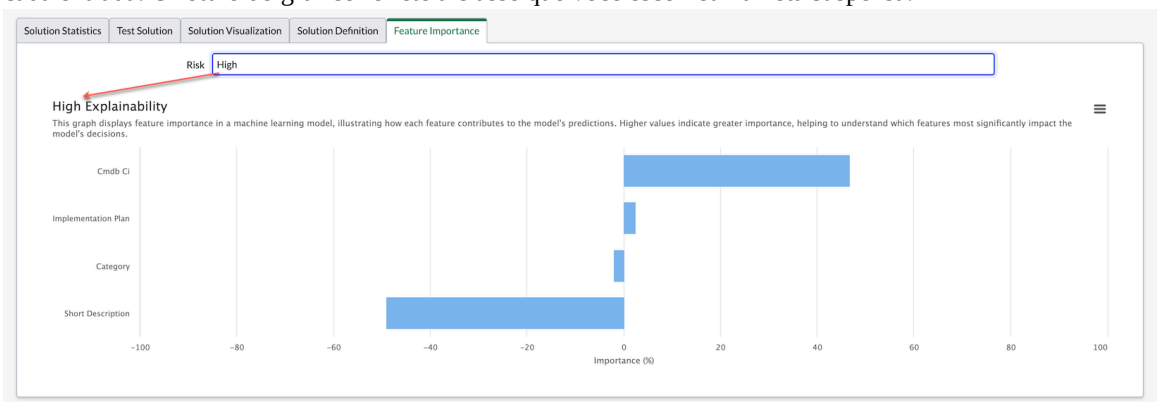
Nota:
Substitua o filtro de consulta e os nomes de tabela, campo e variáveis neste script por seus próprios valores.

3. Navegue até a tabela Soluções DE ML [ml_solution] e abra sua nova solução selecionando o valor da **Ativo** campo.
4. No formulário de solução, localize e abra **Importância do recurso** guia.
   Importância do recurso exibe uma lista suspensa.



   - O rótulo desta lista suspensa é o nome do campo de saída (previsto), portanto, o rótulo é específico para cada modelo.
   - Os valores na lista suspensa são as classes de saída possíveis para o campo de saída, mais **Global** opção.

5. Inicie a análise gráfica selecionando um valor na lista suspensa.
   O eixo y mostra seus campos de entrada e o eixo x mostra a importância numérica de cada entrada. O rótulo do gráfico reflete a classe que você escolheu na lista suspensa.



   Você pode passar o mouse sobre uma barra para exibir a porcentagem numérica da importância de cada entrada.

Resultado
Um valor de importância positivo significa que o campo de entrada aumenta a pontuação de previsão do modelo. Um valor negativo significa que o campo de entrada diminui a pontuação de previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Descartar campos de entrada com pontuações de baixa importância. Treine novamente seu modelo após a modificação.

Tópicos relacionados

Uso de APIs de aprendizado de máquina

ClassificationSolution - Global

Criar e treinar uma solução de classificação

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Crie e treine uma solução de aprendizado de máquina para coletar e comparar seus registros existentes com novos registros semelhantes. Por exemplo, você pode comparar o texto em um registro de Incidente em aberto com um registro de Incidente resolvido para reutilizar sua resolução.

Antes de Iniciar

- Função necessária: Ml_admin ou admin

Importante:
Em Washington DC Os modelos de versão, nas estruturas de classificação, cluster e semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Eles são pré-treinados, portanto, um corpus de palavras não é necessário para suas novas soluções. Quando suas soluções existentes com um corpus de palavras são treinadas novamente após a atualização, elas se tornam soluções de fluxo de trabalho e o campo Corpus de palavras é removido do formulário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de comparar seus registros existentes com base na semelhança, o sistema recomenda exemplos que você pode revisar e reutilizar em sua solução.

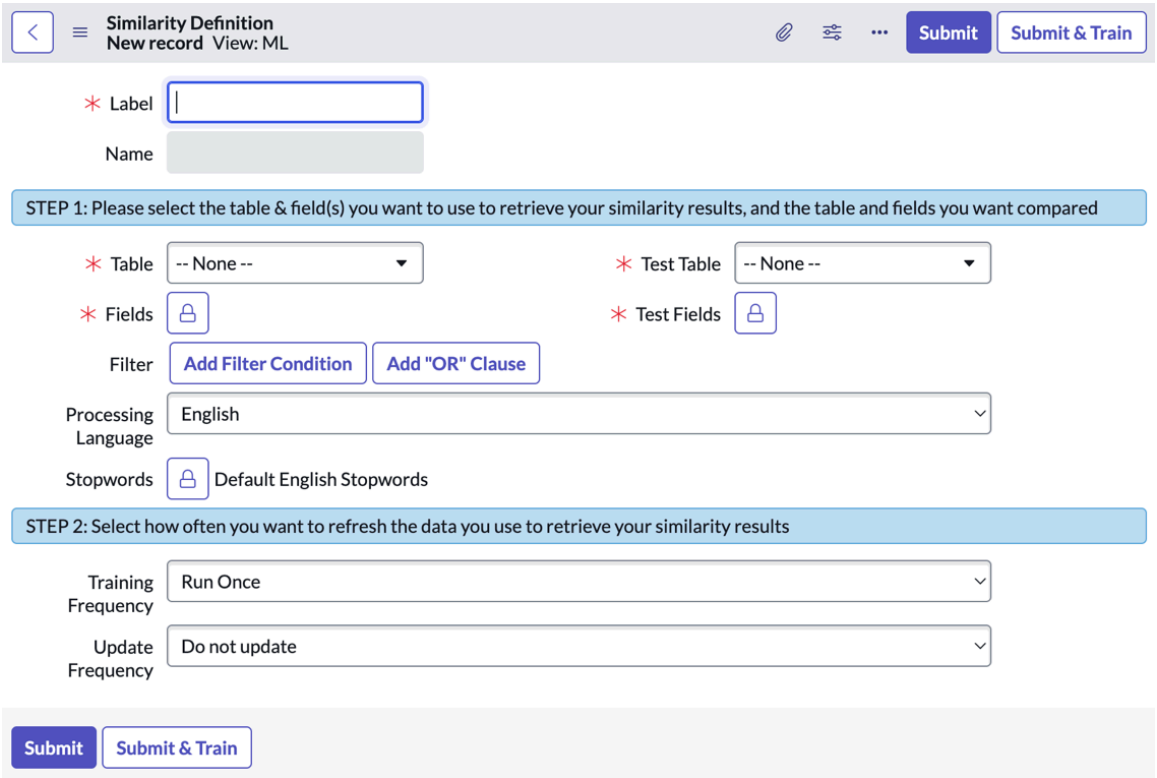
Quando aplicadas em seus formulários e fluxos, as soluções de semelhança reconhecem domínio, portanto, os registros de outros domínios na instância não são exibidos para os usuários. Para obter mais informações, consulte o artigo da base de conhecimento Comportamento de previsão de semelhança em ambiente separado por domínio ativado Now Support.

Para obter informações sobre como usar dados de treinamento criptografados, consulte Criptografia de dados em Inteligência preditiva.

Neste procedimento de exemplo, você está trabalhando em registros de incidente e deseja localizar artigos relevantes da Base de conhecimento que podem fornecer resoluções para esses incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Certifique-se de estar no escopo da aplicação desejado para a definição da solução e navegue até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, selecione **Novo** .
3. No formulário Definição de semelhança, preencha os campos.

Campo	Valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua solução de semelhança. Neste caso de uso, você pode inserir Corresponder artigos de conhecimento a incidentes .
Nome	Ao inserir um valor de Rótulo, este campo é preenchido automaticamente com um nome somente leitura atribuído pelo sistema com base no valor do Rótulo.
Corpus de palavras	Se você tiver uma solução de semelhança legada, poderá selecionar um corpus de palavras relevante no **Corpus de palavras** campo no formulário de definição. **Nota:** A partir de Washington DC um corpus de palavras não é necessário porque um modelo pré-treinado é usado. . **Corpus de palavras** o campo não está visível no formulário de definição para modelos pré-treinados. Para obter mais informações, consulte Crie um corpus de palavras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Tabela	No campo Tabela, selecione a tabela que contém os registros que você deseja usar como fonte de informações. Neste caso de uso, você seleciona **Conhecimento [kb_knowledge]** Porque os registros de artigos da base de conhecimento podem fornecer informações relevantes aos incidentes que você está tentando resolver. Depois de atribuir uma Tabela, o número de registros correspondentes às condições de filtro é exibido como um link. Selecione este link para exibir a lista de registros.
Tabela de teste	No campo Tabela de teste, selecione a tabela que contém os registros que você deseja direcionar. Neste caso de uso, você seleciona **Incidente [incidente]** , pois contém os registros de incidente que você está tentando resolver. **Nota:** Você pode selecionar a mesma tabela para Tabela e Tabela de teste. Por exemplo: Usando condições de filtro, você pode coletar informações de incidentes recentes para ajudar com incidentes de destino.
Campos	Para a Tabela selecionada, insira campos que provavelmente contenham palavras e frases relevantes para os incidentes que você está tentando resolver. Neste exemplo, você escolhe **Descrição resumida** e. **Corpo do artigo** . Incluir o corpo do artigo aumenta suas chances de capturar detalhes informativos sobre o assunto. **Nota:** **Tipo de registro** não é um tipo de dados compatível.
Campos de teste	Para a Tabela de teste selecionada, insira campos que contenham texto que você deseja comparar com outros registros semelhantes. Neste exemplo, você escolhe **Descrição resumida** Dos registros de incidente que você está tentando resolver.
Filtrar	Selecione **Adicionar condição de filtro** Para aplicar condições aos registros de Campos que você está usando como uma fonte de informações. Por exemplo, neste caso de uso, você pode definir um **workflow_state: publicado** Condição para recuperar somente artigos da base de conhecimento publicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Nota: As inclusões de script não podem ser referenciadas no filtro. Use exibições de banco de dados como alternativa.
Idioma de processamento	Selecione o idioma dominante do conjunto de dados no qual você está treinando. Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar Italiano, o sistema processará os dados em italiano e inglês. **Nota:** O termo *processando* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução, como tokenização de palavras, remoção de palavras irrelevantes e derivação.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de Palavras irrelevantes para esse idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. . **Palavras irrelevantes padrão em inglês** a lista também está incluída. Para usar uma lista de palavras irrelevantes personalizadas, selecione o ícone de cadeado ( ) e, em seguida, pesquise em **Selecione registro de destino** campo.
Frequência de treinamento	Selecione uma frequência de retreinamento. As opções disponíveis variam de **Executar uma vez** até **A cada 180 dias** .
Frequência de atualização	Selecione a frequência com que você deseja atualizar os dados usados para recuperar seus resultados de semelhança. Por exemplo, para registros de incidentes abertos, você pode selecionar uma frequência de atualização de **A cada 15 minutos** , pois novos incidentes normalmente ocorrem com frequência ao longo do dia. Essa frequência pode aumentar a probabilidade de que registros recém-abertos sejam incluídos na atualização. No entanto, para registros de artigos de conhecimento da base de conhecimento, que normalmente não são criados com frequência, você pode escolher uma frequência de atualização menos frequente, como **A cada 1 dia** .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Nota: O programador DE ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento DE ML por instância em uma janela de 24 horas. Exclui solicitações de novo treinamento programadas. Além disso, as atualizações de cluster e semelhança também são excluídas desse limite, mesmo que as novas solicitações de treinamento excedam 50 em uma janela de 24 horas.

4. Selecione o botão apropriado para a definição da solução.

5. Se você enviou a solução para treinamento, selecione **OK** em **Ativação de treinamento** janela para confirmar.

Resultado

- O sistema programa a definição da solução para processamento com o serviço de treinamento mais próximo e envia uma notificação quando o treinamento é concluído. A notificação inclui todos os erros que possam ter ocorrido durante o treinamento. Outros usuários podem assinar o Inteligência preditiva Categoria de notificações.
- A solução treinada fornece registros de exemplo pareados classificados por seu grau de semelhança. A lista de exemplos está disponível em **Exemplos de semelhança** Em Links relacionados no formulário da sua solução.
- Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.

O que Fazer Depois

Revise os exemplos de semelhança na seção Links relacionados do formulário Solução. Consulte Revise os exemplos de semelhança da solução.

Atualize seu limite de pontuação de semelhança

Depois de revisar os exemplos de semelhança fornecidos pelo sistema, atualize o limite de pontuação de semelhança da solução se quiser que os resultados retornados pela solução sejam mais ou menos semelhantes.

Antes de Iniciar

- Revise seus exemplos de semelhança e suas pontuações. Para obter mais informações, consulte Revise os exemplos de semelhança da solução.
- Função necessária: Ml_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma solução implantada retorna registros somente quando a pontuação de semelhança é maior que **Limite de pontuação de semelhança** valor:

- Quanto maior o valor limite, maior a precisão e menor a cobertura.
- Menor o valor limite, menor a precisão e maior a cobertura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções DE ML, localize sua solução filtrando o Nome da solução e abra sua versão ativa.
3. No formulário de solução, localize e abra **Estatísticas da Solução** guia.
4. Em **Limite de pontuação de semelhança** , insira um novo valor numérico que represente uma porcentagem.
   Por exemplo, imagine que o limite atual é 80. Em sua revisão de exemplo de semelhança, você decidiu aumentar a precisão de suas recomendações de semelhança ao custo de reduzir a cobertura de previsão. Para atualizar o campo, insira o valor mais alto de 90.
5. No menu de contexto do formulário (Ações adicionais), selecione **Salvar** .
   Sua solução usa o novo valor de limite que você atribuiu a ela e retorna resultados semelhantes que têm uma pontuação maior que 90. Se você definir o limite como 90, a pontuação de semelhança deverá ser de 91% ou acima para retornar registros.

Criar e treinar uma solução de cluster

Agrupe registros semelhantes em clusters para que você possa abordá-los coletivamente ou identificar padrões.

Antes de Iniciar

Função necessária: Ml_admin ou admin

Importante:
Em Yokohama Os modelos de versão, nas estruturas de classificação, cluster e semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Eles são pré-treinados, portanto, um corpus de palavras não é necessário para suas novas soluções. Quando suas soluções existentes com um corpus de palavras são treinadas novamente após a atualização, elas se tornam soluções de fluxo de trabalho e o campo Corpus de palavras é removido do formulário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste procedimento de exemplo, você está criando uma solução para identificar um incidente grave agrupando incidentes semelhantes que ocorreram recentemente.

Para obter informações sobre como usar dados de treinamento criptografados, consulte Criptografia de dados em Inteligência preditiva.

Procedimento

1. Certifique-se de estar no escopo da aplicação desejado para a definição da solução e navegue até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de cluster, selecione **Novo** .
3. No formulário Definição de cluster, configure os campos de acordo com a orientação a seguir.

Campo	Valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua solução de cluster. Neste caso de uso, você pode inserir Agrupar incidentes em um incidente grave.
Nome	Ao inserir o rótulo da solução, este campo é preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema com base no valor do rótulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Corpus de palavras	Se você tiver uma solução de cluster legada, poderá selecionar um corpus de palavras relevante no **Corpus de palavras** campo no formulário de definição. **Nota:** Com Yokohama um corpus de palavras não é necessário, porque um modelo pré-treinado é usado. . **Corpus de palavras** o campo não está visível no formulário de definição para modelos pré-treinados. Para obter mais informações, consulte Crie um corpus de palavras.
Tabela	Selecione a tabela que contém os tipos de registro que você deseja agrupar em um ou mais clusters. Por exemplo, neste caso de uso, você seleciona **Incidente [incidente]** tabela, pois contém registros de incidentes que você deseja agrupar para uma análise de incidente grave. Quando você atribui um valor de tabela, um link aparece no formulário que mostra o número de registros que correspondem às suas condições atuais.
Campos	Selecione um ou mais tipos de campos de entrada que ajudam o sistema a identificar os registros que você deseja incluir no cluster. Neste caso de uso, use **Descrição resumida** . **Nota:** Ao selecionar um campo de tipo de referência, você deve fazer referência com pontos até o nome da propriedade do campo. Por exemplo, em vez de `short_description` insira `short_description.name` .
Usar Grupo por	Marque esta caixa de seleção somente se quiser agrupar registros de entrada por um campo antes de criar clusters. **Nota:** Marcar esta caixa de seleção ativa **Agrupar por** lista. Se você não marcar a caixa de seleção, todos os registros de tabela serão agrupados em clusters.
Agrupar por	Selecionar um valor nesta lista é opcional. Se você fizer isso, o sistema agrupará registros em um ou mais clusters com base em sua seleção.
Campos da Pureza	Escolha campos da tabela que podem ajudar o sistema a identificar a classe mais frequente no cluster. Neste cenário de exemplo, selecione **Categoria** e. **Grupo de atribuição.Nome** .
Filtrar	Adicione condições de filtro a serem aplicadas aos registros de campo de entrada que você deseja incluir em seus clusters.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ O número máximo de registros para cluster é limitado a 300 000. ○ Para obter melhores resultados, procure pelo menos 2000 registros como mínimo. **Nota:** As inclusões de script não podem ser referenciadas no filtro. Use exibições de banco de dados como alternativa.
Idioma de processamento	Selecione o idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for italiano, escolha **Italiano** . Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processando* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Por exemplo, tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e stemming.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de Palavras irrelevantes nesse idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. . **Palavras irrelevantes padrão em inglês** a lista também está incluída. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no campo Palavras irrelevantes para adicionar à sua solução.
Frequência de atualização	Selecione a frequência com que você deseja que o sistema atualize seus clusters com registros novos e atualizados. **Nota:** O sistema extrai registros com base nas condições de filtro Agrupar por que você definiu em sua solução de cluster, se houver. Por exemplo, se você selecionar **A cada 15 minutos** , o sistema identifica quais registros chegaram dentro desse intervalo de tempo. O sistema tenta atribuí-los aos clusters existentes ou cria um novo cluster, se possível. Neste exemplo, chegam 20 novos registros. Se 16 desses registros entrarem em um cluster existente e 4 não, o sistema criará um novo cluster para os quatro registros não atribuídos. Você também pode optar por não atualizar seus clusters.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Frequência de treinamento	Selecione com que frequência você deseja que o sistema descarte todos os resultados de cluster anteriores e recrie os clusters desde o início. Suas opções variam de diariamente, a cada três dias, a cada sete dias ou mensalmente. Você também pode optar por treinar seu cluster uma vez. **Nota:** O programador DE ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento DE ML por instância em uma janela de 24 horas. O limite exclui solicitações de retreinamento programadas. Além disso, as atualizações de cluster e semelhança também são excluídas desse limite, mesmo que as novas solicitações de treinamento excedam 50 em uma janela de 24 horas.
Número mínimo de registros por cluster	Insira o número mínimo de registros que você deseja que um cluster contenha. O valor inserido deve ser 2 ou superior.

4. Selecione a opção de menu de contexto apropriada ou o botão para a definição da solução.

5. Se você enviou a solução para treinamento, selecione **OK** Na janela Ativação de treinamento para confirmar.

Resultado
O sistema treina a solução e notifica você em tempo real quando o treinamento é concluído.

Um gráfico de mapa de árvore aparece na guia Visualização de cluster do formulário Definição de solução de cluster. O gráfico mostra os clusters que o sistema formou para sua solução em ordem decrescente do canto superior esquerdo para o canto inferior direito. Os rótulos do nó do mapa de árvore são o conceito de cluster, que é criado pelas principais palavras do cluster e ajuda você a ver o conteúdo mais proeminente encontrado em cada cluster.

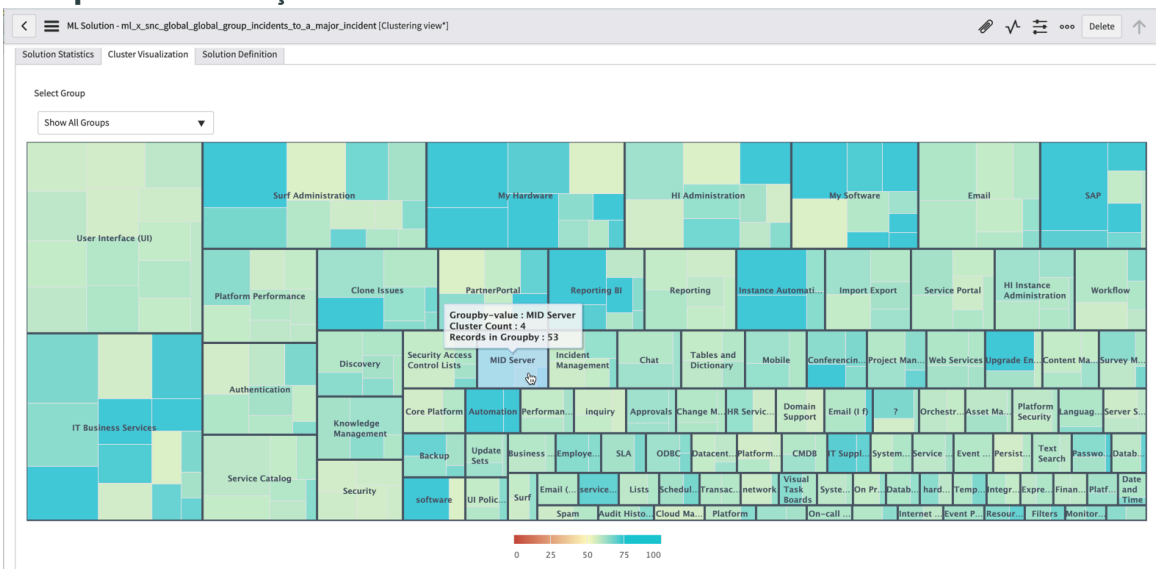
Nota:
O conceito de cluster exibe as principais palavras dos dados de entrada processados, no idioma dos dados. Dependendo do idioma, o conceito de cluster pode exibir palavras em sua forma raiz e, portanto, aparecer truncado.

Cada nó é colorido de vermelho a verde, dependendo da qualidade do cluster desse nó. O filtro Selecionar grupo aparece somente quando você seleciona **Agrupar por** e. **Agrupar por** Campos no formulário Definição de cluster. Ao apontar para um cluster, você pode ver seu valor Groupby, Contagem de clusters e Registros em Groupby.

Tradução automática

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

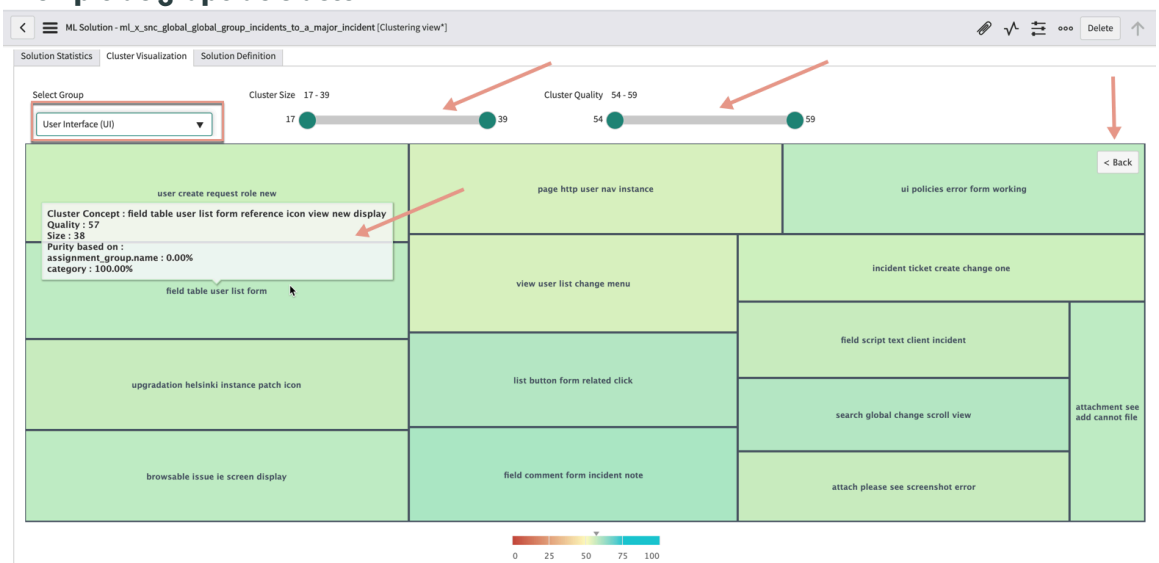
Exemplo de visualização de cluster



Para abrir um cluster, você pode clicar nele ou selecioná-lo no filtro Mostrar todos os grupos.

Dentro do agrupamento de clusters, você pode filtrar os resultados ainda mais usando as duas barras deslizantes para tamanho do cluster e qualidade do cluster, respectivamente. Você também pode navegar para trás clicando no botão Voltar, que aparece somente quando uma hierarquia de cluster está presente. Quando você aponta para um cluster neste nível, os valores de percentil do campo de pureza aparecem junto com os valores Conceito de cluster, Qualidade e Tamanho.

Exemplo de grupo de cluster

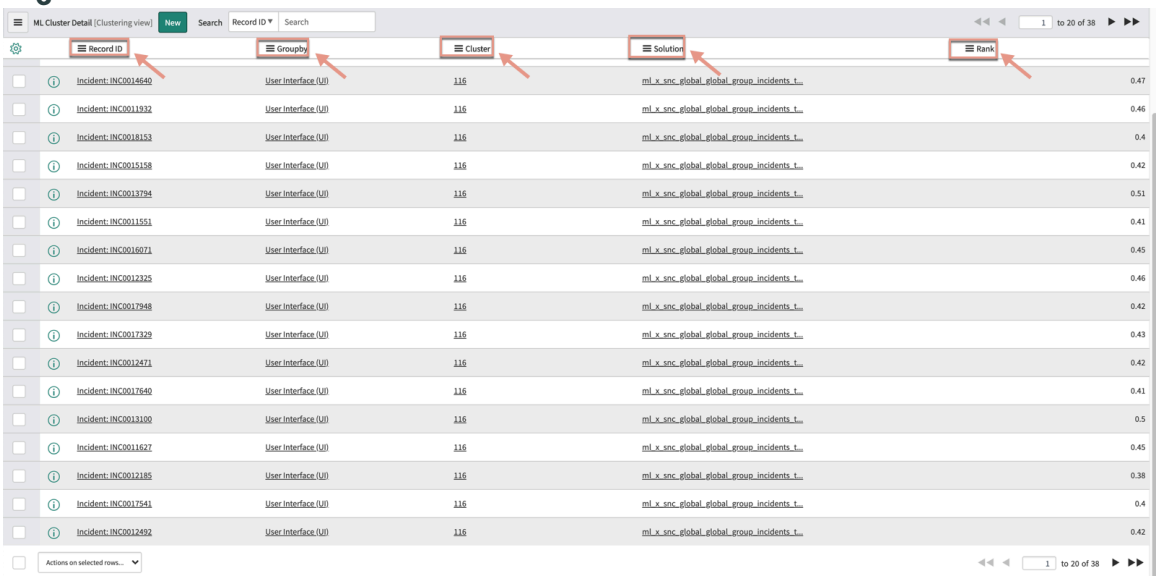


Quando você clica em um nó de cluster, os detalhes do cluster de ML aparecem em um formato de exibição de lista.

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.

Página de detalhes do cluster

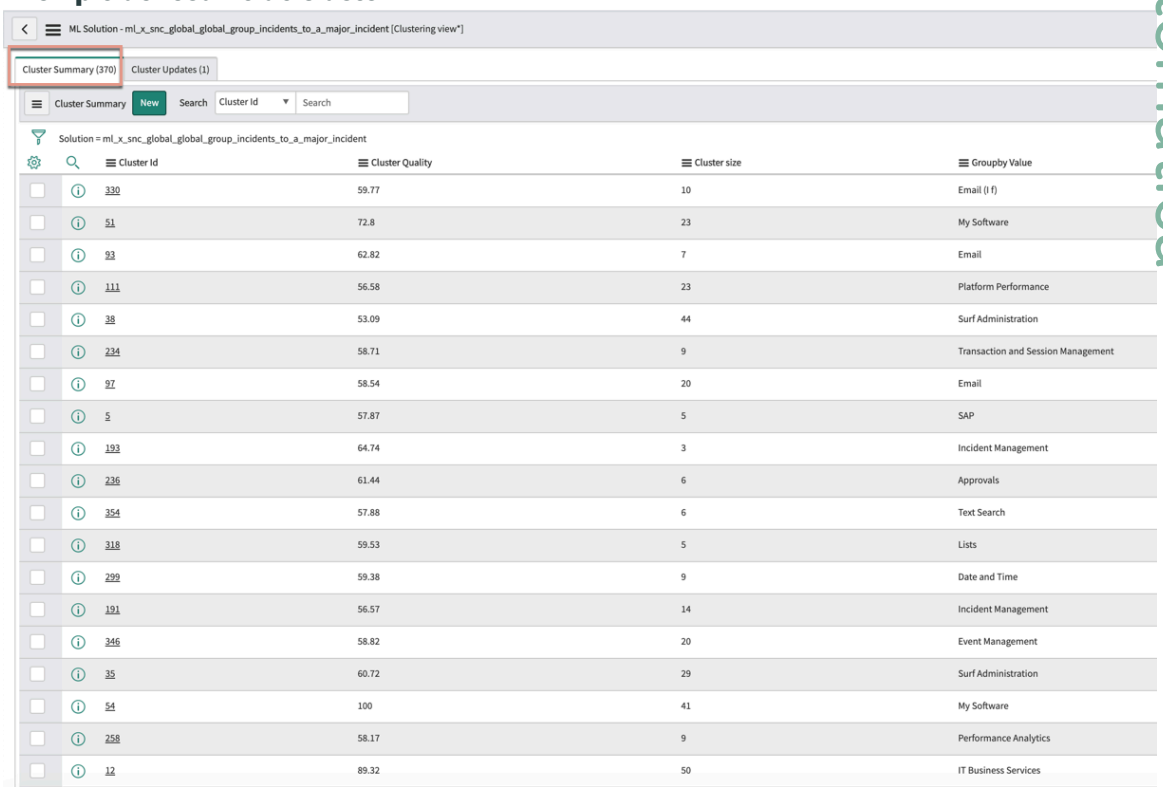


O que Fazer Depois

- Revise a saída da solução na guia Estatísticas da solução da sua solução. Se você não estiver satisfeito com os resultados da solução de cluster, reconfigure os valores definidos para sua solução e treine-os novamente até que os resultados sejam satisfatórios.

- Revise a guia Resumo do cluster para obter uma exibição de lista dos IDs do cluster, do tamanho da qualidade e dos valores Groupby.

Exemplo de resumo do cluster

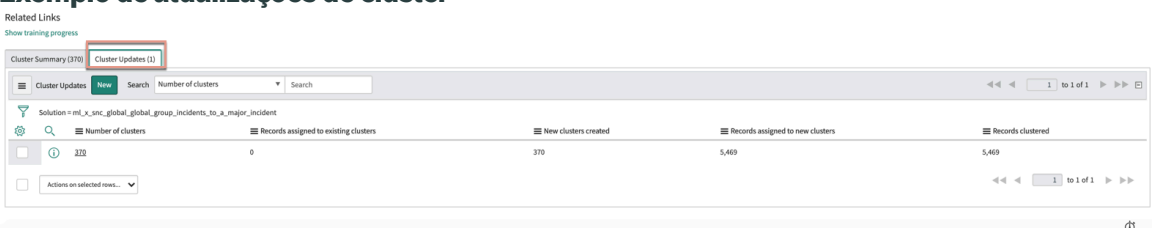


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 guia Atualizações de cluster, revise o resumo das mudanças nos clusters para cada intervalo de atualização de cluster configurado na definição da solução.

Exemplo de atualizações de cluster



Atribua um nome a um cluster

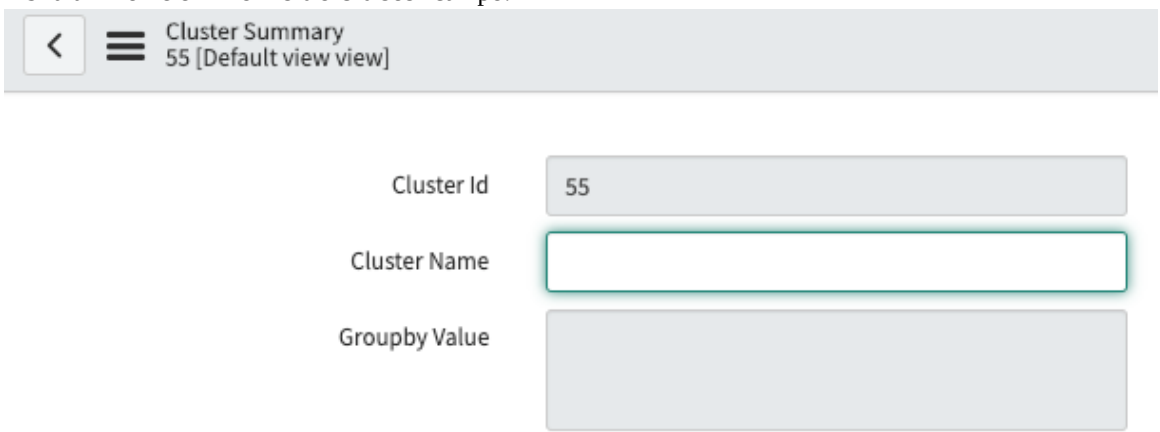
Nomeie seus clusters para ajudar a identificá-los e organizá-los.

Antes de Iniciar

- Crie uma definição de solução de cluster ou use uma existente.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Soluções**.
2. Selecione uma solução.
3. Em **Resumo do cluster** Lista relacionada, selecione um ID de cluster.
4. Insira um nome em **Nome do cluster** campo.



5. Selecione **Atualizar**.

Gere uma amostra representativa de um cluster

Exiba os 25 principais registros mais representativos de um cluster.

Antes de Iniciar

- Crie uma definição de solução de cluster ou use uma existente.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

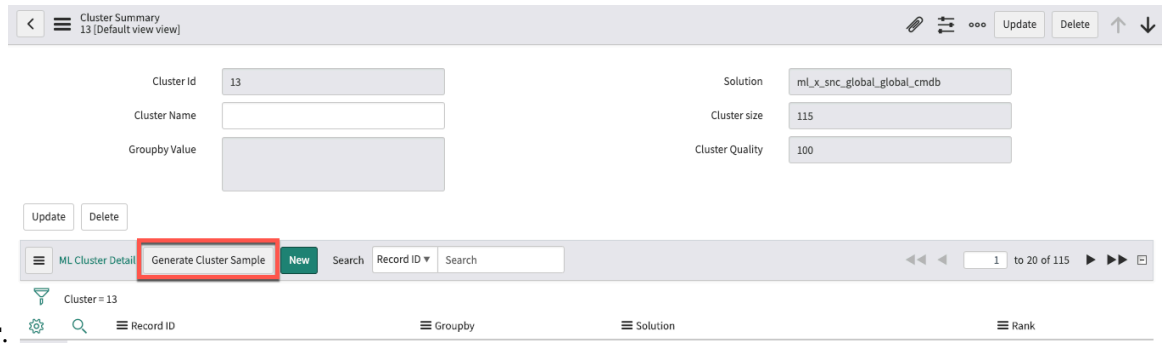
Gerar uma amostra de um cluster filtra os registros desse cluster. Gerar uma amostra funciona em clusters com mais de 25 registros.

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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Soluções**.
2. Selecione uma solução de cluster.
3. Em **Resumo do cluster** Lista relacionada, selecione um ID de cluster.
4. Selecione **Gerar amostra de cluster**.



Resultado

. **Detalhe do cluster de ML** a lista mostra os 25 principais registros no cluster. A amostra de cluster também se aplica à visualização de cluster.

Aplique pureza em uma solução de cluster

Aplique Pureza para saber detalhes sobre a composição de cada cluster. Por exemplo, veja qual porcentagem de incidentes em um cluster tem o mesmo valor para Grupo de atribuição. Você pode especificar em quais campos se concentrar ou permitir que a pureza automática exiba campos por padrão.

Antes de Iniciar

- Crie uma solução de definição de cluster ou use uma solução existente.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com *pureza* , você pode escolher métricas de distribuição de campo para exibir seus clusters. A tabela atribuída à sua solução determina quais campos estão disponíveis. Para obter mais informações sobre pureza, consulte os seguintes artigos em Comunidade ServiceNow:

- https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/using-purity-fields-to-better-understand-your-clusters/ta-p/2302441
- https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006

Se você não selecionar nenhum campo, *pureza automática* determina automaticamente quais informações serão mostradas com base na importância da distribuição. Você pode mudar as seleções de pureza automática padrão editando a tabela Configuração de pureza automática DE ML [ml_autopurity_config].

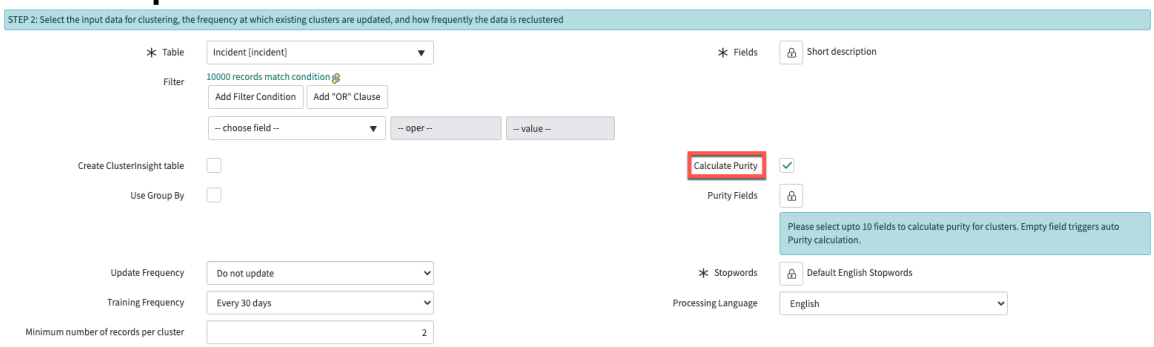
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Selecione uma definição de solução ou crie uma 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.

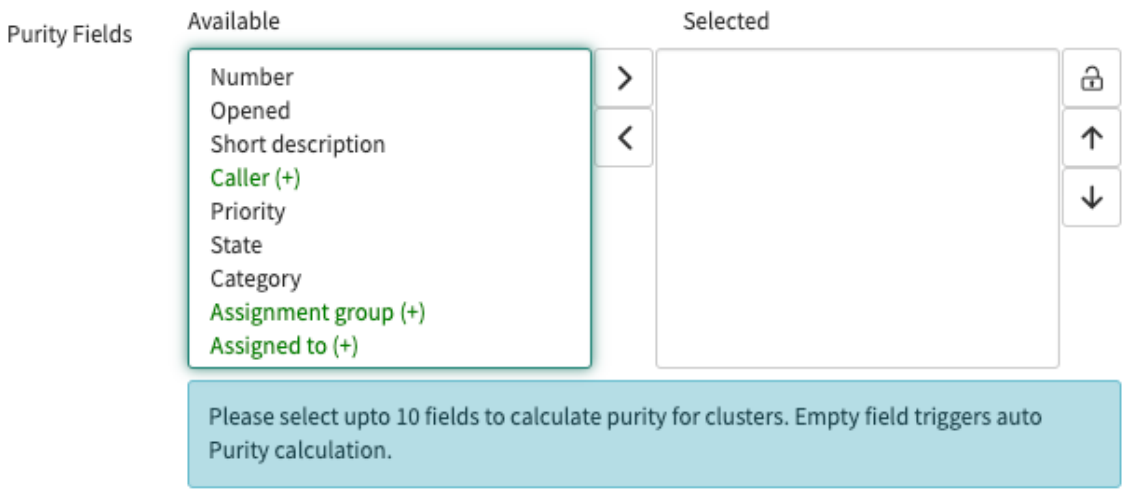
3. Selecione **Calcule a pureza**caixa de



seleção.

4. **Opcional:** Selecione **Campos de pureza** ícone de cadeado e escolha os campos que você deseja exibir nos resultados do cluster.

> **Nota:**
> Se você não selecionar nenhum campo, a pureza automática exibirá os campos mais significativos com base na distribuição.



5. Selecione **Atualização** ou **Atualizar e treinar novamente** .

Resultado

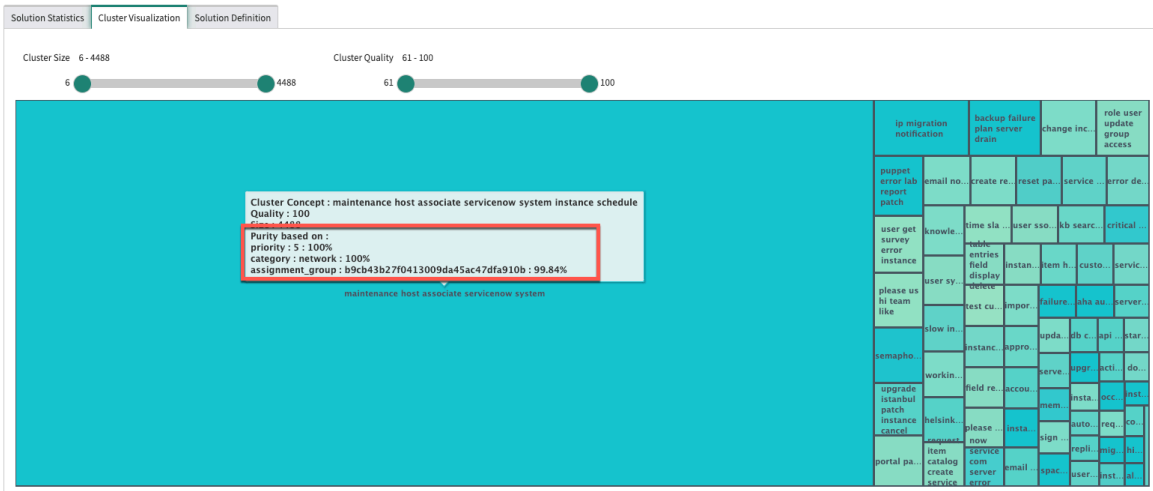
Abra suas informações **Visualização de cluster** da solução retreinada e, em seguida, apontando para um cluster. Em **Pureza baseada em** , o formato é exibido como:

nome do campo: valor: percentual .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, a linha *prioridade: 5: 100%*significa que 100% dos membros deste cluster têm o valor de 5 para o campo prioridade.



Analise um cluster com o Cluster Insight

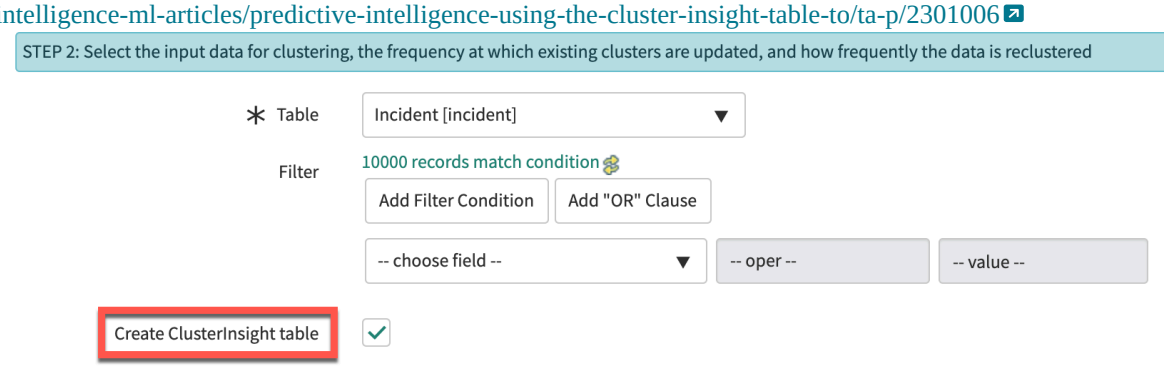
Analise um cluster por um campo disponível na tabela de origem. Com a caixa de seleção Informações do cluster, você pode adicionar uma condição de filtro no campo de entrada ao revisar a lista de resultados.

Antes de Iniciar

- Crie uma definição de solução de cluster ou use uma existente.
- Função necessária: administrador ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Detalhe um cluster e filtre seus registros com o Cluster Insight. Você pode adicionar análise de informações de cluster ao criar uma solução ou editar uma solução existente. Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Selecione uma definição de solução ou crie uma nova.
3. No formulário de definição, selecione **Tabela Criar informações do cluster** , atualize e treine novamente o modelo.

Resultado

Em **Soluções** tabela [ml_solution], abra a solução treinada e, em seguida, abra **Visualização de cluster** guia. Quando você seleciona um cluster, todos os registros incluídos no cluster são exibidos como uma 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.

Usando o ícone de filtro ( ), abra as condições de filtro da lista. PESQUISE o campo de entrada na tabela de origem. Por exemplo, se sua tabela de origem for Incidente e o campo de entrada for Descrição resumida, você poderá filtrar registros que contenham a palavra "ajuda" na Descrição resumida.

Para disponibilizar outras dimensões da tabela de origem para filtragem, adicione-as como campos de entrada no formulário de definição da solução.

Criar e treinar uma solução de regressão

Treine sua solução usando dados históricos para prever saídas numéricas, como uma temperatura ou um preço de ação. Por exemplo, você pode usar regressão para estimar o tempo necessário para resolver um incidente ou um caso.

Antes de Iniciar

Importante:
O suporte para novas soluções de regressão foi descontinuado no Yokohama versão. Você ainda poderá editar e treinar as soluções existentes, mas não poderá criar novas.

Função necessária: MI_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As soluções de regressão permitem prever uma estimativa de pontos e um intervalo de previsão. O modelo resultante fornece as seguintes estatísticas:

- *Erro absoluto médio* (MAE), que mede o desvio médio de um valor previsto em relação ao valor real. Essa métrica é útil, pois é fácil de entender, pois sua escala é igual à de seu destino. No entanto, o MAE é ilimitado, o que dificulta a comparação entre modelos.
- *Média simétrica de erro de porcentagem absoluta* (SMAPE) é um valor percentual do desvio do previsto para o real. SMAPE é uma versão limitada do MAE, exceto que tem um intervalo de valores entre 0 e 100. Menor o valor de SMAPE, melhor a precisão do modelo.
- *Precisão do intervalo* é a porcentagem de valores reais entre um intervalo previsto. Em outras palavras, é o intervalo entre os limites superior e inferior da previsão. Por exemplo, se quatro de cinco reais estiverem dentro do intervalo previsto, a precisão do intervalo será de 80%.
- *Largura média do intervalo* é a diferença entre os limites superior e inferior da previsão. Esta métrica explica o quão informativo é o intervalo. Menor a largura média, melhor será o modelo

Ao fazer previsões, a regressão também permite especificar um nível de confiança para o intervalo de previsão (intervalo).

Neste procedimento de exemplo, você cria e treina uma definição de solução de regressão para prever o tempo necessário para restaurar um banco de dados em nuvem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Regressão** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de regressão, clique em **Novo** .
3. No formulário Definição de regressão, configure esses campos de acordo com a orientação 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	Valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua solução de regressão. Neste caso de uso, você pode inserir Teste de regressão para restauração de banco de dados .
Nome	Ao inserir o valor do rótulo da solução, este campo será preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema semelhante ao valor do rótulo.
Corpus de palavras	Selecione um corpus de palavras existente que seja relevante para sua solução. Por exemplo, neste caso de uso, você seleciona um corpus de palavras que tenha um título como **Incidentes nos últimos 3 meses** . Se você não tiver um corpus de palavras relevante, siga as etapas para criar um corpus de palavras primeiro. Quando o corpus de palavras estiver concluído, você poderá selecioná-lo no campo Corpus de palavras no formulário Definição de regressão. No entanto, a seleção de corpus de palavras é opcional. Se os dados de entrada tiverem colunas de texto e você não escolher um corpus de palavras, sua solução de regressão treinará um novo modelo de corpus de palavras usando as colunas de texto em seus dados de entrada. O corpus de palavras resultante pode ser reutilizado em qualquer outra solução de regressão ou outro tipo de solução DE ML. **Nota:** Um modelo pré-treinado é usado em vez do Corpus de palavras para usuários que ativaram Inteligência preditiva a partir de Utah.
Tabela	Selecione a tabela do banco de dados na qual você está aplicando a regressão. A tabela deve conter registros históricos que o sistema pode usar para prever a duração da restauração do banco de dados.
Campo de Saída	Selecione o campo cujo valor você deseja que o modelo preditivo defina. Em geral, um bom campo de saída é numérico, inteiro ou de ponto flutuante. Neste cenário de exemplo, você usa **Duração** campo para medir um período de tempo. O campo de saída deve gerar um valor numérico.
Campos	Selecione um ou mais tipos de campo que ajudem o sistema a identificar os registros que você deseja treinar usando regressão. Neste cenário de exemplo, você usa **Descrição resumida** , **Datacenter de origem** , **Datacenter de destino** e **Tamanho do banco de dados** . (Short_description, Sourcedc,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Targetdc e Dbsize.) Os tipos de campo de entrada podem ser cadeia de caracteres, nominal ou numérico.
Filtrar	(Opcional) Adicione condições de filtro aos registros de campo de saída que você deseja treinar usando regressão. **Nota:** ◦ O número mínimo de registros para treinamento de regressão é de 10 000 registros. ◦ O número máximo de registros para treinamento de regressão é limitado a 300 000.
Idioma de processamento	Selecione o idioma primário do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for italiano, escolha **Italiano** . Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processando* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas incluem tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e stemming.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for italiano, o **Palavras irrelevantes padrão em italiano** a lista é exibida. . **Palavras irrelevantes padrão em inglês** a lista também é exibida em sua seleção. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no campo Palavras irrelevantes para adicioná-la à sua solução. Neste cenário, você usa o. **Palavras irrelevantes padrão em inglês** lista.
Frequência de treinamento	Selecione a frequência com que o sistema gera novamente a solução com base nos registros correspondentes a. **Filtro** . Suas opções incluem: ◦ Executar uma vez ◦ A cada 30 dias ◦ A cada 60 dias ◦ A cada 90 dias ◦ A cada 120 dias ◦ A cada 180 dias Neste cenário, você seleciona a cada 30 dias Por padrão, o sistema executa o treinamento uma vez. Esta prática fornece tempo para revisar e atualizar 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.

Campo	Valor
	definição da solução conforme necessário até que ela forneça cobertura aceitável e valores de precisão. **Nota:** ○ O número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de regressão é definido como 10 000. ○ O programador DE ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento DE ML por instância em uma janela de 24 horas. Este limite exclui solicitações programadas para retreinamento. Além disso, as atualizações de cluster e semelhança também são excluídas desse limite, mesmo que as novas solicitações de treinamento excedam 50 em uma janela de 24 horas.

4. Clique no botão ou opção de menu de contexto apropriado para a definição da solução.

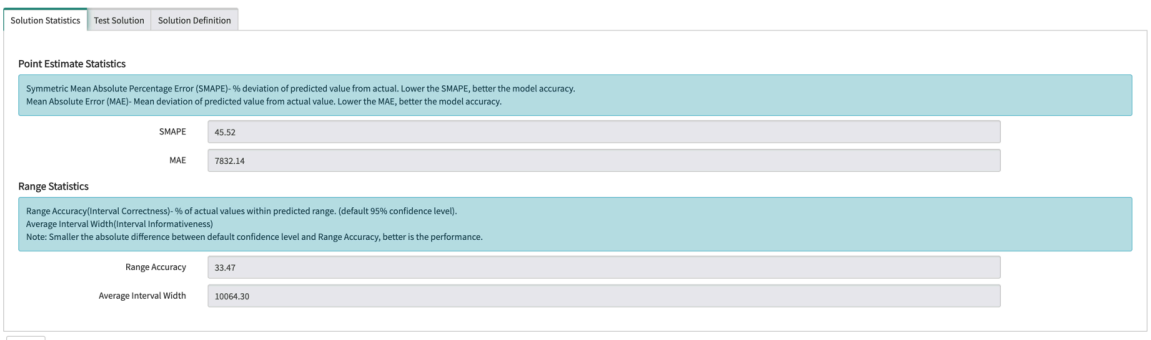
5. Se você enviou a solução para treinamento, clique em **OK** em **Ativação de treinamento** janela para confirmar.

   O sistema programa a solução para treinamento com o serviço de treinamento mais próximo. O sistema envia uma notificação quando o treinamento é concluído, incluindo quaisquer erros que possam ter ocorrido no treinamento. Quaisquer outros usuários podem assinar o Inteligência preditiva Categoria de notificações. Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.

O que Fazer Depois

Neste cenário de exemplo, você criou uma solução DE ML a partir da sua definição de solução. As guias Estatísticas da solução, Solução de teste e Definição da solução aparecem na seção Links relacionados da sua solução de ML.

Na guia Estatísticas da solução, revise as estatísticas Estimativa de pontos e Intervalo (intervalo de previsão) geradas por sua solução.

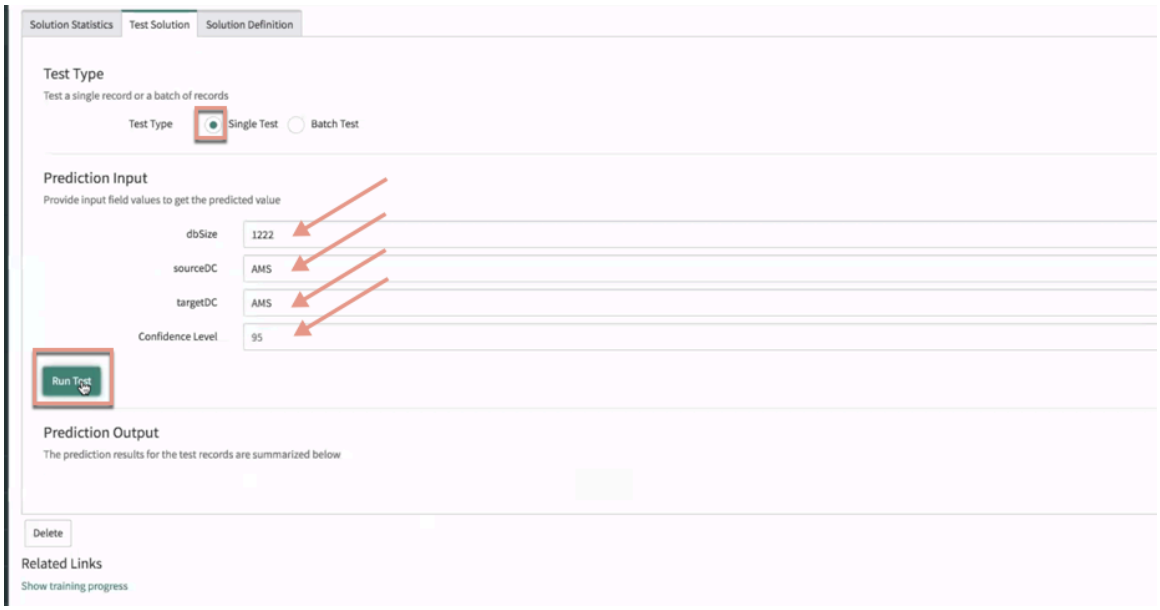


Na guia Testar soluções da sua solução, você pode testar a saída de previsão para os registros usados como entrada para a previsão inserindo valores para os campos de entrada, como **Datacenter de origem** , **Datacenter de destino** e **Tamanho do banco de dados**

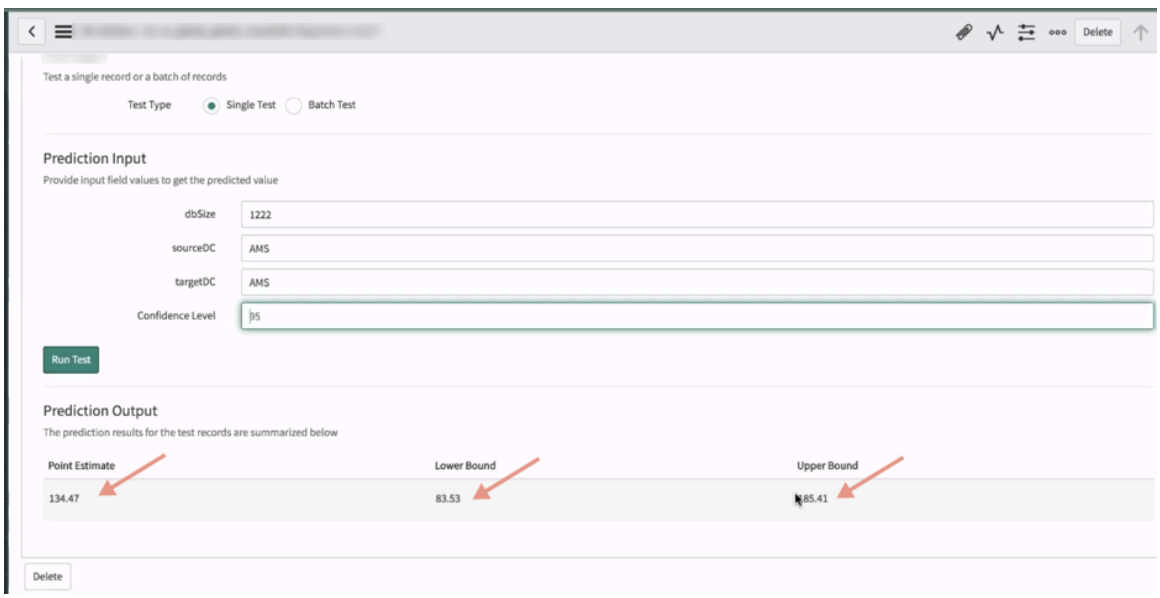
Tradução automática

© 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.

. Você também pode usar o nível de confiança de previsão padrão de 95 ou insira um nível diferente entre 0 e. 100 . Usar 95 como o valor significa que o sistema está 95% confiante de que a previsão real está dentro do intervalo de previsão. Clique em **Executar teste** botão para encontrar a saída de previsão.



Depois de executar o teste, as estatísticas de saída de previsão serão exibidas. A estimativa de ponto na tela é um valor único em um ponto no tempo. Por exemplo, a restauração do banco de dados leva 134,47 segundos para ser concluída. Os limites inferior e superior na tela significam um valor de precisão de intervalo. Por exemplo, a restauração do banco de dados leva de 84,53 a 185,41 segundos para ser concluída.



Exibir o andamento do treinamento da solução

Exiba o andamento ou as estatísticas do treinamento da solução para determinar se uma solução está disponível ou quanto tempo o próximo ciclo de treinamento pode levar para ser concluído.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou ml_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

O treinamento da solução envolve essas etapas.

1. Buscando arquivos para treinamento. O sistema baixa os registros de treinamento e os envia para o serviço de treinamento mais próximo.
2. Preparando os dados. O sistema remove registros duplicados do conjunto de treinamento.
3. Treinamento da solução. O serviço de treinamento treina a solução.
4. Carregando a solução treinada. O serviço de treinamento carrega a solução como registros de anexo.

Procedimento

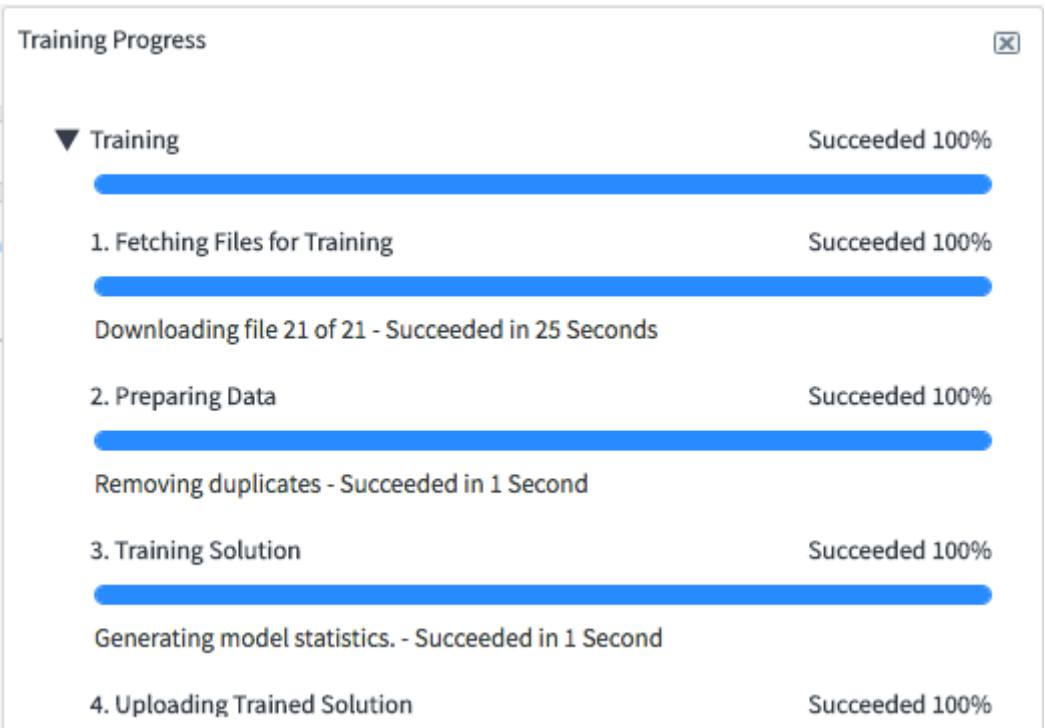
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Soluções** ou **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções DE ML, selecione a solução cujo andamento ou estatísticas você deseja exibir.

   Example

   Por exemplo, selecione **Categorização de incidente** para ver o histórico de treinamento.
3. Em **Links relacionados** clique em **Mostrar andamento do treinamento** .

   Os tempos de treinamento variam com base no número de registros e classes no conjunto de treinamento. Quanto mais registros e classes você usar, mais tempo o treinamento pode levar. Por exemplo, um conjunto de dados que contém 100 000 registros e várias centenas de classes pode levar cerca de cinco horas para ser concluído.

   O sistema mostra uma janela pop-up de andamento do treinamento.



O que Fazer Depois

Para obter soluções de classificação, consulte Revise as estatísticas da solução de 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.

Para obter soluções de semelhança, consulte Revise os exemplos e as pontuações de soluções de semelhança .

Revise as estatísticas da solução de classificação

O painel Estatísticas da solução em Inteligência preditiva foi descontinuado em Xanadu versão. Ele forneceu estatísticas de precisão e cobertura para cada classe em uma solução de classificação.

Antes de Iniciar

- Função necessária: admin, ml_admin ou ml_report_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Com Yokohama O painel Estatísticas da solução foi descontinuado. Atualizando os clientes podem continuar usando seus painéis de Estatísticas de soluções existentes no menu de aplicações. Para integração de novos clientes com Yokohama O painel Estatísticas de soluções não está disponível. As informações a seguir são fornecidas para o contexto legado.

O painel Estatísticas da solução lista a precisão, a cobertura e a distribuição de cada classe de soluções ativas. O sistema usa as classes com o maior número de registros ao criar uma solução. O número de classes previsto pode ser inferior a 50 e pode ignorar uma classe se não houver dados históricos suficientes para criar uma solução que possa prever a classe com confiança.

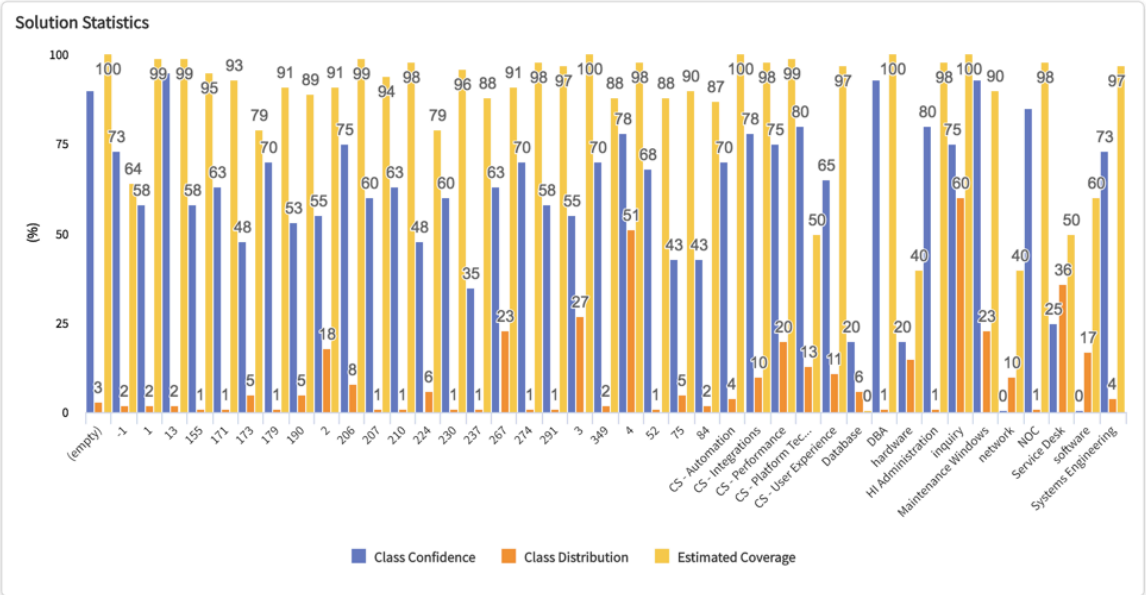
O painel Estatísticas da solução é diferente da guia Estatísticas da solução em um registro de Solução DE ML. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de classificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Estatísticas de Solução**.
2. De **Filtrar por solução** , selecione a solução cujas estatísticas você deseja revisar.
3. De **Filtrar por versão** , selecione a versão da solução cujas estatísticas você deseja revisar.
4. Clique em **Aplicar.**
   O sistema atualiza o painel com base nos filtros 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.



5. Identifique classes com combinações indesejadas de precisão, cobertura e valores de distribuição.

   Example
   Por exemplo, identifique classes que têm baixa precisão ou cobertura, mas uma distribuição alta.

6. Identifique todas as classes ausentes que você deseja que o modelo inclua.

   Example
   Por exemplo, identifique todas as categorias de incidente ausentes na solução de classificação de incidente.

O que Fazer Depois

Se você estiver satisfeito com a solução que revisou, a versão mais recente já está ativa e pronta para uso. Se você não estiver satisfeito, poderá escolher uma versão diferente da solução e ativá-la. Você também pode ajustar e ajustar novamente a solução configurando a precisão da classe e a cobertura para usar valores aceitáveis.

Revise os exemplos de semelhança da solução

Revise os exemplos de semelhança gerados durante o treinamento da solução para determinar se o limite de pontuação de semelhança atende aos seus requisitos de negócios.

Antes de Iniciar

- Treine uma solução de semelhança
- Função necessária: MI_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O treinamento da solução gera um conjunto de exemplos de registros emparelhados. Cada par inclui uma pontuação percentual que estima o grau de semelhança entre os dois registros. Quanto maior a pontuação, maior a semelhança, como segue:

- Uma pontuação de 100 indica registros idênticos.
- Uma pontuação de 0 indica registros diferentes.

Uma solução implantada retorna registros somente quando a pontuação é maior que **Limite de pontuação de semelhança** 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.

- Quanto maior o valor limite, maior a precisão e menor a cobertura.
- Menor o valor limite, menor a precisão e maior a cobertura.

Em instâncias separadas por domínio, o procedimento a seguir exibe registros de todos os domínios para os administradores DE ML. No entanto, quando as soluções são aplicadas em seus formulários e fluxos, as previsões de semelhança reconhecem o domínio. Exemplos de outros domínios na instância não são exibidos para os usuários.

Nota:
Os filtros de semelhança especificados na definição da solução não são aplicados para exemplos de semelhança e são aplicados somente durante a previsão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções DE ML, localize sua solução filtrando o Nome da solução e abra a versão ativa.
3. Na seção Links relacionados do formulário, selecione **Exemplos de semelhança** .
   Uma lista de registros emparelhados é aberta na tabela Exemplos de semelhança (ml_similitude_example). Por padrão, as linhas são classificadas por **Pontuação de semelhança** coluna em ordem decrescente.
4. Revise os exemplos de semelhança para precisão e cobertura.
   Com base em sua revisão, determine se deve aumentar ou diminuir o valor do Limite de pontuação de semelhança da sua solução.

O que Fazer Depois

Se você decidir ajustar o Limite de pontuação de semelhança para sua solução de semelhança, consulte atualiza o limite da solução de semelhança .

Como usar o Inteligência preditiva

Treinar e usar Inteligência preditiva soluções para realizar várias tarefas e que se integram com outras ServiceNow produtos, como Inteligência para documentos e. Inteligência para tarefas.

Visão geral Da Inteligência preditiva

Inteligência preditivaé a interface pela qual você pode treinar modelos no ServiceNow Plataforma de IA. Esses modelos permitem prever, estimar e identificar padrões que podem ser usados para rotear trabalho, preencher campos de formulário, estimar tempos de espera e muito mais.

- Mostrar sugestões para artigos relevantes.
- Atribua, categorize e priorize tarefas.
- Detecte incidentes graves.
- Resoluções de caso recomendadas.
- Evite artigos e ideias duplicados.
- Detecte tentativas de phishing.

Para obter mais informações sobre os diferentes tipos de soluções disponíveis, consulte Explore a Inteligência preditiva.

Tradução automática

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

Treinando suas soluções DE ML

Inteligência preditiva o permite que você treine modelos preditivos e soluções de aprendizado de máquina que você pode aplicar usando dados em suas instâncias. As soluções que você cria usam as estruturas para prever, recomendar e organizar dados. Para começar, consulte Criação e treinamento de soluções.

Você também pode estender Inteligência preditiva para outros processos e aplicações, como:

- Categorização de incidente: Prevê a categoria do incidente com base na descrição resumida. Consulte Inteligência preditiva para Gestão de incidentes .
- Atribuição de caso de CSM: Prevê o grupo de atribuição de registro de caso com base na descrição resumida. Consulte Inteligência preditiva para gestão de casos .

Para obter mais informações, consulte ServiceNow aplicativos e recursos que usam Inteligência preditiva.

Testar e monitorar previsões

Depois de criar e treinar suas soluções, chame a API Inteligência preditiva para fazer uma previsão da solução. Use os resultados para medir o desempenho da solução e fazer mudanças conforme necessário.

Você pode rastrear a cobertura e a precisão dos modelos preditivos implantados usando o painel Estatísticas da solução, que fornece relatórios sobre essas áreas de previsão por padrão.

Relatório	Descrição
Cobertura média de previsão (últimos 30 dias)	A porcentagem de previsões que produziram um resultado do número total de previsões tentadas. Clique na pontuação de cobertura para ver um detalhamento por classe.
Cobertura de previsão diária	A porcentagem de registros criados em um determinado dia em que a solução conseguiu prever um resultado.
Precisão média da previsão (últimos 30 dias)	A porcentagem de previsões em que o valor previsto era o mesmo que o valor final do campo quando o registro foi encerrado. Clique na pontuação de precisão para ver um detalhamento por classe.
Precisão de previsão diária	A porcentagem de registros encerrados em um determinado dia em que o valor do campo previsto era o mesmo que o valor final.

Para obter mais informações, consulte Testar e monitorar previsões.

Preparando sua instância

Para você aproveitar ao máximo Inteligência preditiva, você vai querer se preparar. Você não precisa escrever código ou fazer cálculos, mas decidir o que deseja fazer com as definições da solução facilitará a implementação.

Tradução automática

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

- Identifique os problemas que você deseja resolver com Inteligência preditiva.
- Ter de 30 000 a 300 000 registros de alta qualidade a partir dos quais Inteligência preditiva pode aprender.
- Defina suas expectativas.

Nota:
Inconsistências ou lacunas nos dados de treinamento podem causar previsões incorretas ou não confiáveis.

Processo de implementação

Inteligência preditiva leva aproximadamente 14 dias para implementar em uma instância de produção.

- Dia 1: Clone a instância de produção para uma instância de não produção.
- Dias 2 a 10: Crie uma definição de solução, treine-a em registros históricos e valide se a solução funciona conforme desejado na instância de não produção.
- Dias 11 a 13: Crie conjuntos de importação e atualização para mover a solução para produção, treinar e validar na nova instância e definir a frequência de retreinamento.
- Dia 14 em diante: Monitore a solução.

Em geral, os ambientes de não produção são onde os fluxos de trabalho podem ser testados e formatados antes de serem movidos para a instância de produção para treinar ainda mais os modelos e testar previsões.

Para obter mais informações sobre como começar com Inteligência preditiva, consulte nosso guia sobre como começar com Inteligência preditiva.

Uso de APIs de aprendizado de máquina

Usar ServiceNow APIs de aprendizado de máquina (ML) para treinar modelos de aprendizado de máquina e executar inferências.

As APIs DE ML permitem o treinamento de soluções e o gerenciamento de versões da solução. Você pode obter e definir versões ativas, monitorar o status do treinamento e muito mais. A API DE ML também fornece codificadores, que permitem o uso de frequência de termo - frequência inversa do documento (TF-IDF) como um corpus de palavras. As estimativas de previsão permitem avaliar o valor preditivo das colunas da tabela.

Nota:
Inteligência preditiva Execução de APIs com privilégios totais antes de Vancouver Patch 7 Hotfix 2b e. Washington DC Versões do patch 7. Com versões posteriores, conceda acesso usando ACLs. Para obter mais informações, consulte Query ACLs .

Visão geral da classe de API ML

Esta seção descreve resumidamente as aulas para treinamento de soluções DE ML e execução de inferências com soluções treinadas.

Conjuntos de dados

Um conjunto de dados é Um conjunto de registros, incluindo um nome de tabela, colunas e critérios de seleção de linha a serem usados como entrada para algoritmos de treinamento DE ML. Os conjuntos de dados não contêm os dados reais.

Para obter mais informações, consulte DatasetDefinition .

Tradução automática

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

Objetos DE ML - Soluções, codificadores e estimativas

Os objetos DE ML definem uma configuração de treinamento específica a ser aplicada em um conjunto de dados. Algumas operações são comuns em objetos DE ML. Os objetos de solução incluem classificação, cluster, regressão e semelhança.

Codificadores são objetos de processamento de texto que são pré-treinados ou treinados com base nos conjuntos de dados de idioma fornecidos. Você pode treinar codificadores que determinam como o sistema interpreta e processa campos de texto. Para soluções DE ML que incluem texto, você pode treinar um codificador para especificar como processar texto e usar o codificador treinado em uma solução.

PredictabilityEstimate Objects estimam quais campos em um conjunto de dados são previsíveis e os recursos nos quais essa previsão se baseia.

Para obter mais informações, consulte:

- ClassificationSolução
- ClusteringSolution
- Codificador
- PredicabilityEstimate
- RegressãoSolution
- SimilaritySolution

Lojas

Os objetos DE ML são mantidos em um armazenamento específico para cada tipo de objeto. Cada classe de armazenamento inclui métodos para operações de adição, obtenção, atualização e exclusão.

Para obter mais informações, consulte:

- ClassificationSolutionStore
- ClusteringSolutitionStore
- EncoderStore
- PredictabilityEstimateStore
- RegresionSolutitionStore
- SimilaritySolutitionStore

Versões

Cada objeto treinado resulta em uma nova versão na qual você pode executar tarefas. Use a API de versão para obter qualquer versão da solução e executar tarefas nela.

Para obter mais informações, consulte:

- ClassificationSolution Version
- ClusteringsolutionVersion
- EncoderVersion
- PredictabilityEstimateVersion

Tradução automática

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

- RegresionSolutitionVersion
- SimilaritySolutionVersion

Reunindo: Fluxos de API DE ML

Você pode usar o fluxo a seguir para configurar e treinar soluções, codificadores e estimativas de previsão:

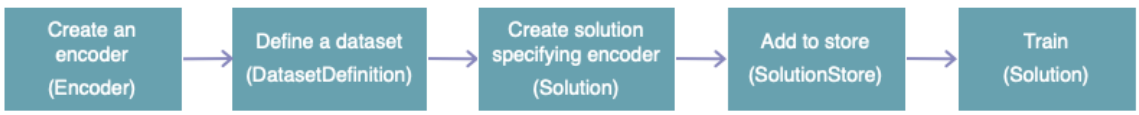
Fluxo de API DE ML - Solução, codificador e treinamento de estimativa



Nota:
As definições do codificador são compatíveis com várias definições de conjunto de dados, mas têm o mesmo fluxo de treinamento.

Para treinar uma solução com um codificador, crie o codificador primeiro e, em seguida, inclua o codificador na configuração da solução.

Fluxo de API DE ML - Treinamento de API de solução com codificador



Requisitos do codificador de objeto de ML:

- Necessário em soluções de API de semelhança.
- Necessário em soluções de API de cluster, a menos que o algoritmo de distância Levenshtein seja usado, caso em que os codificadores são opcionais.
- Opcional para soluções de classificação e regressão.
- Indisponível para estimativas de previsão.

Introdução ao treinamento da solução de API ML

Siga este exemplo de detalhamento para saber como configurar e treinar uma solução.

Configurar e treinar uma solução



1. Defina um conjunto de dados usando *DatasetDefinition* API.

```
var myData = new sn_ml.DatasetDefinition({

 'tableName' : 'incident',
 'fieldNames' : ['assignment_group', 'short_description', 'description'],
 'encodedQuery' : 'activeANYTHING'

});
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o construtor para definir a solução, incluindo o conjunto de dados na configuração.

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

 'label': "my solution definition",
 'dataset' : myData,
 'predictedFieldName' : 'assignment_group',
 'inputFieldNames':['short_description']

});
```

   - *ClassificaçãoSolução()*
   - *ClusteringSolution()*
   - *Codificador ()*
   - *PredictabilityEstimate()*
   - *RegressãoSolução()*
   - *SimilaridadeSolução()*

3. Adicione a definição da solução ao armazenamento usando *adicionar()* método.

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```

   - *ClassificationSolutionStore - add()*
   - *ClusteringSolutionStore – add()*
   - *EncoderStore - add()*
   - *PredictabilityEstimateStore - add()*
   - *RegresionSolutionStore - add()*
   - *SimilaritySolutionStore - add()*

4. Treine a solução usando *SubmitTrainingJob()* método. Após a conclusão do treinamento, você poderá gerenciar a solução treinada usando uma API de versão da solução. Uma solução pode ser treinada novamente várias vezes. Cada treinamento resulta em uma nova "versão" da solução na qual você pode executar inferências.

```
var myClassifierVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

   - *ClassificationSolution - submitTrainingJob()*
   - *ClusteringSolutionVersion – submitTrainingJob()*
   - *SubmitTrainingJob()*
   - *PredictabilityEstimate - submitTrainingJob()*
   - *RegresionSolution - submitTrainingJob()*
   - *SimilaritySolution - submitTrainingJob()*

Exibir todas as soluções de classificação em uma loja

Você pode usar a loja *ObterAllNames()* método para ver uma lista de todas as soluções que foram adicionadas à loja.

Tradução automática

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

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(sn_ml.ClassificationSolutionStore.getAllNames
()), null, 2));
```

Na saída, o sistema nomeou a solução `ml_x_snc_global_global_my_solution_definition`. Use este nome em exemplos subsequentes para obter informações da versão.

```
*** Script: [
 "ml_incident_assignment",
 "ml_x_snc_global_global_my_solution_definition",
 "ml_incident_categorization"
]
```

- *`ClassificationSolutionStore - getAllNames()`*
- *`ClusteringSolutionStore – getAllNames()`*
- *`EncoderStore - getAllNames()`*
- *`PredictabilityEstimateStore - getAllNames()`*
- *`RegresionSolutionStore - getAllNames()`*
- *`SimilaritySolutionStore - getAllNames()`*

Introdução às versões da solução da API ML

Siga estes exemplos de detalhamentos para saber como gerenciar versões de solução treinadas.

Verifique o status do treinamento

Obtenha a solução de classificação na loja, escolha uma versão e verifique seu status de treinamento. Os métodos usados para verificar o status de treinamento são aplicáveis a todos os tipos de objeto DE ML.



1. Obtenha a solução do armazenamento de soluções de classificação usando *`get()`* método.

```
// Get the solution created in the previous example from the classification
 solution store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

   - *`ClassificationSolutionStore - Get()`*
   - *`ClusteringSolutionStore – get()`*
   - *`EncoderStore - get()`*
   - *`PredictabilityEstimateStore - Get()`*
   - *`RegresionSolutionStore - Get()`*
   - *`SimilaritySolutionStore - 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.

2. Acesse a versão da solução mais recente usando `GetLatestVersion()` método de solução e obter seu status de treinamento usando `GetStatus()` método de versão.

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

Saída quando o treinamento estiver concluído:

```
*** Script:
{"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

GetLatestVersion()	GetStatus()
`ClassificationSolution - getLatestVersion()`	`ClassificationSolutionVersion - getStatus()`
`ClusteringSolution – getLatestVersion()`	`ClusteringSolutionVersion – getStatus()`
`Codificador - getLatestVersion()`	`EncoderVersion - getStatus()`
`PredictabilityEstimate - getLatestVersion()`	`PredictabilityEstimateVersion - getStatus()`
`RegresionSolution - getLatestVersion()`	`RegresionSolutionVersion - getStatus()`
`SimilaritySolution - getLatestVersion()`	`SimilaritySolutionVersion - getStatus()`

Obtenha previsões usando uma versão da solução

Depois que a solução for treinada, obtenha a versão treinada e execute uma previsão nela. Obtenha a solução que você criou na loja. Em seguida, escolha a versão treinada e preveja a versão treinada.



Nota:
Previsões não podem ser feitas em codificadores e estimativas de previsão.

1. Obtenha a solução do armazenamento de soluções de classificação usando `get()` método.

```
// Get the solution created in the first example from the classification solution
 store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

2. Use GlideRecord API `get()` Método para fornecer um registro da tabela Incidente [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.

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

3. Opcional. Configure o. `ClassificationSolutionVersion - Predict()` método *options*parâmetro para retornar os três principais resultados e retornar todos os resultados.

```
// configure optional parameters
var options = {};
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

4. Declare uma variável chamada `resultados` e atribua-o ao trabalho de previsão. Para executar o trabalho de previsão, obtenha a versão da solução mais recente usando `ClassificationSolution - getLatestVersion()` e chame o. `ClassificationSolutionVersion - Predict()` método nele.

```
var results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

   - `ClassificationSolutionVersion - Prever()`
   - `ClusteringSolutionVersion - Predict()`
   - `RegresionSolutionVersion - Prever()`
   - `SimilaritySolutionVersion - Prever()`

5. Imprima a saída de resultados previstos.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```

   Saída de exemplo de resultados previstos:

```
*** Script: {
 "<sys_id>": [
  {
   "confidence": 99,
   "threshold": 24.75,
   "predictedValue": "Email",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 5.88210244009169,
   "threshold": 100,
   "predictedValue": "Email (I/f)",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 2.3461203499840932,
   "threshold": 14.81,
   "predictedValue": "Authentication",
   "predictedSysId": ""
  }
 ]
}
```

Tradução automática

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

Testar e monitorar previsões

Avalie a cobertura e a precisão de suas soluções de aprendizado de máquina (ML) testando-as. Uma vez implantado, rastreie o desempenho ao longo do tempo. Melhore as previsões usando informações de desempenho para refinar suas soluções.

Soluções de teste

Depois que suas soluções DE ML são treinadas, você pode chamar a API Inteligência preditiva para fazer uma previsão de solução. Use a API para testar as seguintes soluções:

- Teste uma previsão de solução de classificação
- Teste uma previsão de solução de semelhança

Monitoramento de previsões

Para previsões de classificação, use o painel de resultados de previsão para rastrear a cobertura e a precisão das previsões ao longo do tempo.

Para saber como, consulte Rastreie os resultados de previsão de classificação ao longo do tempo.

Solução de problemas de previsão

Para solucionar problemas comuns com previsões de solução, consulte Problemas comuns da Inteligência preditiva [KB781893] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Teste uma previsão de solução de classificação

Depois que suas soluções de aprendizado de máquina (ML) forem treinadas, você poderá ligar para Inteligência preditiva API para fazer uma previsão de solução. Neste procedimento de exemplo, usamos o REST API Explorer para testar uma previsão de solução de classificação para categorização de incidente.

Antes de Iniciar
Treine sua solução DE ML antes de testar uma previsão.

Função necessária: web_service_admin, rest_api_explorer ou admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento usa dados de amostra para ilustrar o que você pode fazer em sua instância e pode não representar dados ou registros que estão realmente em sua instância.

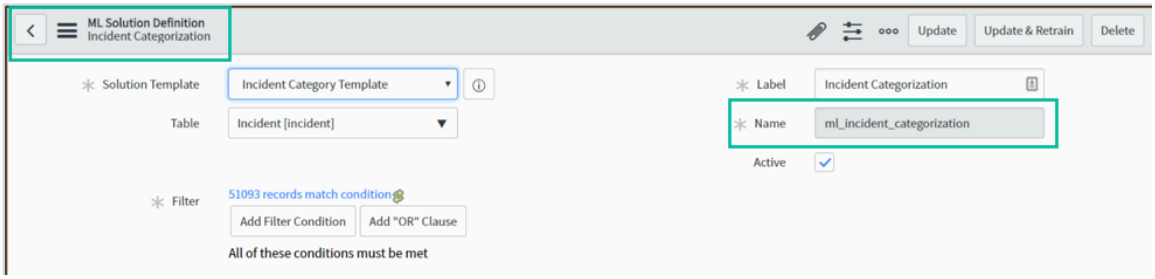
Este cenário ilustra uma previsão de solução de classificação para uma solução DE ML hipotética que você criou e treinou anteriormente. Você também pode usar o Explorador DA REST API para testar uma previsão de solução de semelhança.

Procedimento

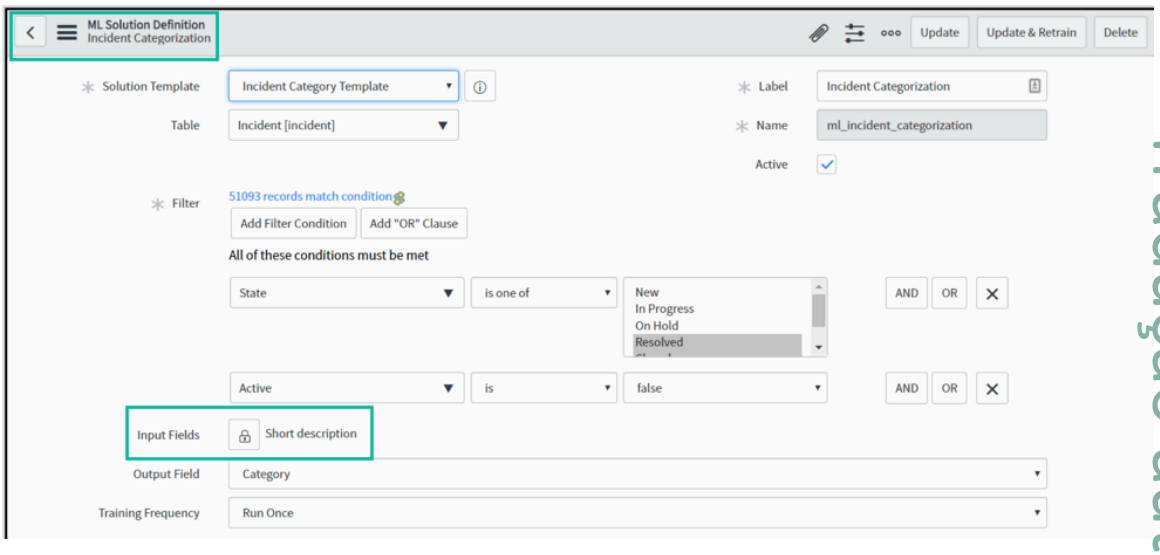
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Localize a definição da solução de ML cuja previsão você deseja testar e copie-a. **Nome** Valor para sua área de transferência ou um arquivo do Bloco de notas.
   Nesse caso, use **Nome** Valor do campo em sua Definição de solução DE ML *Categorização de incidente* , conforme ilustrado 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.



3. Anote e salve **Campos de entrada** Usado em seu registro de Definição de solução de ML que você deseja que o Explorador DA REST API use em sua chamada para Inteligência preditiva API.
   Nesse caso, usamos **_description resumida** , pois o modelo de previsão foi treinado para usar este campo para aprender sua definição de categoria.



4. Navegar até **Serviços web do sistema** > **REST** > **Explorador de REST API**.
5. Defina esses campos de seleção da seguinte forma.
   . Inteligência preditiva o formulário é exibido. Você usa este formulário para preparar sua solicitação de chamada para Inteligência preditiva API.
6. Na solution-name **Valor** campo, tipo `ml_incident_categorization` .

   Nota:
   Este é o valor do Nome que você capturou na Etapa 1 deste procedimento.

7. Clique em **Adicionar parâmetro de consulta** .
   . Inteligência preditiva o formulário é atualizado para mostrar **Parâmetros de consulta** seção.
8. Tipo `short_description` no primeiro campo.

   Nota:
   Este é o campo de entrada que você capturou na Etapa 2 deste procedimento.

9. Digite uma descrição resumida de um incidente no segundo campo.
   Por exemplo, digite `Não é possível conectar` .
10. Clique em **Enviar** botão.
    O Explorador DA REST API envia sua solicitação para Inteligência preditiva API.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 prevê o valor de saída na seção Corpo de resposta da saída da API. Você pode usar outras descrições resumidas para testar o que a solução está prevendo.

11. **Opcional:** Envie uma solicitação diferente para Inteligência preditiva API para que você possa testar o modelo de previsão novamente.

    a. Retorne ao **Parâmetros de consulta** . Inteligência preditiva formulário.

    b. Digite uma descrição resumida que faça referência a um tipo diferente de incidente no segundo campo. Por exemplo, digite `Não é possível se conectar ao MSSQL` .

    c. Clique em **Enviar** botão.

    A seção Corpo da resposta pode ser atualizada para mostrar um resultado diferente do que você viu na Etapa 9, dependendo de quais categorias de incidente você configurou na configuração de definição da solução. Em outras palavras, mudar o texto de descrição resumida pode recategorizar o incidente como um tipo diferente de problema.

Example:
Você também pode testar Inteligência preditiva modelo de previsão quando você cria um novo registro de incidente usando o formulário de incidente.

1. Navegar até **incidente** > **Criar novo(a)**.
2. No novo formulário Incidente carregado, defina os campos da seguinte forma.
   - **Usuário:** Insira o nome do solicitante.
   - **Categoria:** Deixe como padrão.
   - **Descrição resumida:** Insira uma descrição resumida que você deseja testar.
3. Envie o formulário de incidente.

Resultado: Quando o formulário é atualizado, uma mensagem informativa é exibida com a categoria de incidente definida automaticamente como um valor específico.

Nota:
Para algumas descrições resumidas, a previsão pode não ser processada porque a solução não tem confiança suficiente para prever o valor desta entrada.

Tópicos relacionados

API Inteligência preditiva

MLPredictor - Global

Teste uma previsão de solução de semelhança

Depois que suas soluções de aprendizado de máquina (ML) forem treinadas, você poderá ligar para Inteligência preditiva API para fazer uma previsão de solução. Neste procedimento de exemplo, usamos a aplicação REST API Explorer para testar uma previsão de solução de semelhança para recomendações de incidentes resolvidos.

Antes de Iniciar
Treine sua solução DE ML antes de testar uma previsão.

Função necessária: web_service_admin, rest_api_explorer ou admin ou ml_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.

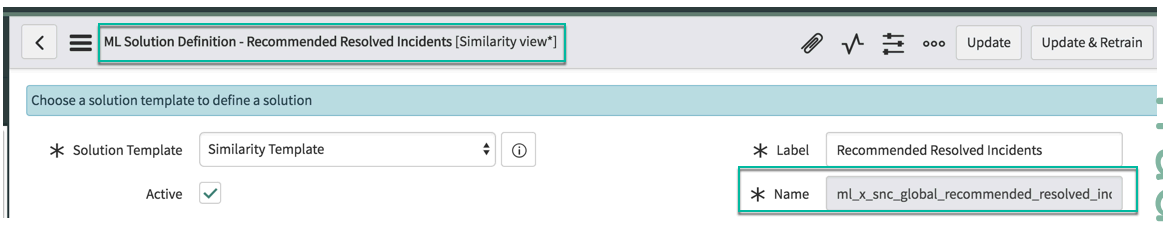
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento usa dados de amostra para ilustrar o que você pode fazer em sua instância e pode não representar dados ou registros que estão realmente em sua instância.

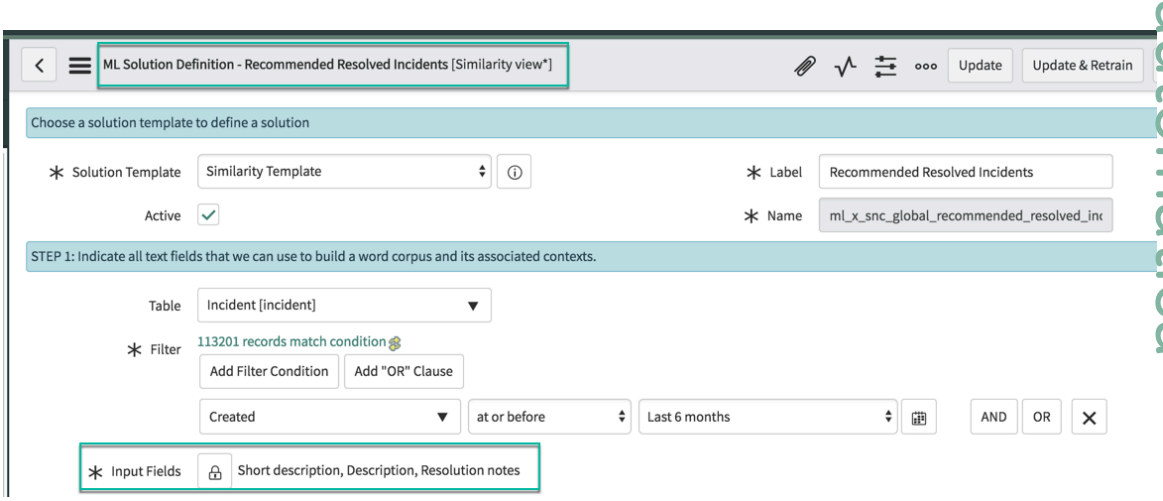
Este cenário ilustra uma previsão de solução de semelhança para uma solução DE ML hipotética que você criou e treinou anteriormente. Você também pode usar o Explorador DA REST API para testar uma previsão de solução de classificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Localize a definição da solução de ML cuja previsão você deseja testar e copie-a. **Nome** Valor para sua área de transferência ou um arquivo do Bloco de notas.
   Nesse caso, usamos **Nome** Valor do campo em sua Definição de solução DE ML *Incidentes resolvidos recomendados* , conforme ilustrado no exemplo a seguir.



3. Copie o. **Campos de entrada** Valor(s) usado(s) em seu registro de Definição de solução de ML que você deseja que o Explorador da REST API use em sua chamada para Inteligência preditiva API.
   Nesse caso, usamos **Descrição resumida** tipo de campo, pois o modelo de previsão foi treinado para usar este campo para aprender, emparelhar e recomendar registros semelhantes para sua revisão.



4. Clique com o botão direito do mouse na guia do navegador que você está usando para exibir sua instância e selecione **Duplicado** .
5. Na guia Navegador Duplicado, navegue até **Serviços web do sistema** > **REST** > **Explorador de REST API**.
6. Clique em **Explorar** .
7. Defina esses campos de seleção da seguinte forma.
   . Inteligência preditiva o formulário é exibido. Você usa este formulário para preparar sua solicitação de chamada para Inteligência preditiva API.
8. Na solution-name **Valor** campo, insira `ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents` .

Tradução automática

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

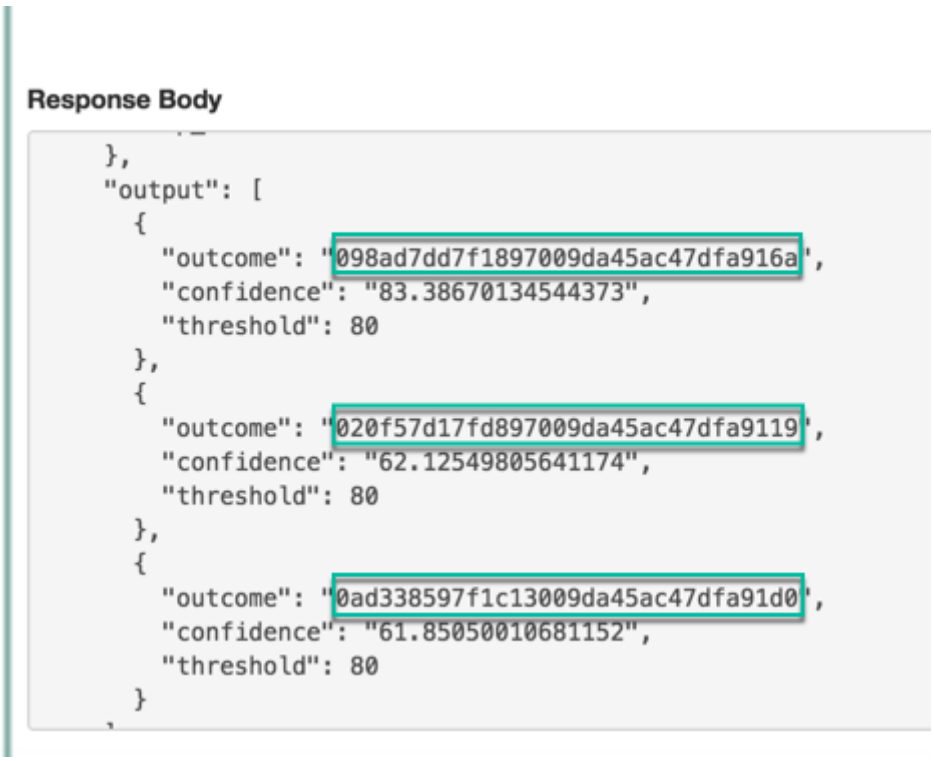
Nota:
Este é o valor do Nome que você capturou na Etapa 2 deste procedimento.

9. Clique em **Adicionar parâmetro de consulta** .
10. Na seção Parâmetros de consulta, insira o valor de um dos Campos de entrada da solução que você está testando.
    a. No primeiro campo, cole `short_description` .

    Nota:
    Este é um dos campos de entrada que você capturou na Etapa 2 deste procedimento.

    Você pode usar outros tipos de campo, como **Descrição** ou **Anotações de resolução** para testar o que a solução está prevendo.

    b. No segundo campo, insira algum texto que você pode encontrar em um registro de incidente.
    Por exemplo, insira `Erros da Descoberta` .
11. Para criar uma segunda condição de consulta que define o número de resultados que você deseja consultar.
    a. No primeiro campo, insira `top_n` .
    b. No segundo campo, insira `3` .
    Essas condições definem a consulta para recuperar os três principais registros de incidentes mais semelhantes.
12. Clique em **Enviar**.
    O Explorador DA REST API envia sua solicitação para Inteligência preditiva API.
13. Na seção Corpo da resposta, copie os três valores de resultado que sua chamada de API retornou, conforme ilustrado na imagem abaixo.



14. Na guia original do navegador, navegue até **Servicedesk** > **incidentes**.

Tradução automática

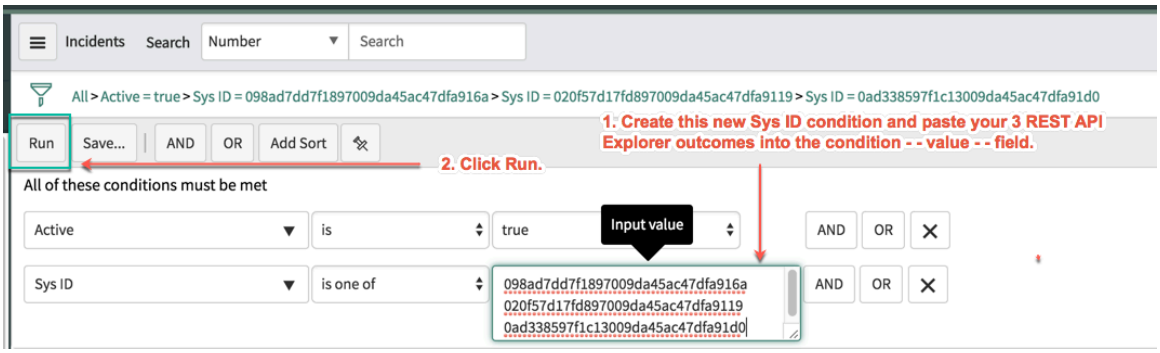
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

15. Conforme mostrado na imagem abaixo, defina condições de filtro para os três resultados da REST API na exibição de lista da tabela Incidentes.

a. Adicione as condições Ativo e SYS ID abaixo ao ícone de filtro de exibição da lista de incidentes.

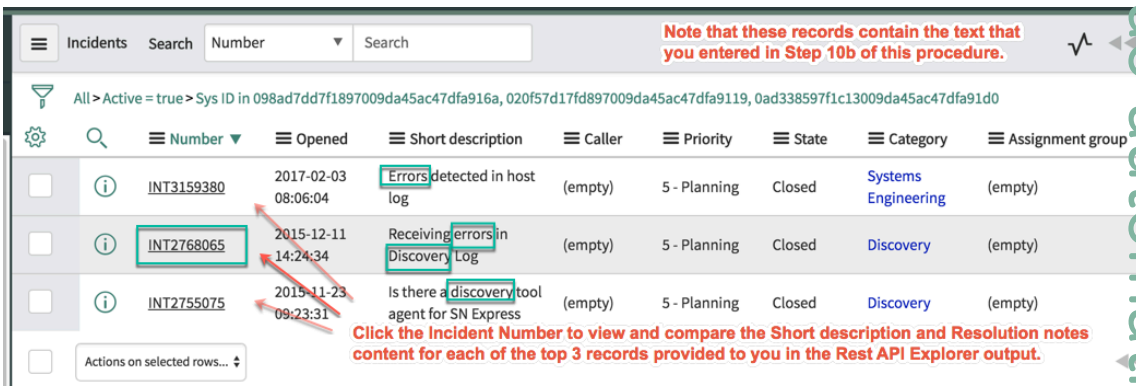
b. Cole os três resultados da REST API no **Valor de entrada** Campo da condição SYS ID que você criou.

c. Clique em **Executar**.



16. De acordo com a imagem abaixo, compare a lista retornada de incidentes com a entrada para a saída de previsão no Explorador DA REST API.

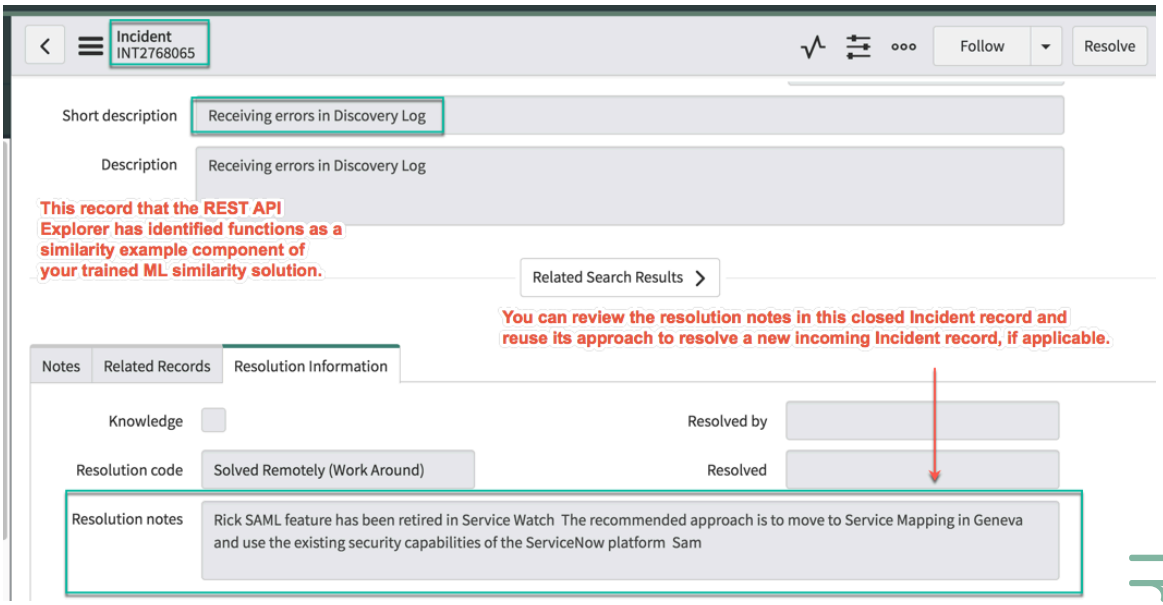
a. Clique no Número do incidente para abrir o registro do incidente.



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.

b. De acordo com a imagem abaixo, revise o texto Anotações de resolução no registro de incidente.



Tópicos relacionados

API Inteligência preditiva

MLPredictor - Global

Rastreie os resultados de previsão de classificação ao longo do tempo

Use o painel de resultados de previsão para determinar se as previsões da solução de classificação estão melhorando ao longo do tempo. Identifique soluções que precisam de refinamento ou retreinamento.

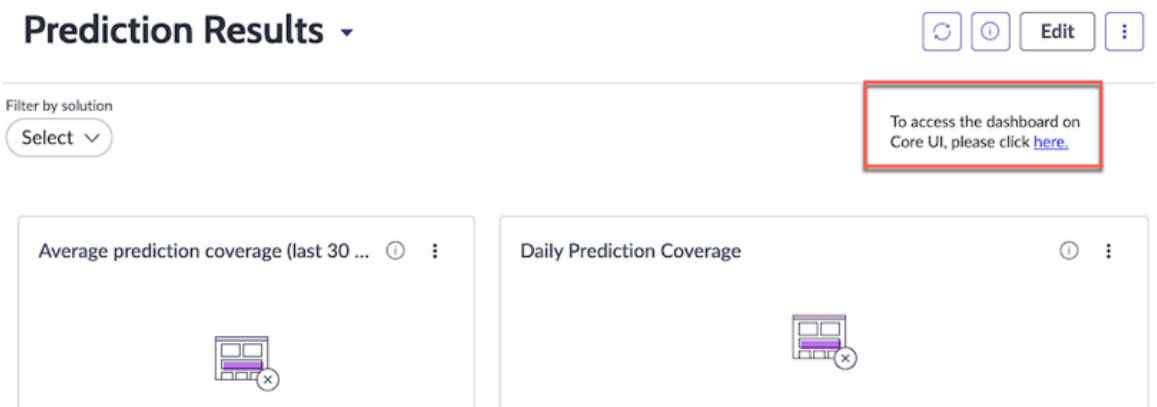
Antes de Iniciar

- Função necessária: admin, ml_admin ou ml_report_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel de resultados de previsão relata cobertura, precisão e cancelamento ao longo do tempo para soluções de classificação.

Com Xanadu versão, este painel foi migrado para Next Experience IU. Os clientes que fazem upgrade de versões anteriores podem acessar o. IU principal versão do painel 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.

No painel de resultados de previsão, as estatísticas são fornecidas em dois períodos: A média dos últimos 30 dias e diariamente. Os indicadores *cobertura* , *precisão* e *cancelar* são definidos da seguinte forma.

Indicadores de resultados de previsão

Tipo de relatório	Definição
Cobertura	A porcentagem de previsões que produziram um resultado do número total de previsões que foram tentadas.
Precisão	A porcentagem de previsões em que o valor previsto era o mesmo que o valor final do campo quando o relatório foi encerrado.
Cancelar	A porcentagem de previsões corretas que produziram um resultado do número total de previsões que foram tentadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Relatório de Resultados de Previsão**.
2. No painel de resultados de previsão **Filtrar por solução** selecione as estatísticas da solução que você deseja revisar.
   O sistema atualiza o painel com base na solução selecionada.
3. Identifique classes com cobertura, precisão ou valores de cancelamento anômalos.

   Example
   Por exemplo, identifique soluções em que a cobertura, a precisão ou o cancelamento estão diminuindo ao longo do tempo.

O que Fazer Depois

Refine o filtro de definição da solução incluindo ou excluindo classes conforme necessário. Após a atualização, treine novamente a solução.

Revisar seus trabalhos de treinamento da solução de ML

Use o módulo Soluções DE ML (exibição Trabalhos de treinamento DE ML) para monitorar o status e o andamento do treinamento Inteligência preditiva soluções. O módulo exibe trabalhos de treinamento para soluções de API e interface do usuário.

Plano de fundo e uso

Quando você envia uma solução de ML ou uma definição de solução de ML para treinamento, ela vai para um ServiceNow datacenter para processamento para prever e entregar um resultado de dados. Dependendo do tamanho da solução, o treinamento pode levar horas ou, às vezes, dias para ser concluído. A exibição Trabalhos de treinamento DE ML ajuda você a ficar por dentro de todos os trabalhos de treinamento de soluções de ML em andamento e concluídos em sua instância.

Para acessar essa exibição, você usa a função admin ou ml_admin e o seguinte caminho de navegação: **Inteligência preditiva** > **Trabalhos de treinamento** .

Tradução automática

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

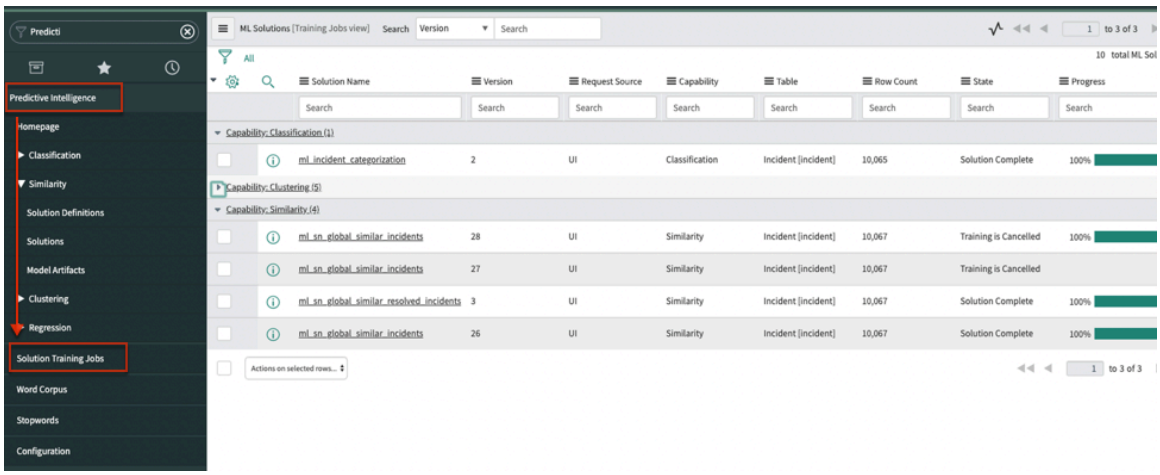
Nota:
O programador DE ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento DE ML por instância em uma janela de 24 horas. Exclui solicitações de novo treinamento programadas. Além disso, as atualizações de cluster e semelhança também são excluídas desse limite, mesmo que as novas solicitações de treinamento excedam 50 em uma janela de 24 horas.

Resumo da exibição de trabalhos de treinamento DE ML

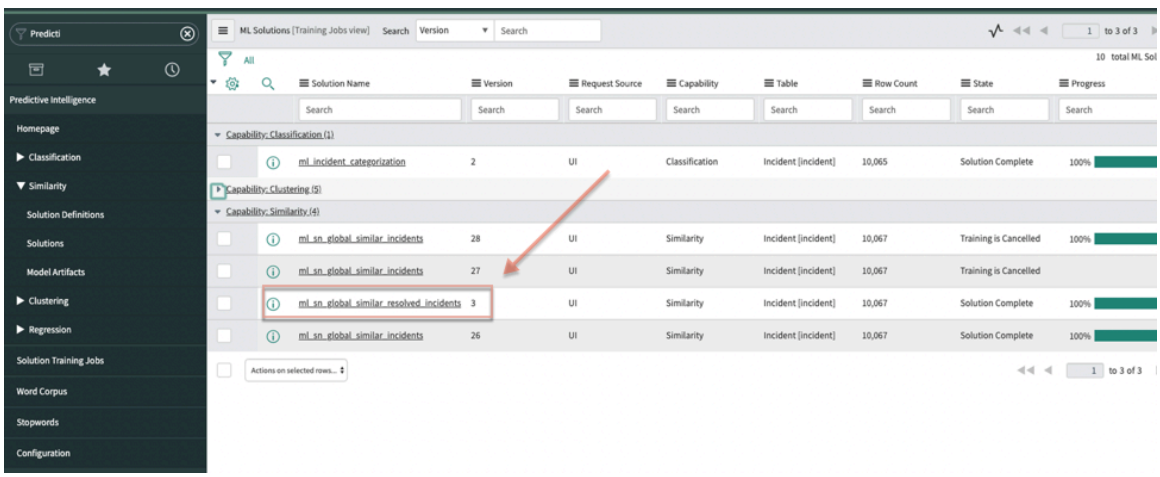
A exibição mostra todos os trabalhos de treinamento DE ML agrupados pelos quatro Inteligência preditiva estruturas de capacidade: classificação, semelhança, cluster e regressão.

Cada registro exibe valores como nome da solução, versão, estado de treinamento e porcentagem de conclusão do treinamento.

Se você não tiver trabalhos de treinamento para uma capacidade específica, a lista não exibirá um grupo para essa capacidade. Neste cenário, não há grupo para regressão porque você ainda não tem soluções de regressão enviadas para treinamento.

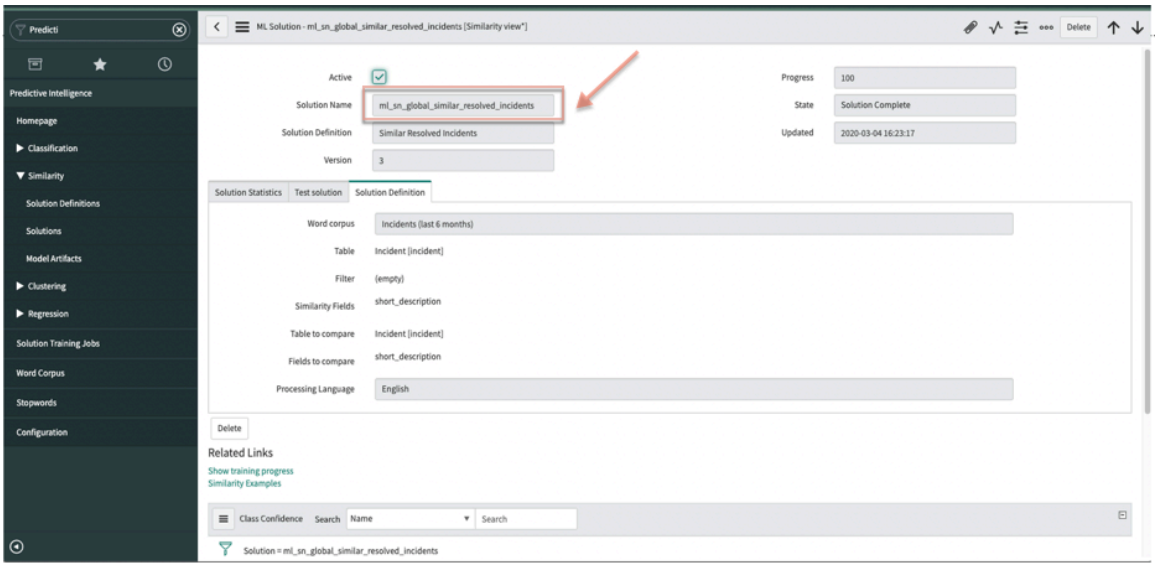


Selecione o Nome da solução para ver os detalhes da solução ML, conforme demonstrado nas imagens abaixo.



Tradução automática

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



Revisar erros de previsão com o Painel de observabilidade

O Painel de Observabilidade oferece uma exibição unificada e informações acionáveis para erros detectados em Inteligência preditiva. Use este painel para visualizar erros registrados e obter informações sobre confiabilidade de previsão e possíveis áreas de problema.

Exiba o PI - Painel de Observabilidade navegando até **Inteligência preditiva** > **Observabilidade** > **Painel de observabilidade**. O painel contém os seguintes widgets.

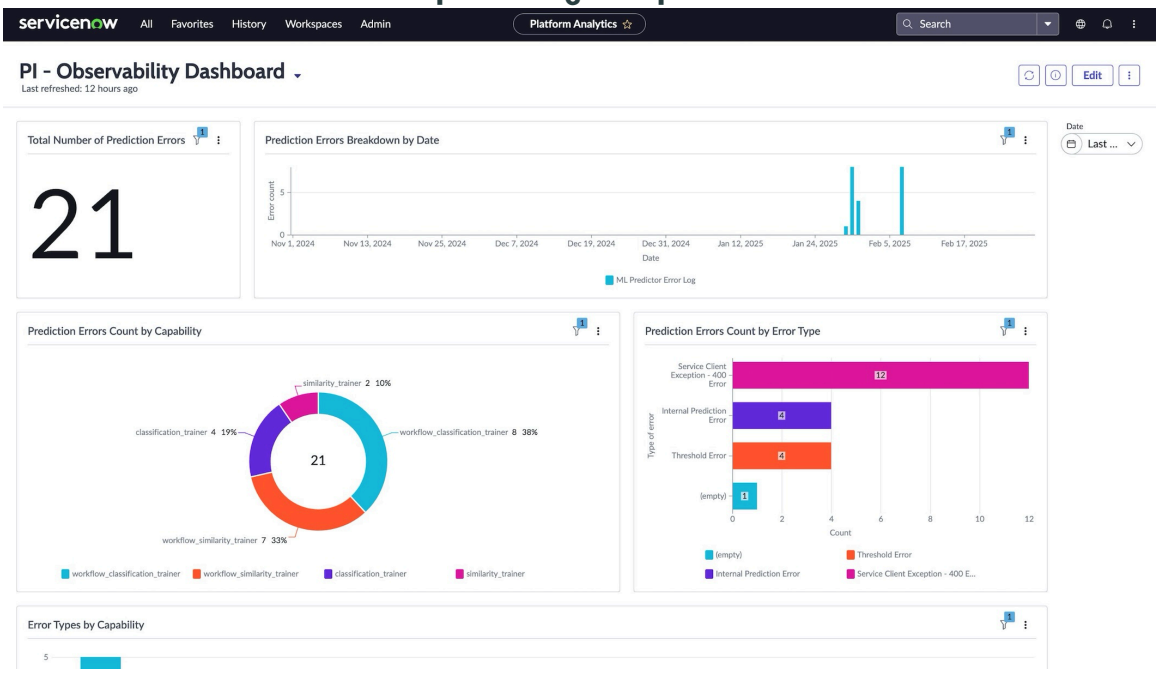
- Número total de erros de previsão
- Detalhamento de erros de previsão por data
- Contagem de erros de previsão por capacidade
- Contagem de erros de previsão por tipo de erro
- Tipos de erro por capacidade
- Detalhamento de previsões bem-sucedidas e malsucedidas por data

Você pode detalhar os registros subjacentes a partir dos gráficos do widget. Você também pode mudar o intervalo de datas de todos os widgets selecionando **Data** para abrir o seletor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 observabilidade de PI - quatro widgets superiores



O PI - Painel de Observabilidade extrai de uma tabela dedicada ao registro de erros de previsão: **Logs de erro de previsão de ML** [ml_preditor_error_logs].

- Os campos na tabela incluem Tipo de erro, Mensagem de erro, Código de status, Solução e Capacidade.
- Exiba os registros desta tabela diretamente navegando até **Inteligência preditiva** > **Observabilidade** > **Logs de Erros de Previsão**.
- Funções necessárias para acessar a tabela: Ml_report_user ou ml_admin.

A tabela registra os seguintes tipos de erros granulares.

- Problemas do lado do cliente (série 400): Captura erros de solicitação, como tempos limite e entradas inválidas.
- Problemas do lado do servidor (série 500): Rastreia erros internos do servidor encontrados durante a previsão.
- Falhas de previsão internas: Identifica instâncias em que o modelo não conseguiu gerar uma previsão.
- Previsões de baixa confiança: Registra resultados de log abaixo de um limite de confiança definido.

Nota:
Erros no treinamento não estão incluídos nesta 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.

Painel de observabilidade de PI - Dois widgets inferiores



Domain Separation e Inteligência preditiva

Domain Separation é compatível com o aplicativo Inteligência preditiva. 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: Padrão

- Inclui todos os aspectos de **Básico** suporte de nível.
- As propriedades da aplicação reconhecem 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.

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

Separação de domínios e Inteligência preditiva

Com Inteligência preditiva, você pode criar soluções de aprendizado de máquina usando conjuntos de dados históricos. Uma solução de aprendizado de máquina é criada e treinada no domínio global, e as previsões dessa solução podem ser aplicadas em qualquer domínio na instância.

As soluções de semelhança reconhecem domínio quando aplicadas em seus formulários e fluxos, portanto, os registros de outros domínios na instância não são exibidos para os usuários. Para obter mais informações, consulte o artigo da base de conhecimento Comportamento de previsão de semelhança em ambiente separado por domínio ativado 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.

Como o Domain Separation funciona no Inteligência preditiva

Um proprietário de instância pode treinar uma solução de aprendizado de máquina (ML) para cada domínio criando uma definição de solução para cada domínio e treinando essas soluções. Dessa forma, cada solução usa dados específicos para o domínio correspondente.

- Os dados podem ser separados por domínio
- A coluna domínio está presente nas tabelas de aplicativo do sistema de base
- A configuração específica do domínio é gerenciada pelo proprietário da instância
- Os domínios de locatário podem gerenciar os próprios dados de aplicativo
- As propriedades da aplicação reconhecem domínio quando necessário

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Suporte à exibição de banco de dados para Inteligência preditiva

Use exibições de banco de dados para unir duas ou mais tabelas como entrada para sua solução de aprendizado de máquina (ML).

Usando exibições de banco de dados em uma solução DE ML

As exibições de banco de dados ajudam a expandir a quantidade de campos que sua solução pode usar para treinamento. Ao usar mais de uma tabela no formulário de definição da solução de ML, você pode acessar mais dados de entrada para ajudar a enriquecer o resultado da solução.

As exibições de banco de dados permitem unir duas ou mais tabelas em uma exibição consolidada. Para que isso funcione em uma solução DE ML, você deve primeiro criar a exibição do banco de dados. Consulte Exibições do banco de dados .

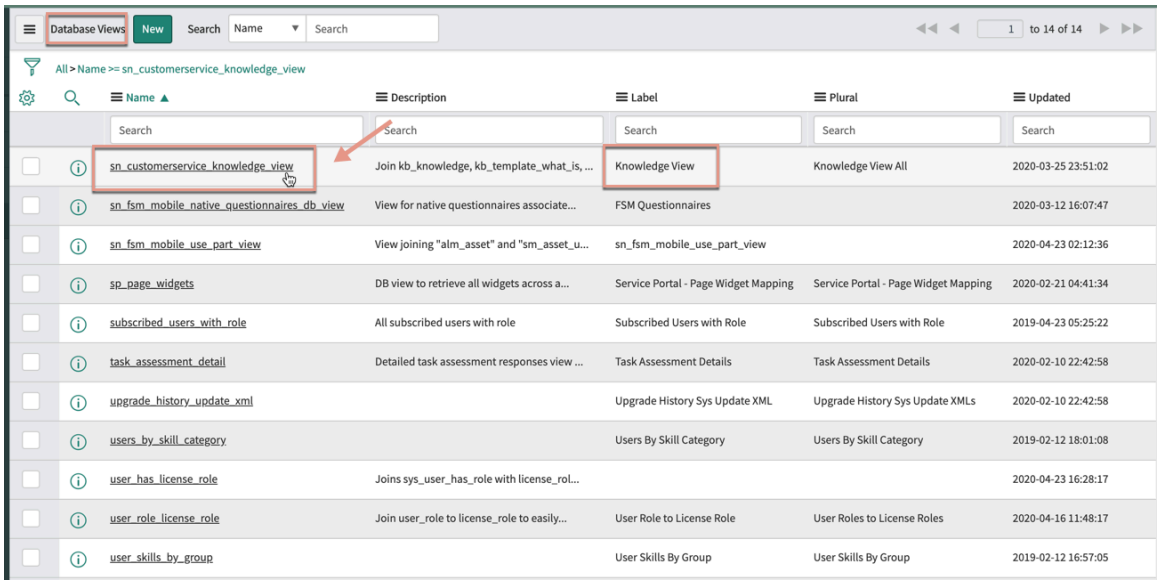
As exibições de banco de dados são compatíveis com todos os quatro Inteligência preditiva estruturas de capacidade: classificação, semelhança, cluster e regressão.

Um exemplo de exibição de banco de dados para Inteligência preditiva

No cenário de exemplo a seguir, você criou uma exibição de banco de dados para uso em uma solução de semelhança de ML. A imagem abaixo mostra o registro de exibição do banco de dados que você criou, incluindo o **Nome** e. **Rótulo** .

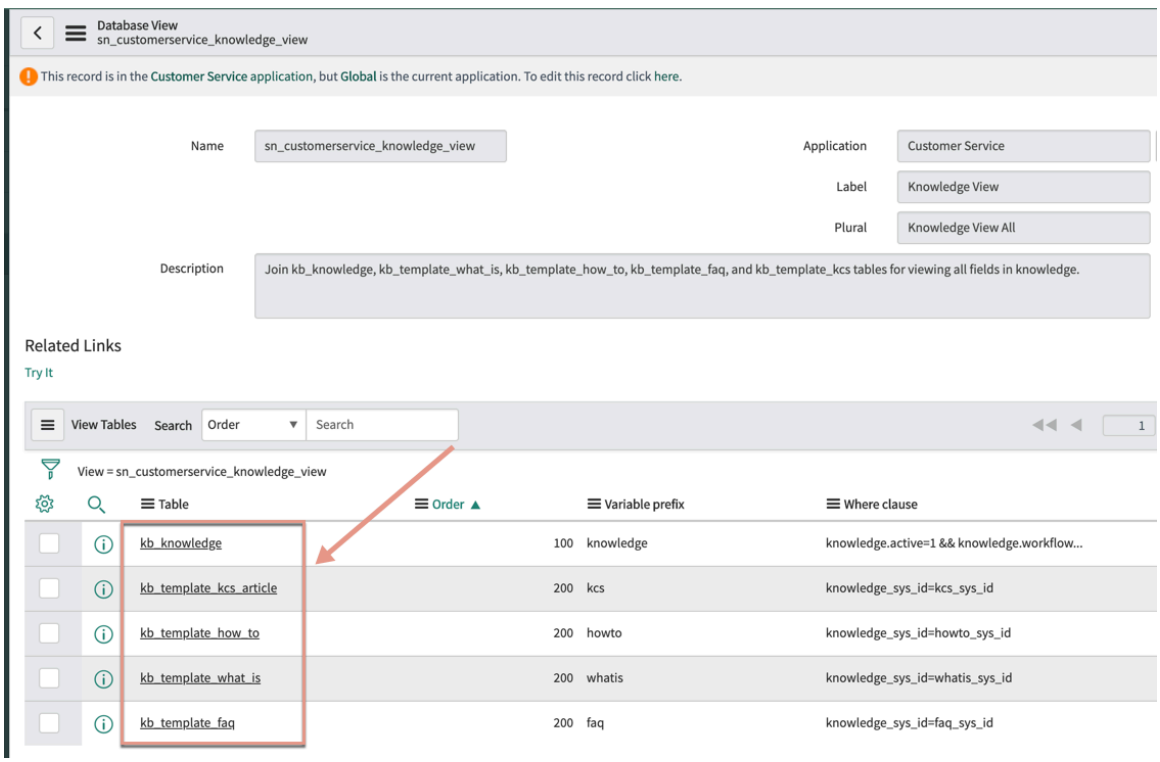
Tradução automática

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



Ao clicar no registro **Nome** seu conteúdo aparece, conforme mostrado na imagem abaixo. No conteúdo de exibição do banco de dados, as cinco tabelas da Base de conhecimento que você ingressou na exibição são listadas. A maioria dessas tabelas contém diferentes tipos de modelo de artigo de conhecimento, como perguntas frequentes ou um artigo de instruções.

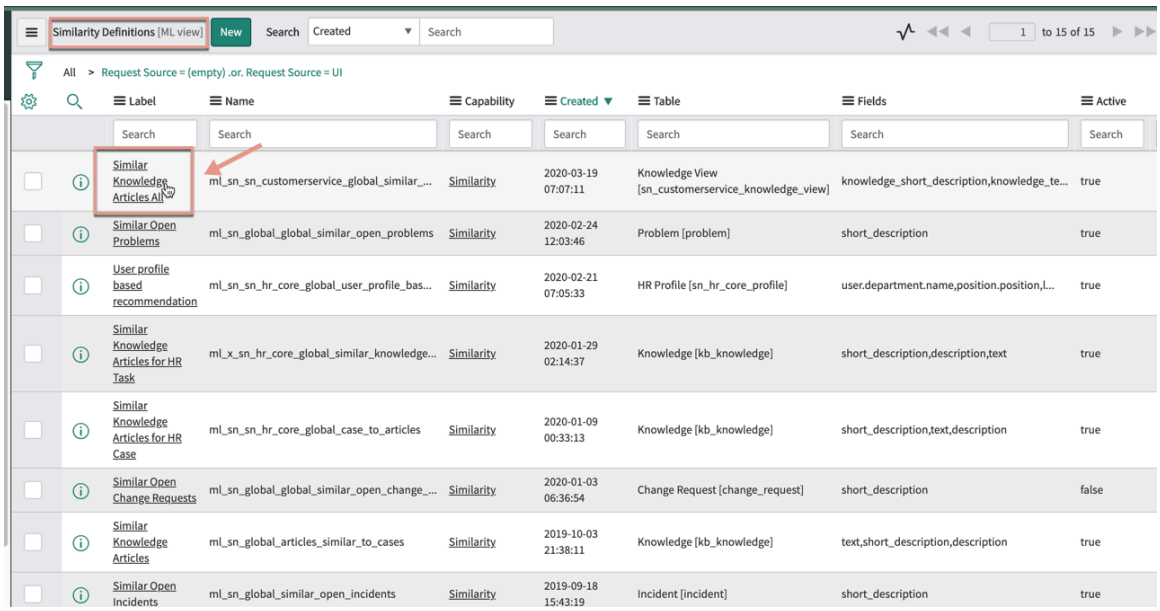
Quando uma exibição de banco de dados é usada como entrada para uma solução de semelhança, cada uma das tabelas que constituem a exibição deve ter pelo menos o número necessário de registros definido na configuração do ServiceNow instância. O número mínimo padrão necessário é 10 000. Por exemplo, o. **Exibição de conhecimento** a exibição do banco de dados tem cinco tabelas e cada tabela deve ter 10 000 registros. Se uma tabela não tiver 10 000 registros, talvez você não veja os resultados dessa tabela. Se você precisar mudar esse valor, entre em contato com o Suporte ao cliente.



Tradução automática

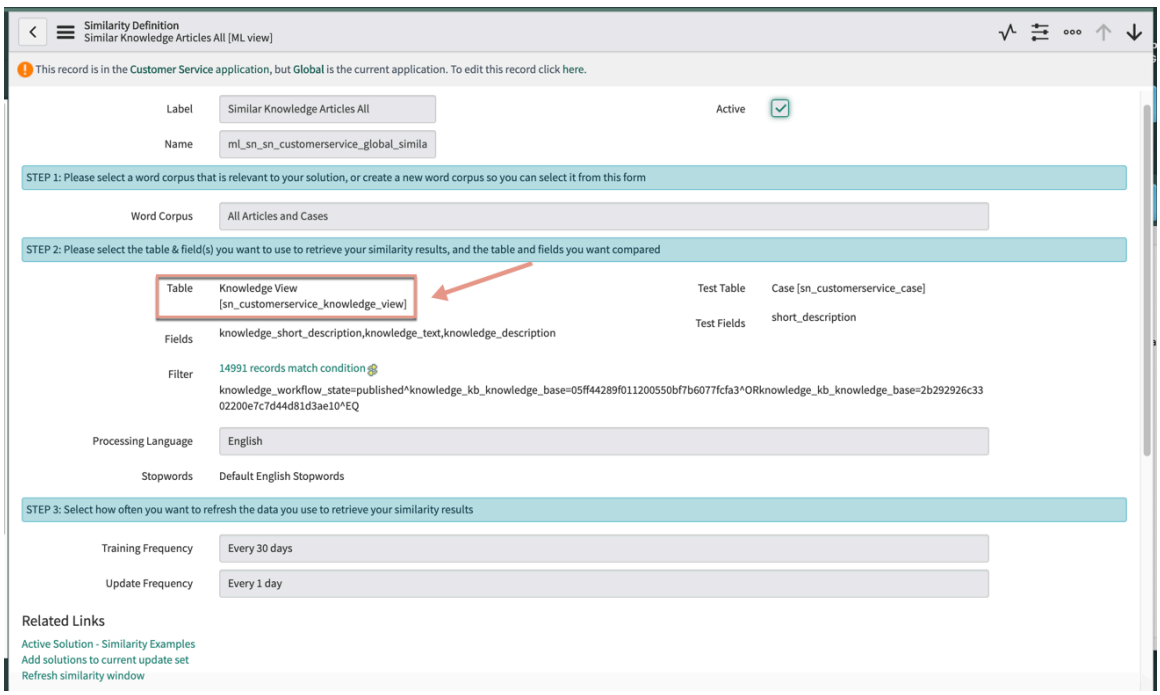
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Na imagem abaixo, você pode ver o registro de definição da solução de semelhança que você já criou e planeja associar à exibição do banco de dados. Ao clicar em **Rótulo** Para seu registro de semelhança, o formulário Definição de semelhança é exibido.



Os formulários de definição de semelhança comparam seus registros de tabela existentes com base em sua semelhança usando uma tabela no **Tabela** e outra tabela no **Tabela de teste** campo.

Para usar uma exibição de banco de dados em sua solução de semelhança, em vez de selecionar uma tabela no **Tabela** selecione a exibição do banco de dados que você criou, que neste cenário de exemplo é **Exibição de conhecimento** exibição do banco de dados. Esta configuração aumenta o número de registros que sua solução usa no treinamento porque o sistema compara e processa cinco tabelas de dados em vez 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.

ServiceNow® aplicativos e recursos que usam Inteligência preditiva

Revise este tópico para ver uma amostra de ServiceNow aplicações e recursos que aproveitam Inteligência preditiva funcionalidade.

Quando aplicável, ServiceNow as equipes trabalham juntas para criar produtos que aplicam os recursos de inteligência artificial e aprendizado de máquina Inteligência preditiva fornece.

Essas equipes têm clientes em diferentes unidades de negócios (BUs) e setores. Por exemplo, o. Customer Service Management(CSM) equipes de marketing, produto, design, desenvolvimento e documentação fazem parceria com a plataforma Inteligência preditiva Equipe para entregar produtos específicos da BU ServiceNow CSM.

Aqui está uma lista de alguns dos ServiceNow produtos que usam Inteligência preditiva funcionalidade.

	Soluções de aprendizado de máquina para Gestão de conhecimento	Soluções de aprendizado de máquina para Gestão de serviços DE TI
Soluções de aprendizado de máquina para Prestação de serviços de RH		Issue assignment using the Governance, Risk, and Compliance Predictive Intelligence plugin
Soluções de aprendizado de máquina para Resposta a vulnerabilidades	Soluções de aprendizado de máquina para Customer Service Management	Soluções de aprendizado de máquina para administração de pesquisa
Soluções de aprendizado de máquina para Gestão de serviços de campo	Soluções de aprendizado de máquina para Gestão de eventos	Soluções de aprendizado de máquina para Flow Designer

Use a Inteligência preditiva no Workflow Studio com ações DE ML

Usar Inteligência preditiva ações em Workflow Studio para criar fluxos que incorporam previsões de modelo.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam ativados em sua instância: Inteligência preditiva(com.glide.platform_ml) e. Inteligência preditiva para Workflow Studio(com.snc.ml_flowdesigner).
- Criar ou usar um treinado existente Inteligência preditiva solução.
- Funções necessárias: Ml_admin ou admin e flow_designer ou deleged_developer.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Workflow Studio permite automatizar processos complexos. A primeira coisa a ser identificada é qual processo você deseja automatizar. Neste cenário de exemplo, você está automatizando a atribuição de uma Categoria a um registro de incidente. Quando você conclui o fluxo, o próximo registro de incidente criado em sua instância atualiza o campo Categoria no registro com base no texto inserido em **Descrição resumida** campo.

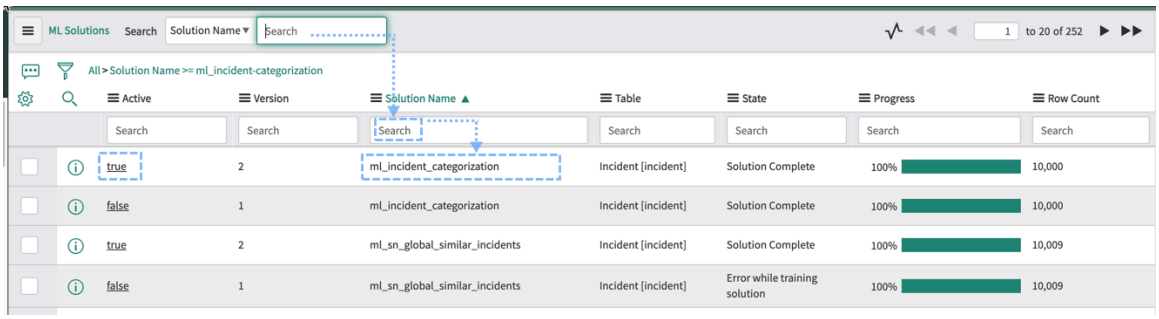
Você pode implantar qualquer solução de ML de classificação, semelhança ou regressão ativa e treinada em seu fluxo, conforme apropriado para seu caso de uso.

Neste procedimento de exemplo, você cria um fluxo que implementa o. *ml_incident_categorization* solução em a. Workflow Studio ação. Você pode encontrar essa

Tradução automática

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

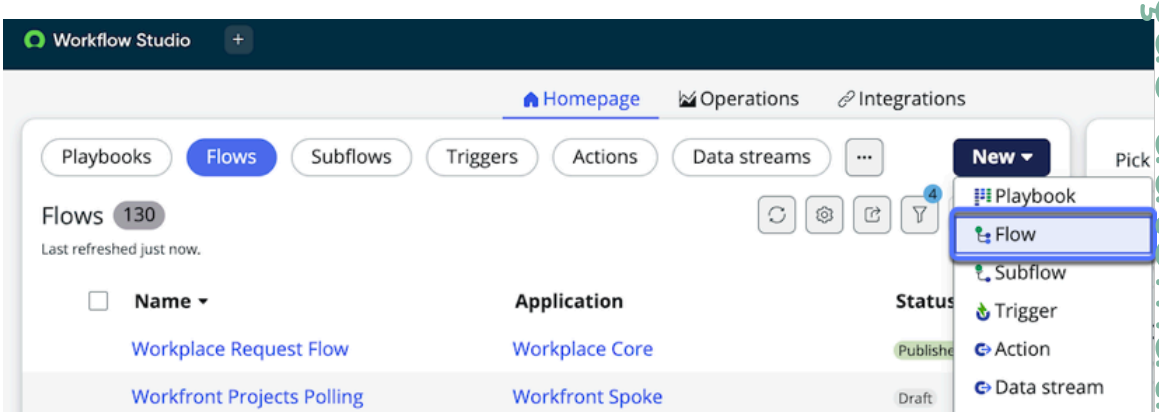
solução pesquisando na tabela Soluções DE ML [ml_solution], conforme mostrado na imagem abaixo. Confirme se a solução que você usa foi treinada e é **Ativo** o valor está definido como **verdadeiro** .



Para obter mais informações sobre como usar o Flow Designer no Workflow Studio, consulte Exploring flows . Para obter informações sobre as ações incluídas em Inteligência preditiva para Workflow Studio, Consulte a tabela Ações do spoke em Machine Learning solutions for Flow Designer .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > *`Workflow Studio`*.
2. Selecionar **Novo(a)** > **Fluxo**.



3. Em **Vamos obter os detalhes do seu fluxo** , configure os seguintes campos.
   Expandir **Mostrar propriedades adicionais** para exibir todos os campos.

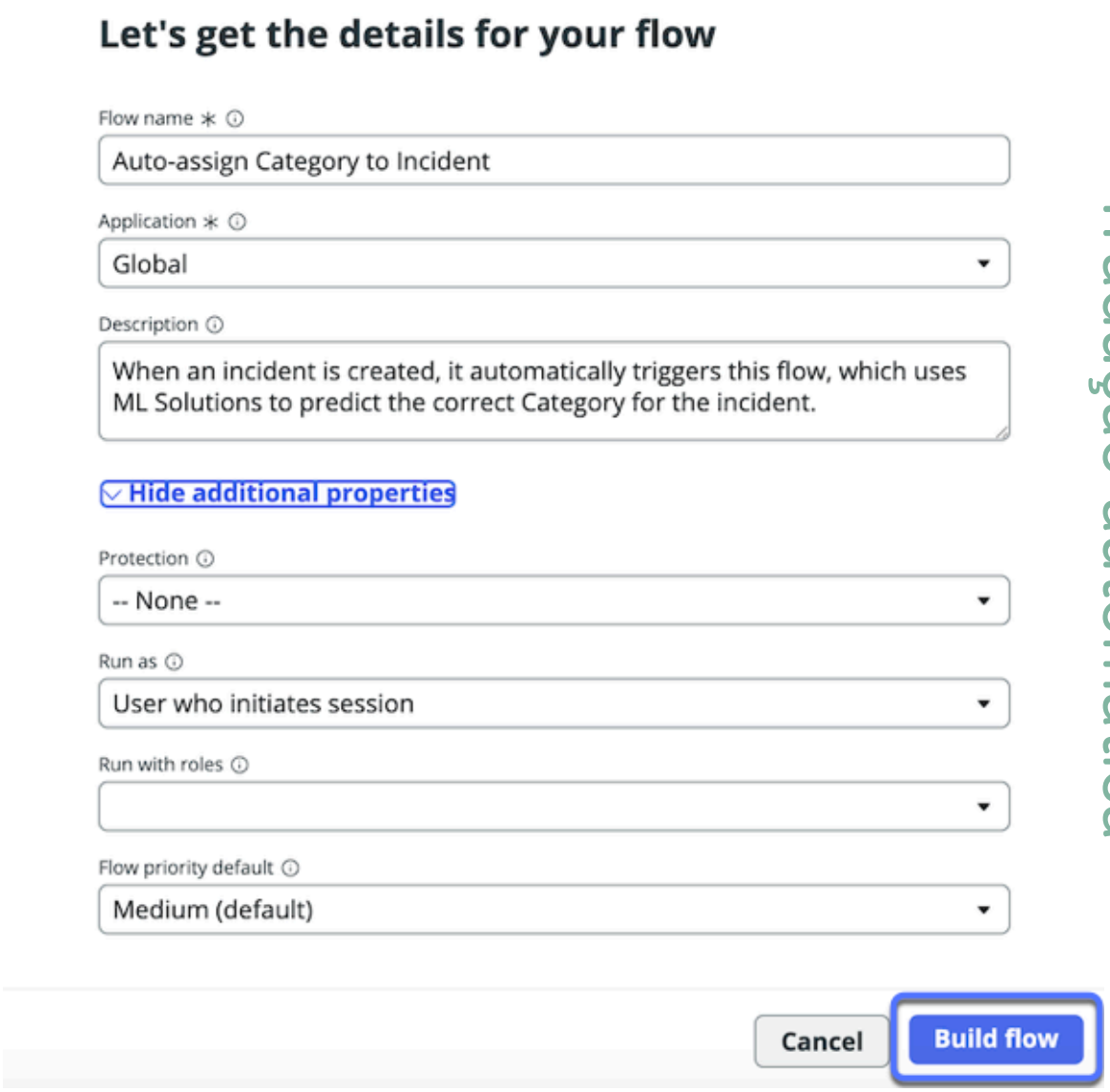
Campo	Descrição
Nome de Fluxo	Forneça um nome para o fluxo. Neste cenário, você insere Atribuir categoria automaticamente ao incidente .
Descrição	Insira uma breve descrição resumida do que o fluxo entrega. Por exemplo, você insere o seguinte: Quando um incidente é criado, ele aciona automaticamente esse fluxo, que usa Soluções DE ML para prever a Categoria correta do incidente.
Aplicação	Selecione **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
Proteção	Selecione **--Nenhum--** ou **Somente leitura** . Neste cenário, você seleciona **--Nenhum--** .
Executar como	Selecione **Usuário que inicia a sessão** .
Executar com a(s) função(ões)	Deixe em branco.
Padrão de prioridade de fluxo	Médio (padrão).

4. Selecione **Build flow** (Criar fluxo).



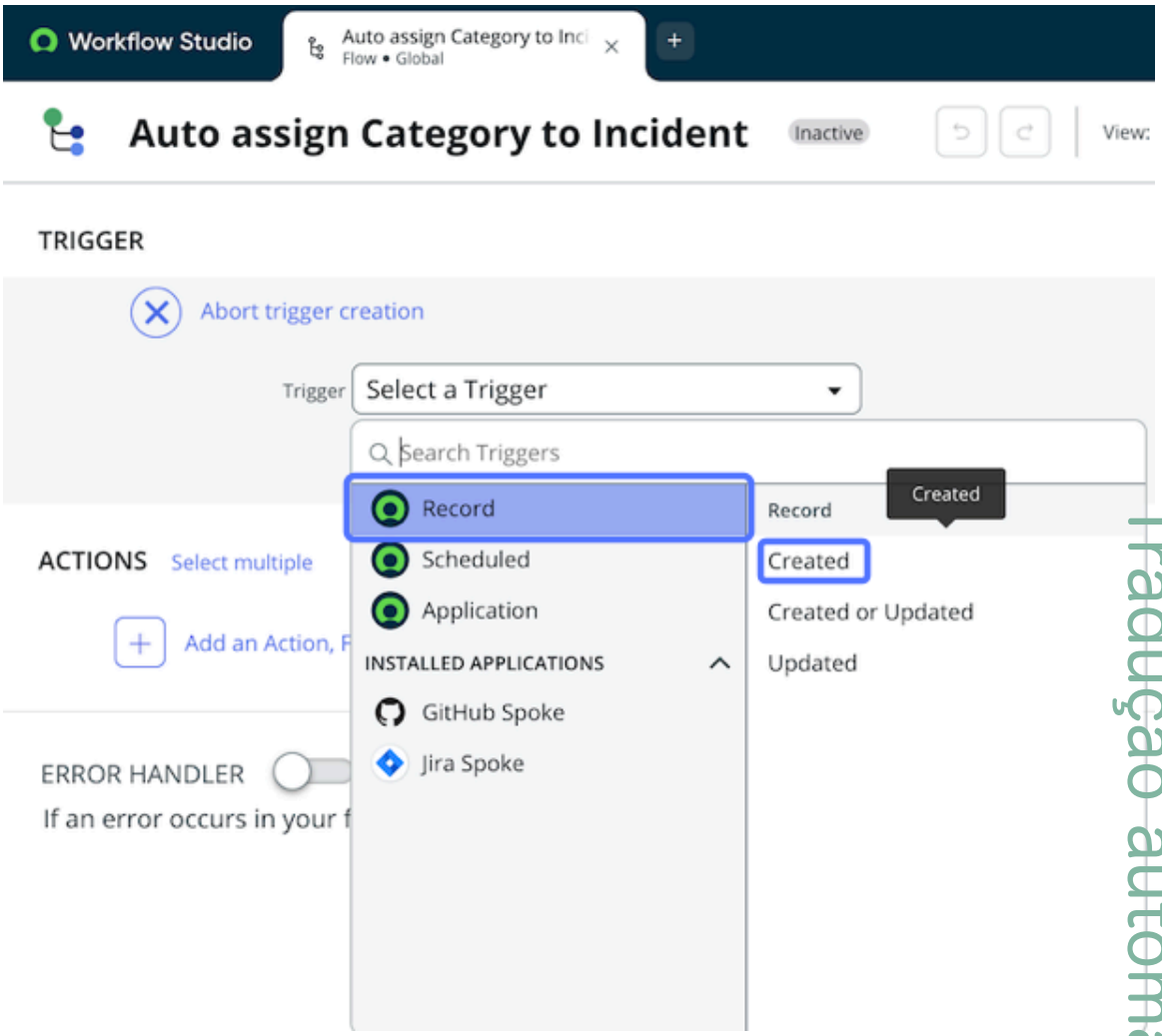
A tela Fluxo é exibida, mostrando *Atribuir categoria automaticamente ao incidente* nome atribuído ao fluxo. Se for um *Introdução* for exibida, selecione **Ignorar tour** .

5. Na seção GATILHO da tela Fluxo, configure os seguintes campos para criar um gatilho para o fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um gatilho** : Selecione **Registro** Na lista de opções possíveis para Registro, selecione **Criado** .

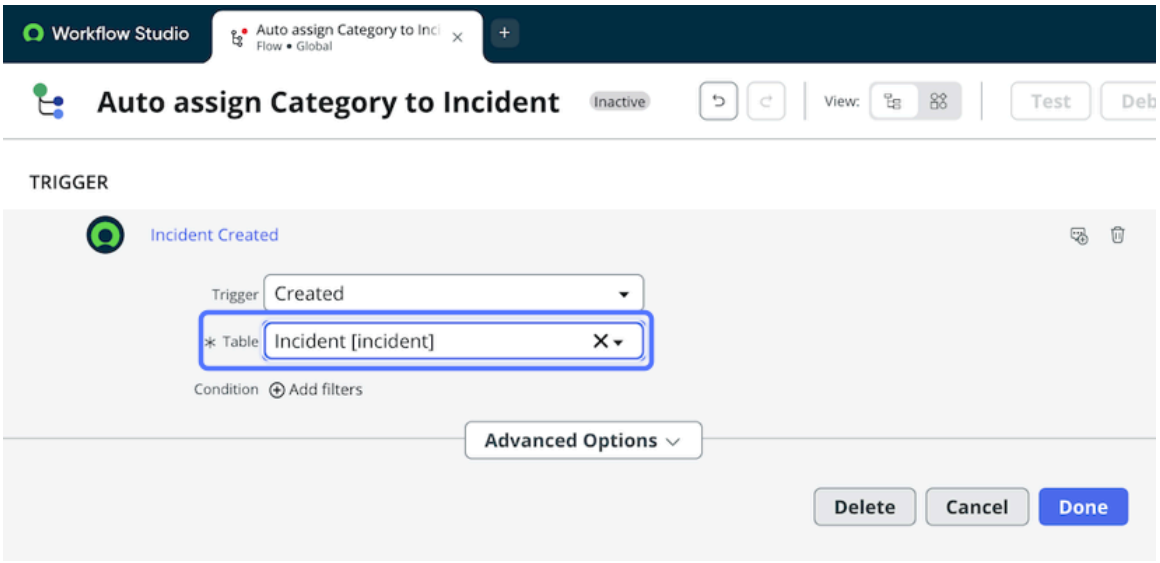


b. **Tabela** : Selecione **Incidente [incidente]** .

Nota:
Depois de configurar ambos **Gatilho** e. **Tabela** campos, cápsulas de dados de registro aparecem em **Dados** da tela para que você possa usá-los em seu fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Condição : Selecione **Adicionar filtros** se você quiser adicionar condições ao fluxo.

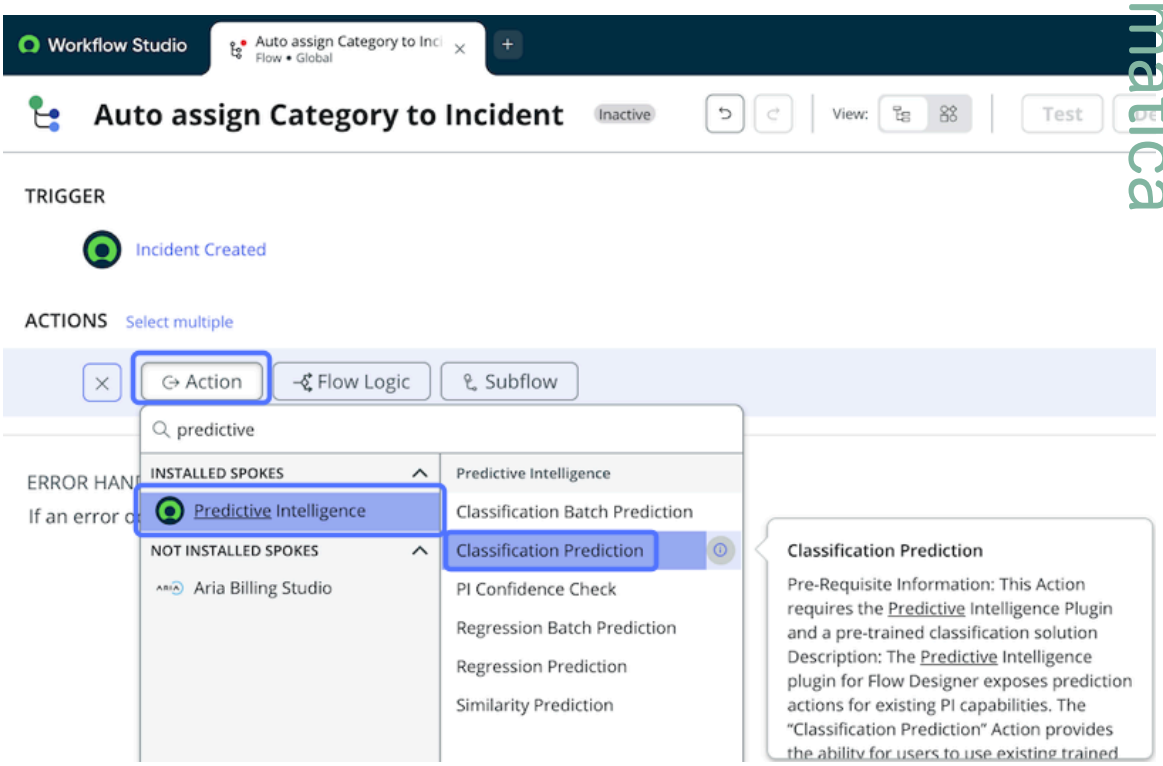
d. Opcional: Abra o. **Opções avançadas** painel para exibir condições adicionais que você pode aplicar ao fluxo.

e. Opcional: Para fechar o painel, selecione **Opções avançadas** .

f. Clique em **Done** (Concluído).

6. Na seção AÇÕES da tela, configure os seguintes campos para criar uma ação de Previsão de classificação.

a. Ação Guia: Selecione **Ação** > **Inteligência preditiva** > **Previsão de classificação**.



Tradução automática

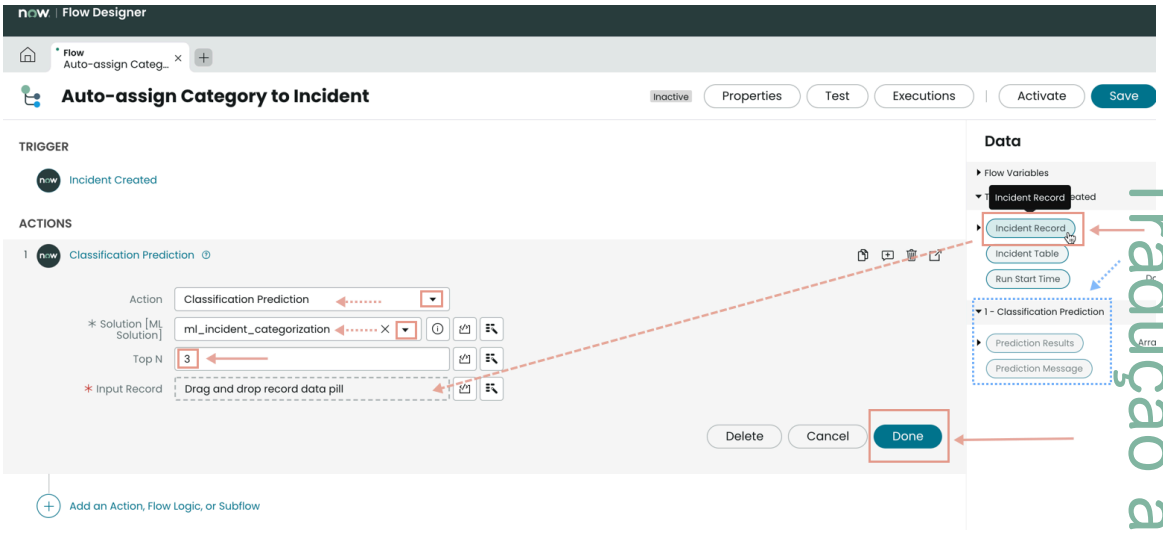
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Selecione o ícone de informações ( ) Para ver a descrição de uma Previsão de classificação.

b. Solução [Solução ML] : Selecione **ml_incident_categorization** .

c. N superior : Enter 3 para o cenário de exemplo.
Quando você insere um número, como 3, o sistema usa as três principais previsões de ML que têm a pontuação de confiança de previsão mais alta. Se você não inserir nada, o sistema definirá o valor padrão como 1.

d. Registro de entrada : Arraste e solte seu **Gatilho → Registro de incidente** Cápsula de dados no campo Registro de entrada.



Os valores Ação, Nome da solução, N superior e Registro de entrada fornecem uma base para a Previsão de categoria.

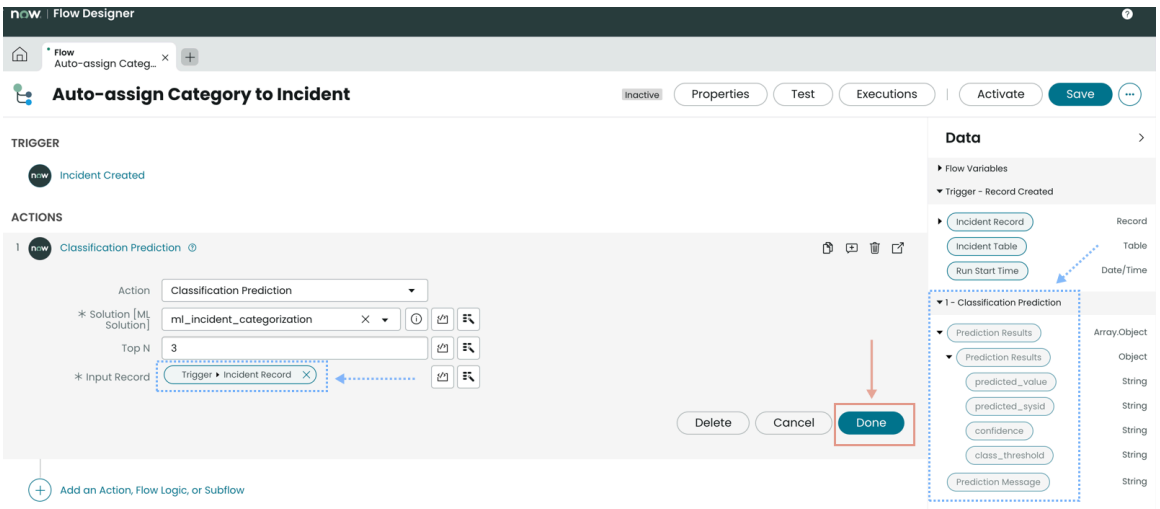
Nota:
A cápsula de dados inserida neste registro também deve ser um registro. Por exemplo, não tente soltar uma cápsula de tabela ou uma cápsula de data/hora no campo Registro de entrada.

e. Clique em **Done** (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.

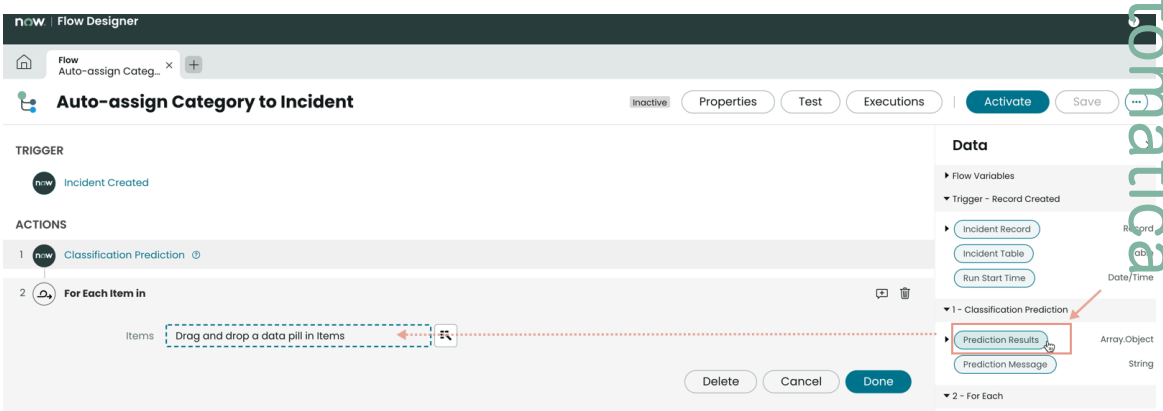
Resultado : A ação Previsão de classificação foi concluída no fluxo e suas cápsulas de dados aparecem na seção Dados da tela.



7. Na seção AÇÕES da tela, use as etapas a seguir para criar ações e lógica de fluxo para os resultados de previsão do incidente.

Nota:
Embora você possa usar um loop para iterar todos os resultados de previsão, o cenário mostrado nesta documentação usa um número relativamente pequeno de ações. Para obter configurações de fluxo mais avançadas, consulte Flow Designer .

a. Para cada item em lista de itens : Arraste e solte o. **Resultados de previsão** cápsula de dados no **Itens** campo.



Nota:
Para acessar a lista de itens na ação de previsão de regressão, você não precisa de **Para cada Item em** lógica de fluxo.

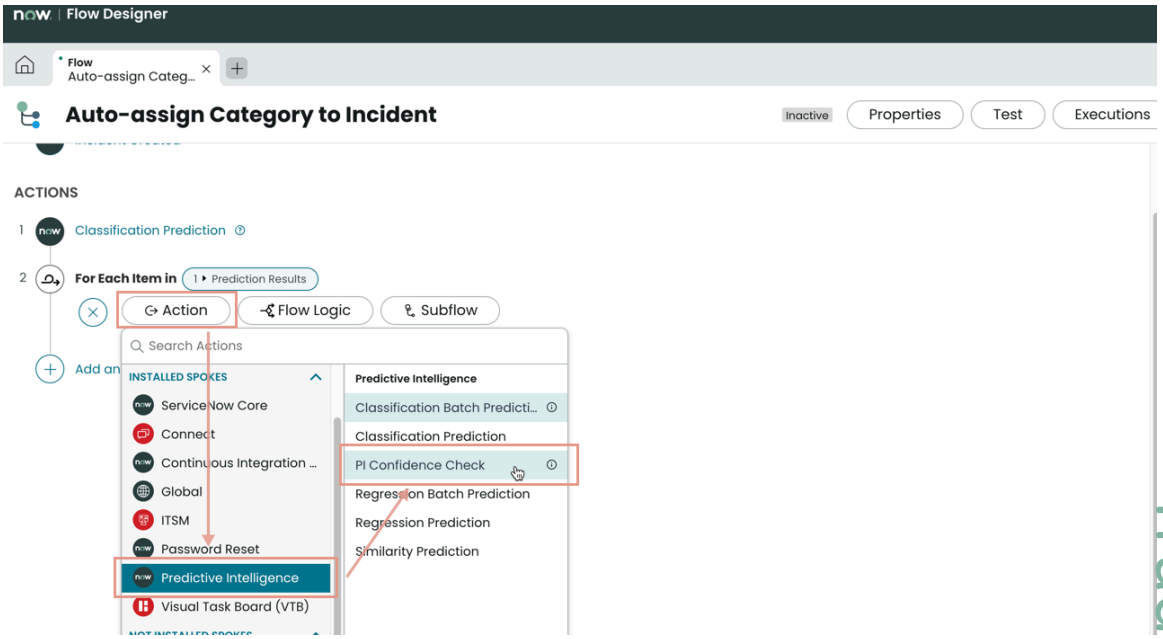
b. Clique em **Done** (Concluído).
Resultado : A ação de resultados de previsão é iniciada no fluxo e suas cápsulas de dados aparecem na seção Dados da tela.

8. Na seção AÇÕES da tela, selecione **Ação** > **Inteligência preditiva** > **Verificação de confiança do PI**.

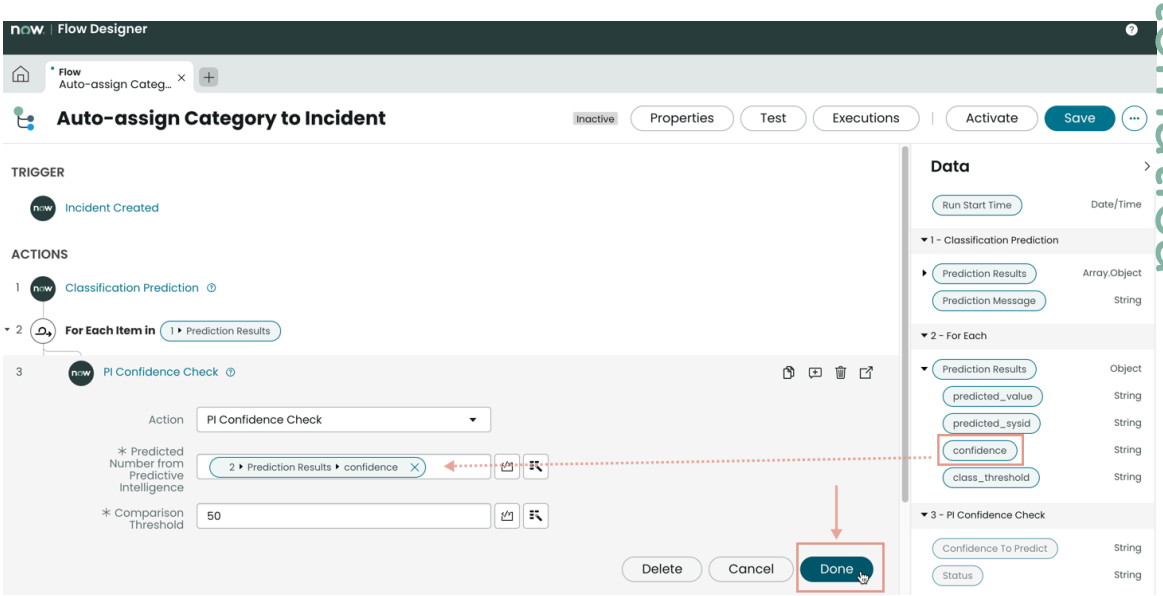
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Verificação de confiança de PI é uma ferramenta que você pode usar para comparar valores em um fluxo. Neste caso de uso, ele compara os valores do resultado de previsão e a saída da verificação é Verdadeiro ou Falso.



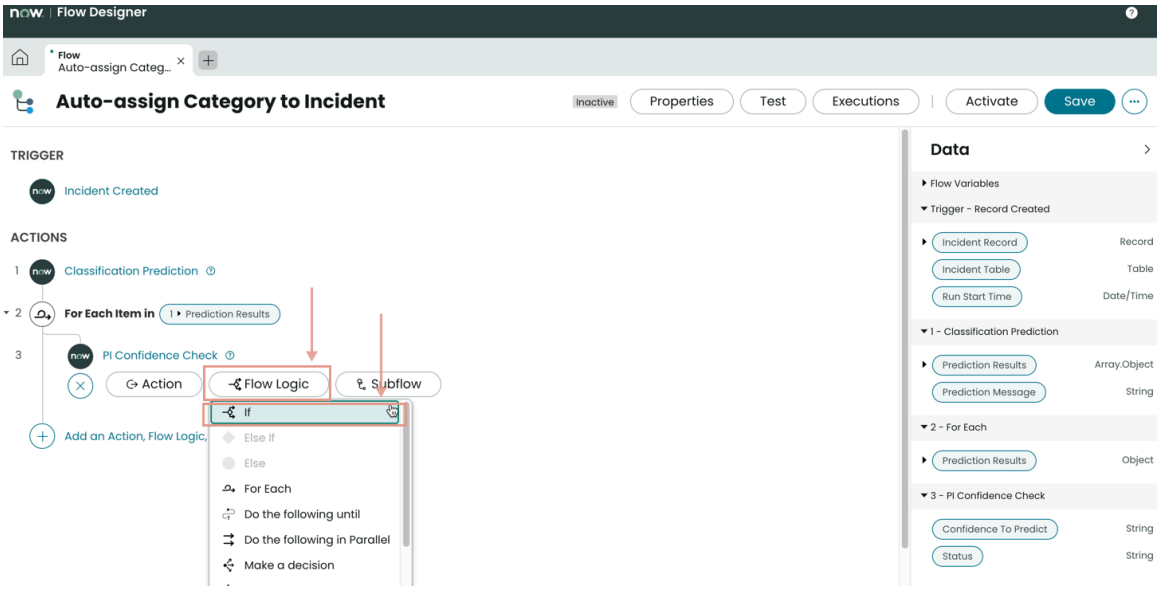
9. Arraste e solte **confiança** cápsula de dados no **Número previsto da Inteligência preditiva** campo.
10. Insira 50 em **Limite de comparação** campo.
    Neste cenário de exemplo, você insere o número 50, que informa ao sistema para usar previsões que tenham uma pontuação de confiança acima de 50%.
11. Clique em **Done** (Concluído).



12. Selecionar **Lógica de fluxo** > **Se** para adicionar uma condição ao fluxo.

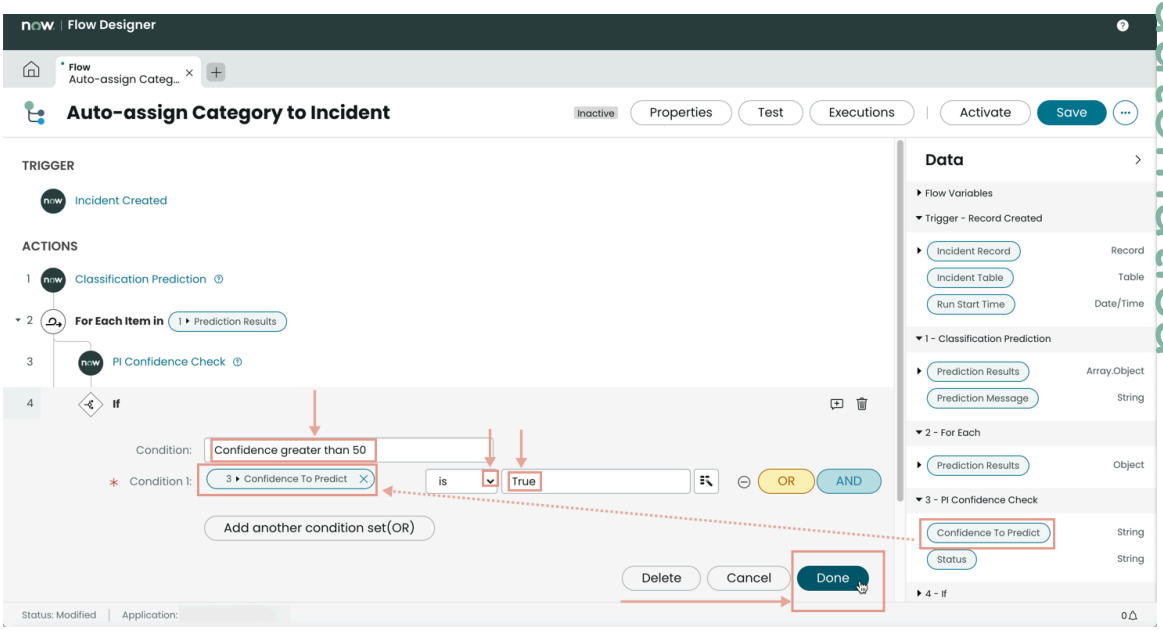
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Configure os seguintes campos para definir a primeira parte da lógica de fluxo de condição.

- **Condição** : Insira um nome para a condição que define o que ela faz. Neste cenário de exemplo, você insere `Confiança maior que 50` .
- **Condição 1** : Arraste e solte o. **Confiança para prever** cápsula de dados no campo. Selecione **.** e insira o valor `Verdadeiro` . Esta etapa conclui a primeira parte (o antecedente) da lógica de fluxo de condição.
- Clique em **Done** (Concluído).

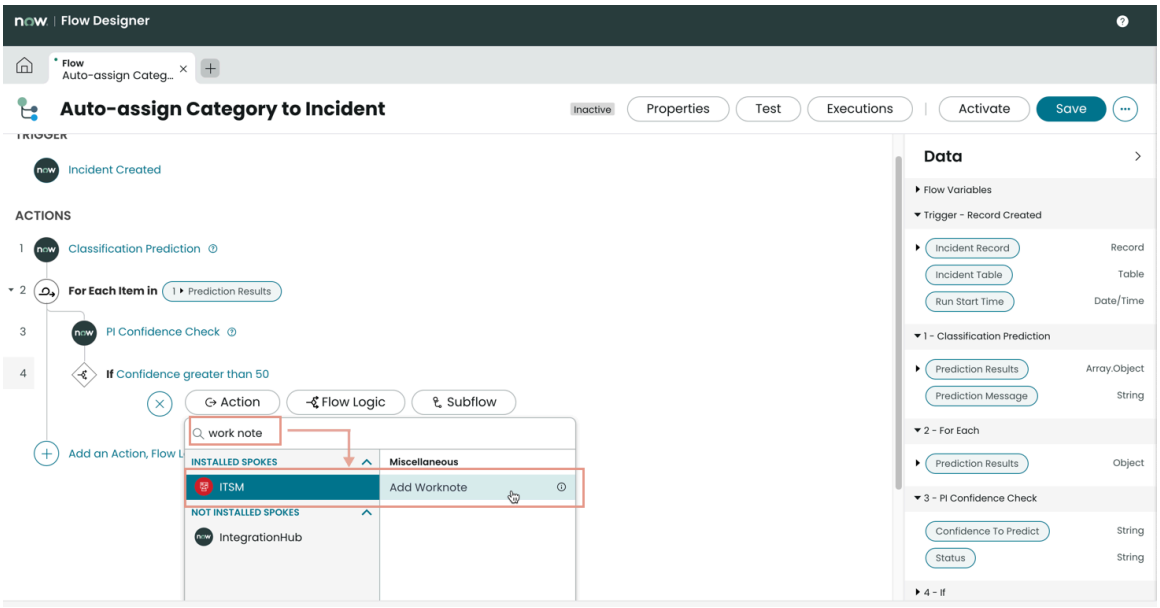


14. Selecione **Ação** e insira `anotação de trabalho` no campo de pesquisa.

15. Selecionar **ITSM** > **Adicionar Anotação de Trabalho** para adicionar uma anotação de trabalho como a segunda parte (a conclusão) da condição.

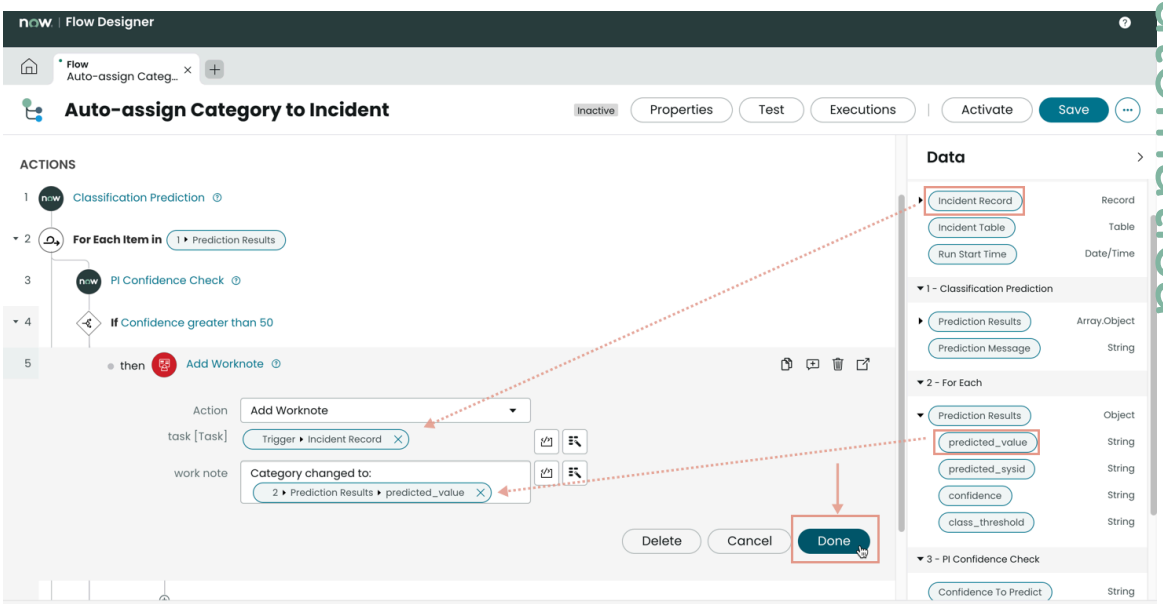
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Configure os seguintes campos para definir a segunda parte e a parte final da lógica de fluxo de condição.

- **Ação** : Como resultado da Etapa 14 acima, **Adicionar anotação de trabalho** aparece automaticamente neste campo.
- **tarefa [task]** : Arraste e solte o. **Registro de incidente** cápsula de dados no campo.
- **anotação de trabalho** : Arraste e solte o. **prevised_value** cápsula de dados no campo. Esta etapa conclui a conclusão da lógica de fluxo de condição.
- Clique em **Done** (Concluído).

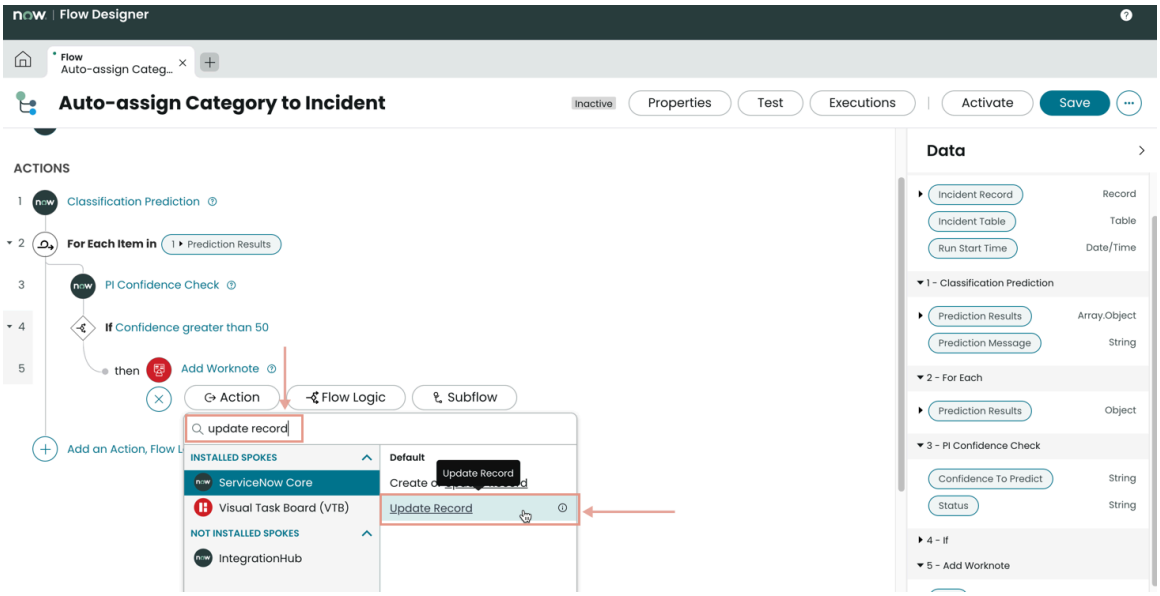


17. Selecione **Ação** e insira `atualizar registro` no campo de pesquisa.

18. Selecione **Atualizar registro** .

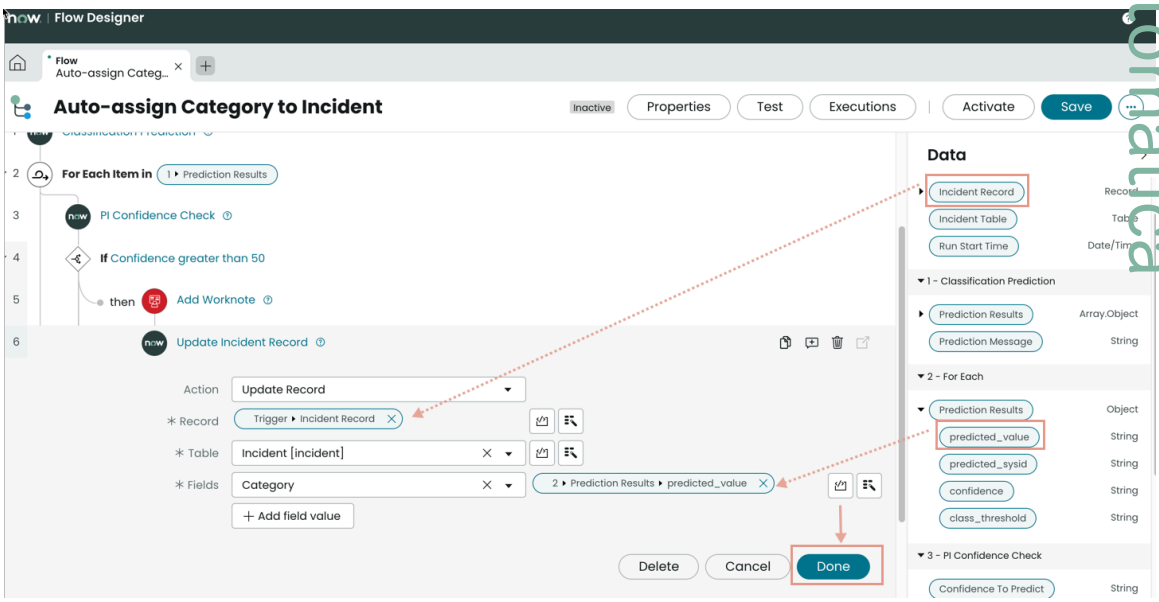
Tradução automática

© 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.



19. Configure os seguintes campos para atualizar o registro de incidente.

- **Ação** : Como resultado da Etapa 16 acima, **Atualizar registro** aparece automaticamente neste campo.
- **Registro** : Arraste e solte o. **Registro de incidente** cápsula de dados neste campo.
- **Tabela** : Selecione **Incidente [incidente]** .
- **Campos** : Selecione **Categoria** . Em seguida, arraste e solte **prevised_value** cápsula de dados neste campo, ao lado de **Categoria** valor.
- Clique em **Done** (Concluído).



20. Selecione **Save** (Salvar).

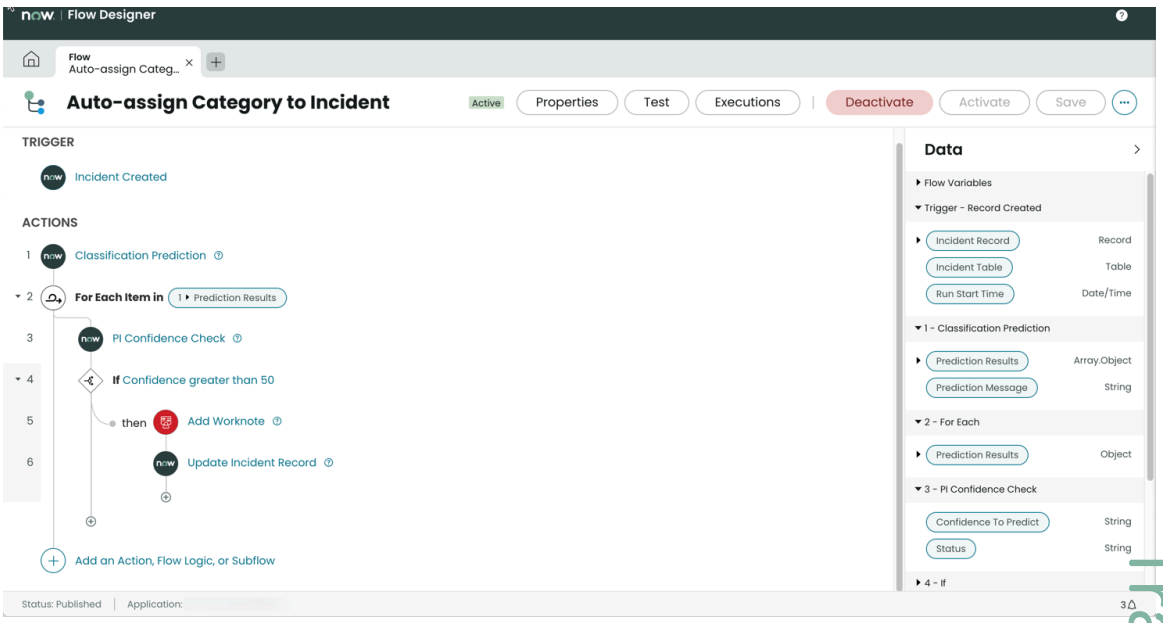
21. Selecione **Ativar**.

Resultado

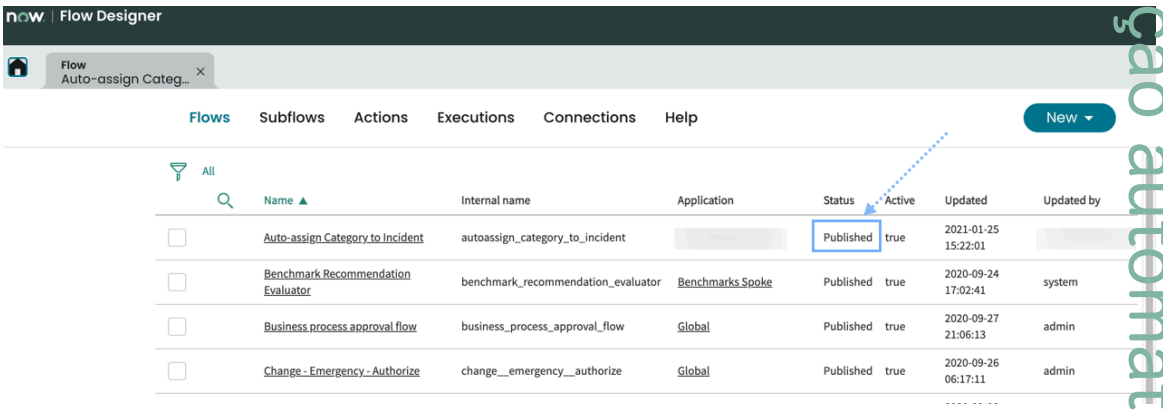
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fluxo Atribuir categoria automaticamente ao incidente está ativado e concluído.

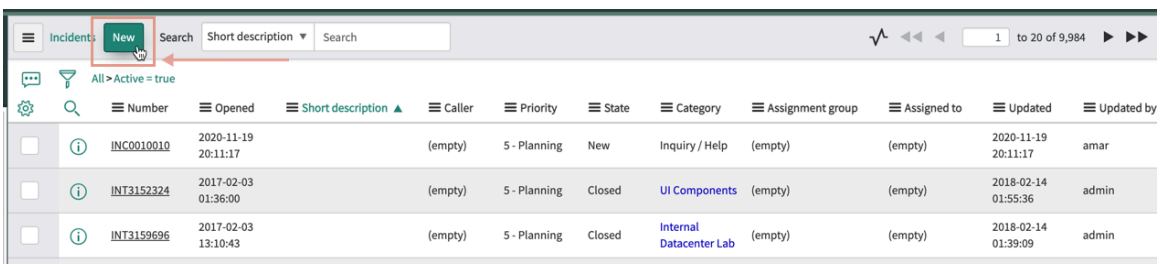


- Ele também aparece como publicado na coluna Fluxos no Workflow Studio tela inicial.



22. Navegue até **Incidentes** .

23. Selecione **Novo** Para criar um registro de incidente de teste na tabela Incidentes.
Neste cenário de exemplo, você cria o registro INC0010011.



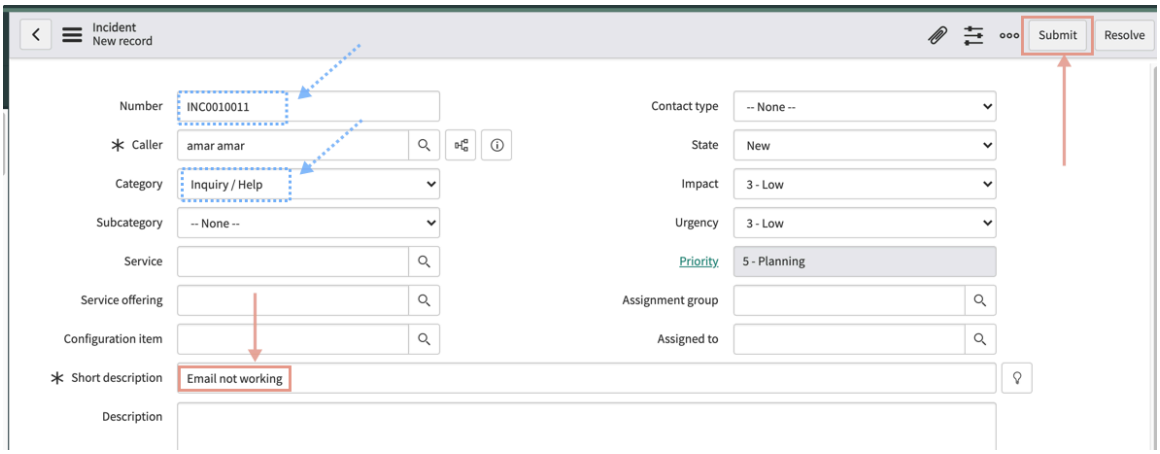
24. No registro que você criou, observe na imagem a seguir que o valor Categoria está definido como **Consulta/Ajuda** .

25. Em **Descrição resumida** campo, insira E-mail não está funcionando .

26. Selecione **Enviar**.

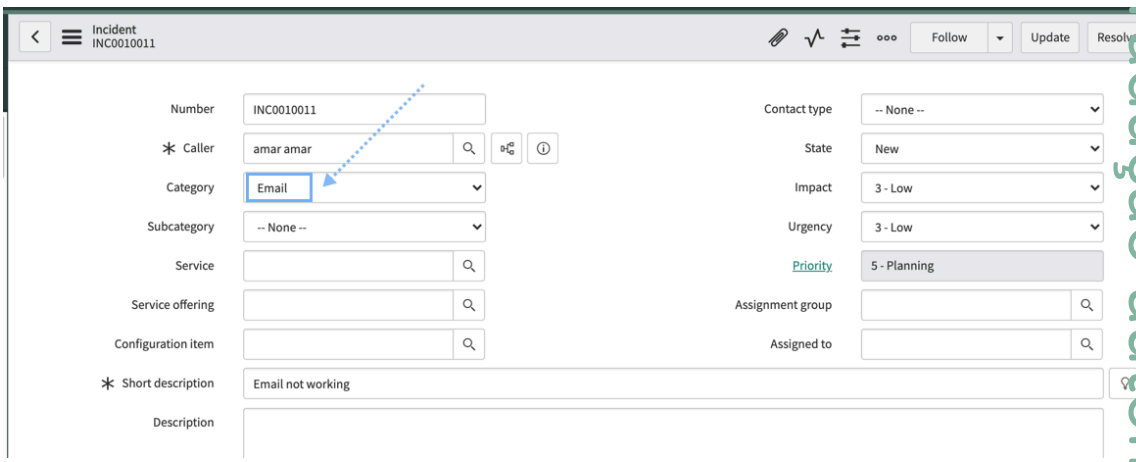
Tradução automática

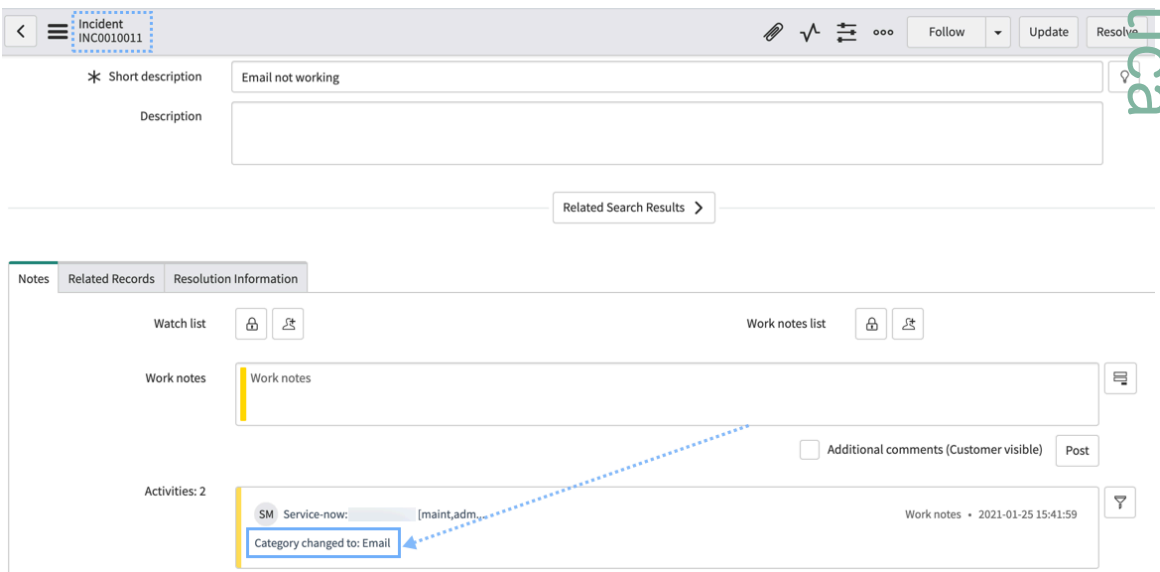
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Resultado

O sistema atualiza o registro do incidente para mostrar que o valor da Categoria mudou de **Consulta/Ajuda** . **E-mail** .





Tópicos relacionados

Machine Learning solutions for Flow 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.

Usando objetos programáveis do MLSolutiFactory

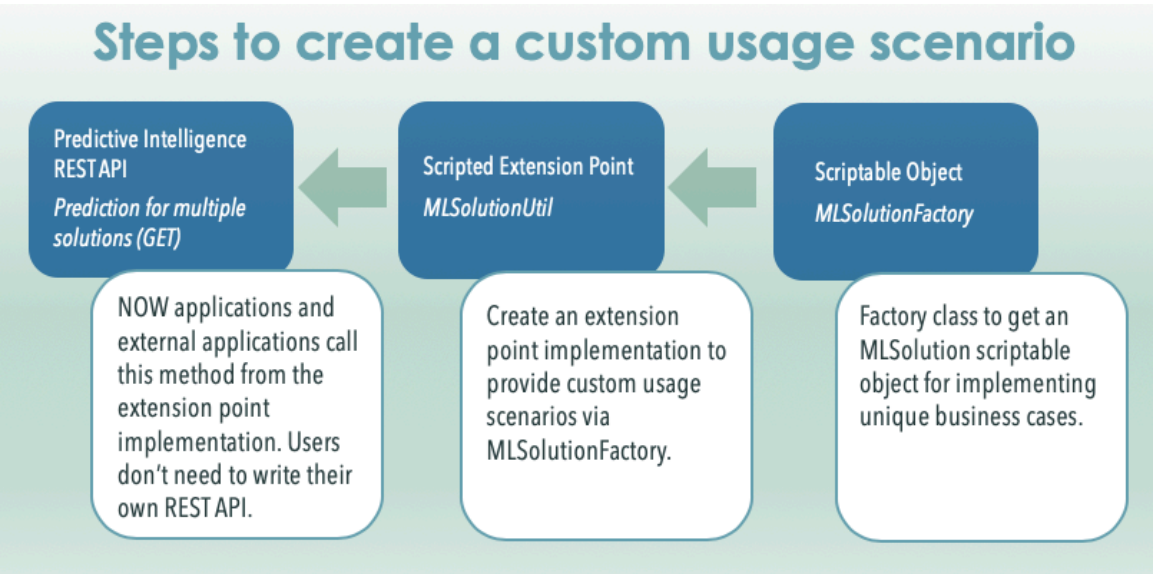
Os objetos programáveis do MLSolutiFactory permitem a definição da funcionalidade DE ML. Você pode usar as APIs para compor a funcionalidade orientada por dados, como subclustering clusters grandes ou clusters com vários PRBs anexados.

Você pode usar objetos programáveis em um ponto de extensão com script para modificar o. Inteligência preditiva Método de REST API para lidar com casos de uso de negócios exclusivos.

As aplicações da ServiceNow na NOW Platform podem chamar objetos programáveis e inclusões de script. Aplicações externas podem chamar REST APIs com script. Por padrão, o *REST API da Inteligência preditiva - Previsão para várias soluções (GET)* o método usa *MLSolutitionUtil* ponto de extensão com script para obter uma lista de nomes de soluções ativas, executar previsões neles de acordo com a entrada e retornar resultados. . *MLSolutitionUtil* o ponto de extensão permite criar implementações personalizadas para cenários de uso específicos, por exemplo, executar uma segunda previsão de solução somente depois que a condição de uma primeira previsão de solução for atendida.

Este é o processo de alto nível para criar um cenário de uso personalizado.

1. Os desenvolvedores personalizam um *MLSolutitionUtil* implementação de ponto de extensão com script usando *MLSolutiFactory* objeto programável.
   - Listado como *MLSolutionUtil* Na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point]
   - Consulte Registre uma inclusão de script personalizada
2. . *MLSolutitionUtil* usos da implementação do ponto de extensão com script `MLSolutiFactory` para obter o objeto programável e invoca métodos de previsão nesse objeto.
3. . *REST API da Inteligência preditiva - Previsão para várias soluções (GET)* o método invoca o. `MLSolutionUtil ponto de extensão` implementação, dependendo do escopo da solicitação.
4. As aplicações chamam o. *REST API da Inteligência preditiva - Previsão para várias soluções (GET)* endpoint de um formulário de inclusão de script.



Para obter mais informações, consulte

Tradução automática

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

- REST API da Inteligência preditiva
- MLSolutionFactory - Global

Preserve soluções DE ML durante um clone do sistema

Salve os dados da solução de aprendizado de máquina (ML) treinados durante um clone do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: Clone_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema armazena soluções DE ML treinadas como registros de anexo. Esses registros incluem artefatos de solução, como definições de solução, registros de modelo e estatísticas de modelo preditivo, todos os quais são componentes obrigatórios do Inteligência preditiva funcionalidade de previsão. Para preservar esses registros, siga as etapas de alto nível abaixo sempre que executar um clone do sistema.

Nota:

Para solucionar problemas comuns com soluções de clonagem, consulte Problemas comuns da Inteligência preditiva [KB0781893] artigo no Now Support Base de conhecimento.

Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` No navegador de aplicações para acessar a lista Propriedades do sistema.
2. Certifique-se de `glide.platform_ml.clone_artifacts` a propriedade do sistema está definida como **Verdadeiro** .
3. Se você quiser preservar somente os registros de solução DE ML e não os vários outros registros na tabela sys_attachments, exclua a tabela sys_attachments da execução de clone.
4. Solicite um clone do sistema.
   O sistema preserva os registros da solução DE ML durante o clone do sistema.

referências de Inteligência preditiva

Páginas de referência para componentes de Inteligência preditiva.

Criptografia de dados em Inteligência preditiva

Saiba quais tipos de criptografia são compatíveis com treinamento Inteligência preditiva soluções.

Suporte à Inteligência preditiva para dados de treinamento criptografados

Tipo de criptografia	Compatível	Anotações
Criptografia de campo	Sim	Certifique-se de *sharedservice.worker* o usuário tem a mesma função de módulo de criptografia que foi usada para criptografia.
Edge Encryption	Não	Nenhum.
Criptografia completa de disco (FDE)	Sim	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.

Inteligência preditiva suporte a idiomas

Inteligência preditiva fornece suporte a idiomas internacionais. Saiba quais idiomas estão disponíveis para Inteligência preditiva soluções.

Ao criar um Inteligência preditiva solução , você pode escolher o idioma que deseja que o sistema use para processar seus registros de treinamento. Inglês é o idioma padrão.

Para obter um exemplo de como atribuir um idioma a uma solução, consulte a seção Idioma de processamento na Etapa 3 do Criar e treinar uma solução de classificação documentação.

Você também pode criar listas de palavras irrelevantes personalizadas para um idioma. Para obter mais informações, consulte Crie uma lista de palavras irrelevantes personalizada.

Cobertura de suporte a idiomas

Os idiomas disponíveis atuais para Inteligência preditiva As listas de soluções e palavras irrelevantes são as seguintes: Português do Brasil, chinês (simplificado), dinamarquês, holandês, inglês, finlandês, francês, francês canadense, alemão, italiano, japonês, coreano, norueguês, polonês, português, espanhol e sueco.

Propriedades Inteligência preditiva

As propriedades para Inteligência preditiva controle determinados parâmetros de suas soluções de aprendizado de máquina, processo de treinamento de solução e cache.

Usando a função maint, navegue até **Inteligência preditiva** > **Configuração** para revisar ou editar.

Nota:
A maioria das propriedades relacionadas ao treinamento requer a função maint para revisar ou editar. Algumas propriedades podem exigir outras funções.

Propriedades Inteligência preditiva

Propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
Substitua os registros ml_solution_definition *somente leitura* durante o treinamento	glide.platform_ml.override_training_lock	• Verdadeiro: Substitui **somente leitura** durante o treinamento, permitindo editar ml_solution_definition. • Falso: Ml_solution_definition permanece em **somente leitura** estado.
Número mínimo de registros para Regressão	glide.platform_ml.api.min_regression_records	Define o número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de regressão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência preditiva

Propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
		• Tipo: inteiro • Valor padrão: 10000 **Nota:** O suporte para novas soluções de regressão foi descontinuado a partir de Washington DC versão. Você pode editar e treinar soluções existentes, mas não pode criar novas.
Número máximo de registros para Regressão	glide.platform_ml.api.max_regression_records	Define o número máximo de registros que podem ser usados no treinamento da solução de regressão. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 300000 **Nota:** O suporte para novas soluções de regressão foi descontinuado a partir de Washington DC versão. Você pode editar e treinar soluções existentes, mas não pode criar novas.
O tempo (em ms) que uma solução de treinamento esperará sem atualizações antes do tempo limite	glide.platform_ml.training_timeout	Define o tempo limite em milissegundos para uma solução em treinamento. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 21600000 (ms)
Tamanho máximo de modelo	glide.platform_ml.api.model_size	Define o número máximo de registros que você pode usar para treinar um modelo. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 524288000

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência preditiva

Propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
Número máximo de registros usados em treinamento	glide.platform_ml.api.csv_max_line	Define o número máximo de registros que podem ser usados no treinamento da solução de classificação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 300000
Número mínimo de registros usados no treinamento	glide.platform_ml.api.csv_min_line	Define o número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de classificação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10000
Número máximo de dias que os registros na solicitação podem recuperar	glide.platform_ml.api.csv_split_days	Define o número máximo de dias que uma única solicitação pode recuperar de seus registros. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30
Número máximo de registros por tabela para corpus de palavras	glide.platform_ml.api.max_wordcorpus_records	Define o número máximo de registros por tabela para criação de Corpus de palavras para soluções de semelhança e cluster. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 300000 **Nota:** Com Washington DC As soluções de versão, classificação, cluster e semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Estes são pré-treinados, portanto um corpus de palavras não é necessário. O campo Corpus de palavras é removido dos formulários de solução de fluxo 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.

Propriedades Inteligência preditiva

Propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
Número máximo de registros de janela de similaridade (para pesquisar resultados)	glide.platform_ml.api.max_similarity_window_records	Define o número máximo de registros que a janela de semelhança pode recuperar para pesquisar resultados. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100000
Número máximo de registros para Cluster	glide.platform_ml.api.max_clustering_records	Define o número máximo de registros que você pode incluir em um cluster. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100000

Programador de Serviço Compartilhado

Propriedade	Nome da Propriedade
Url do programador de serviço compartilhado	glide.shared_service_scheduler.url

Artefatos de Aprendizado de Máquina

Propriedade	Nome da Propriedade
Número máximo de artefatos armazenados em cache (em MB)	glide.cache.size.ml_object_cache
Esquema de compactação de cache do artefato	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

Funções de Inteligência preditiva

Inteligência preditiva está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

ML [ml_admin]

Pode criar, ler, gravar ou excluir a tabela ml_preditor_results e a tabela ml_preditor_results_task.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- `pa_data_collector`
- `pa_viewer`

Tradução automática

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

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Rotulador DE ML [ml_rotuler]

Pode criar, ler, gravar ou excluir a tabela ml_label_candidate.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *sn_ace.ace_user*
- *nlu_user*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Usuário do relatório DE ML [ml_report_user]

Pode ler a tabela ml_preditor_results e a tabela ml_preditor_results_task.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

pa_viewer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Inteligência para documentos

Inteligência para documentos(DocIntelÉ uma solução de IA que permite que qualquer organização automatize e acelere o processo de extração de dados de documentos. Esses dados podem ser facilmente integrados em fluxos de trabalho de automação maiores para economizar tempo e 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.

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 .

Iniciar

Explorar



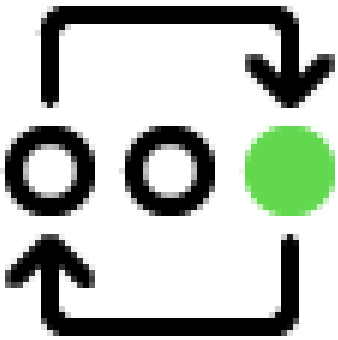
Conheça os conceitos e recursos do DocIntel

Configurar



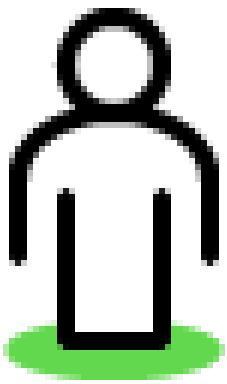
Configure o DocIntel para processar diferentes tipos de documentos

Integrar



Integre sua aplicação DocIntel com outras aplicações

Uso



Use a aplicação DocIntel para processar documentos detectando e analisando texto em documentos

Monitoramento



Rastrear o uso e a eficácia do DocIntel

Referências



Obtenha detalhes sobre as propriedades instaladas com o DocIntel

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist em Inteligência para documentos  Use a IA generativa para analisar e extrair informações de documentos	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Saiba mais sobre o que há de novo e o que mudou em Document Intelligence release notes .
- Recursos adicionais para produtos e soluções de IA.
- ServiceNow Comunidade sobre IA e Inteligência .
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em ServiceNow University .
- PESQUISE Portal de erros conhecidos para artigos de erro conhecidos.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente .

Explorando Inteligência para documentos

Inteligência para documentos Ajuda você a classificar e extrair informações de documentos com rapidez e precisão usando inteligência artificial (IA).

Visão geral Inteligência para documentos

Inteligência para documentos Usa o reconhecimento ótico de caracteres (OCR) junto com modelos de IA para detectar e extrair informações de documentos com várias estruturas e formatação. Isso permite extrair informações com precisão e automatizar o processamento de documentos.

Fluxo de trabalho do Inteligência para documentos

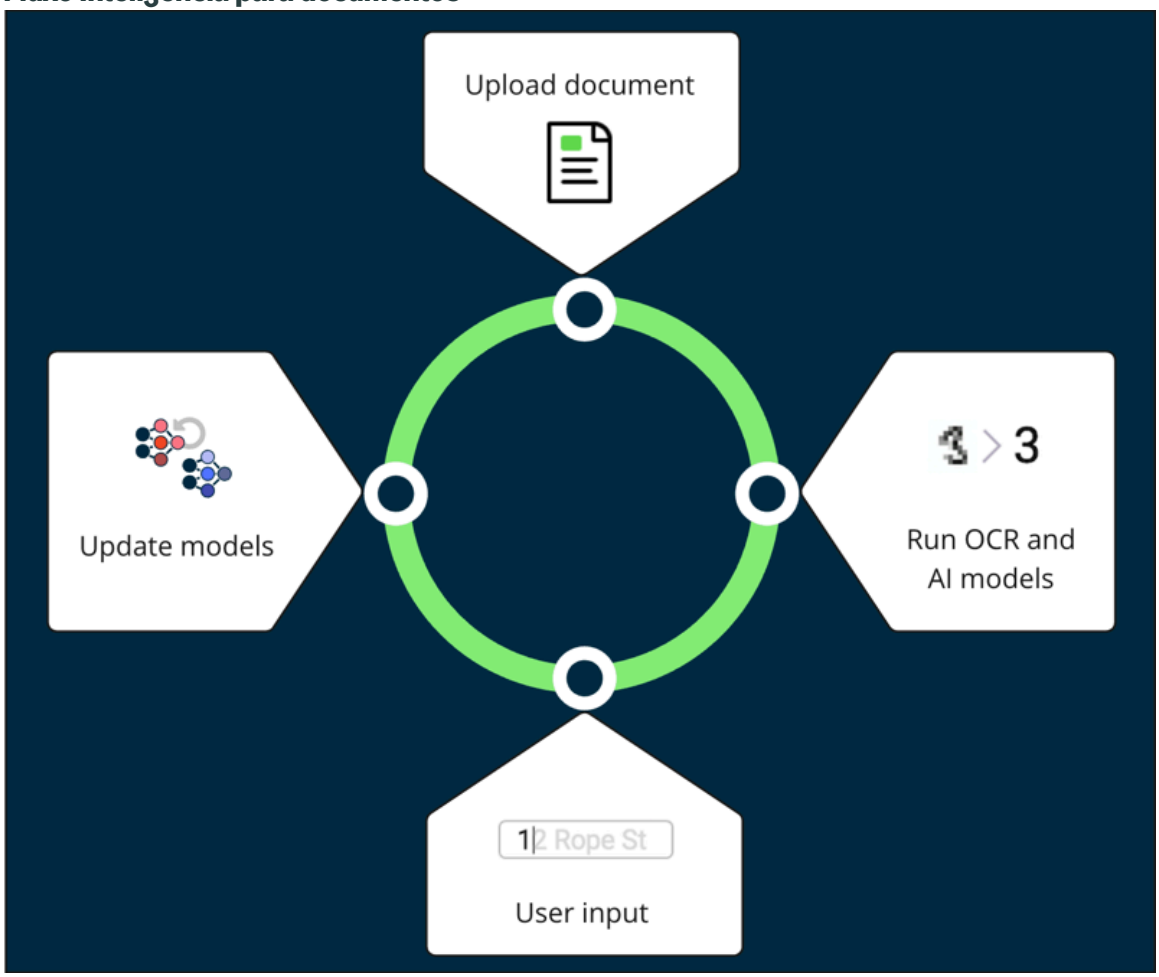
Com Inteligência para documentos(DocIntel Você pode processar documentos de uma ou várias páginas nos formatos JPEG, PNG ou PDF. Você pode processar documentos que contêm texto digitado, como formulários, faturas, documentos de identidade e muito mais.

O diagrama a seguir mostra como a extração de documentos funciona no Inteligência para documentos.

Tradução automática

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

Fluxo Inteligência para documentos



Neste fluxo de trabalho:

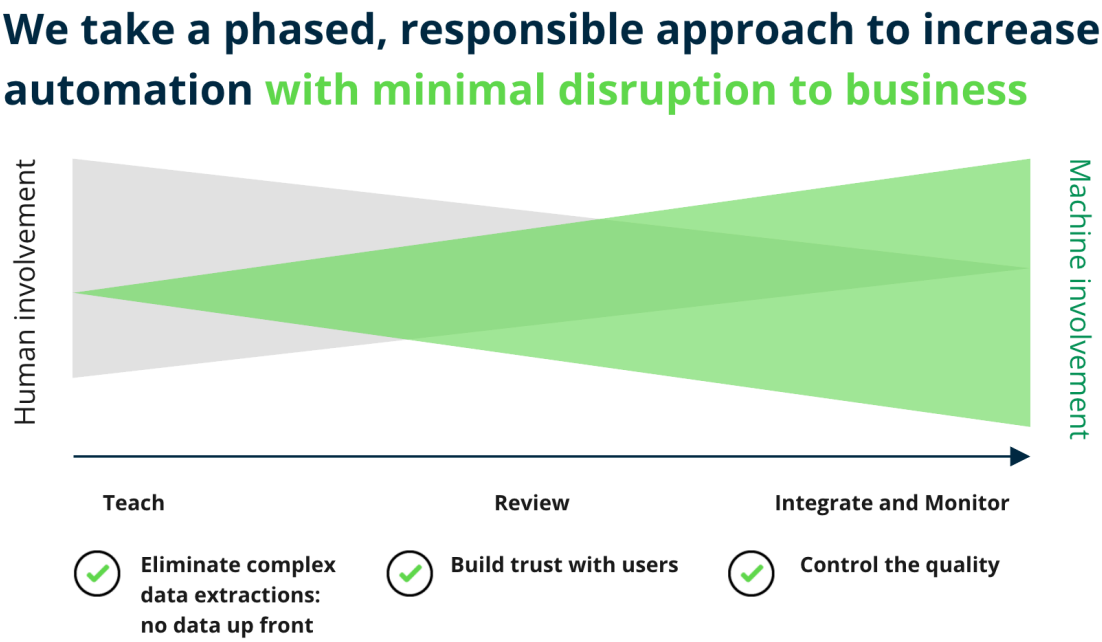
1. Um documento é carregado para processamento em uma tarefa de documento.
2. DocIntel Extrai os dados do documento usando modelos de OCR e IA.
3. O usuário fornece entrada para validar ou corrigir o. DocIntel recomendações.
4. Os modelos são atualizados e treinados para fornecer resultados mais precisos.

Tradução automática

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

Benefícios do Inteligência para documentos

Benefícios do Inteligência para documentos



Inteligência para documentos fornece os benefícios a seguir.

Benefício	Recurso	Usuário
Comece rapidamente com uma configuração sem código que permite a extração de dados de muitos tipos de documentos, incluindo documentos PDF e em papel digitalizados.	Configurar casos de uso de extração de documentos	DocIntel Admin [sn_docintel.admin] DocIntel Manager [sn_docintel.manager]
Habilite a categorização para qualquer tipo de documento definido.	Configurar casos de uso de classificação de documentos	DocIntel Admin [sn_docintel.admin] DocIntel Manager [sn_docintel.manager]
Automatize de forma inteligente com IA responsável e orientada por feedback para aprendizado contínuo.	Configurar modos de extração de dados	DocIntel Admin [sn_docintel.admin] DocIntel Manager [sn_docintel.manager]
Integre perfeitamente as etapas de processamento de documentos aos fluxos de trabalho.	Integração do Inteligência para documentos a outras aplicações	DocIntel Admin [sn_docintel.admin] DocIntel Manager [sn_docintel.manager]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Recurso	Usuário
Acelere a extração de documentos estruturados e semiestruturados, como formulários, faturas, IDs e muito mais.	Extraia campos usando Inteligência para documentos espaço	DocIntel Creation Agent [sn_docintel.creation_agent] Agente de extração DocIntel [sn_docintel.extraction_agent]
Acelere a classificação de documentos de uma e várias páginas.	Classifique documentos usando Inteligência para documentos espaço	DocIntel Creation Agent [sn_docintel.creation_agent] Agente de extração DocIntel [sn_docintel.extraction_agent]

Configuração da Inteligência para documentos

Ativar Inteligência para documentos em sua instância e comece a usar a configuração básica.

1. Instalar e configurar Inteligência para documentos.
   - Configurar Inteligência para documentos..

     Revise as informações importantes antes de começar a configurar Inteligência para documentos.
   - Instalar Inteligência para documentos.

     Para obter a melhor experiência de configuração para extração de documentos *casos de uso*, instale o. Inteligência para documentos Aplicação do administrador.
   - Faça upgrade para Inteligência para documentos3,0 ou posterior da versão 2,4 ou anterior.

     Inteligência para documentos o 3,0 ou posterior inclui um esquema de banco de dados atualizado para oferecer suporte à transição de uma aplicação com escopo para um ServiceNow AI Platform plug-in.
   - Definir configurações Inteligência para documentos.

     Use as configurações gerais para controlar como Inteligência para documentos exibe informações para os usuários.
2. Configurar Inteligência para documentos casos de uso.

   Configurar Inteligência para documentos para processar diferentes tipos de documentos informando quais dados você deseja extrair e quais classes ou categorias você deseja aplicar.
   - Configurar casos de uso de extração de documentos.

     Criar *extração*casos de uso, adicionar *campos*e. *grupos de campos*e configure os modos de extração de dados para começar a extrair dados de seus documentos.
   - Gerencie casos de uso de extração de documentos.

Tradução automática

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

Gerencie seu Inteligência para documentos casos de uso para oferecer suporte aos requisitos de extração de documentos.

- Configurar casos de uso de classificação de documentos.

  Criar *classificação*adicione campos (classes) e treine seus casos de uso para começar a classificar documentos.

- Gerenciar casos de uso de classificação de documentos

  Gerencie seu Inteligência para documentos casos de uso para oferecer suporte aos seus requisitos de classificação de documentos.

Configurar Inteligência para documentos.

Leia as informações a seguir antes de iniciar a configuração do Inteligência para documentos.

Check-list

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se as principais aplicações ou plug-ins da ServiceNow necessários para o Inteligência para documentos estão instalados e ativados.	Verifique se as aplicações ou plug-ins abaixo estão instalados e ativados na ServiceNow Store. Quando você ativa o primeiro plug-in, seus plug-ins dependentes são ativados automaticamente. Se não estiverem instalados, instale e ative um aplicativo de cada vez na ordem a seguir para garantir uma implementação sem problemas. • Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) • Plataforma Inteligência para documentos(com.glide.platform_ml_di) • Inteligência para documentos Componente UIB (sn_docintel_iframe) Para obter mais informações, consulte Instalar Inteligência para documentos.
(Opcional) Instale o. Inteligência para documentos Aplicação de administrador para uma experiência do usuário aprimorada para que os proprietários de processo configurem, configurem e monitorem suas soluções de extração de documentos.	Instale o. Inteligência para documentos Administrador aplicação do ServiceNow® Store. Revise a listagem para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões. Os principais recursos da aplicação incluem: • Configure facilmente suas soluções de extração de documentos definindo o que você deseja extrair de seus documentos. • Monitore o desempenho de suas soluções de extração de documentos e ajuste o nível de automação.

Tradução automática

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

Check-list

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se você atribuiu o necessário ServiceNow AI Platform funções.	Estas funções são usadas nos recursos do Inteligência para documentos: • O administrador (admin) instala a aplicação pela ServiceNow Store e atribui as funções. • sn_docintel.admin • sn_docintel.creation_agent • sn_docintel.extraction_agent • sn_docintel.manager • sn_docintel.viewer
Domain Separation	Revise tópico domain separation se você pretende separar dados, processos e tarefas administrativas. Consulte Domain Separation e Inteligência para documentos.
Verifique se as extensões de arquivo são necessárias para oferecer suporte ao Inteligência para documentos estão incluídos em todas as personalizações de propriedade do sistema glide.attachment.extensions.	A propriedade do sistema glide.attachment.extensions está vazia por padrão. Ao personalizá-lo, certifique-se de que as seguintes extensões de arquivo estejam incluídas: • jpeg • jpg • png • pdf Para obter mais informações, consulte Restrict attachment file extensions .
Copie todos os casos de uso necessários para oferecer suporte ao Inteligência para documentos implementação.	Siga as etapas em Caso de uso de extração de documento duplicado Para copiar um caso de uso junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.
Importe todos os casos de uso necessários para oferecer suporte ao Inteligência para documentos implementação.	Siga as etapas em Importe um caso de uso de extração de documento Para importar um caso de uso junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Tradução automática

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

Instalar Inteligência para documentos

Você pode instalar Inteligência para documentos(sn_docintel e. Inteligência para documentos Administrador (sn_docintel_admin se você tiver a função de administrador. . sn_docintel_admin instalações de aplicações relacionadas ServiceNow® Store dependências, se ainda não estiverem instaladas.

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 .
- Revise Inteligência de documentos lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- Revise Inteligência para documentos Administrador lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Inteligência para documentos:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência para documentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Inteligência para documentos Aplicação do administrador (sn_docintel_admin usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Faça upgrade para Inteligência para documentos3,0 ou posterior da versão 2,4 ou anterior

Inteligência para documentos o 3,0 ou posterior inclui um esquema de banco de dados atualizado para oferecer suporte à transição de uma aplicação com escopo para um ServiceNow AI Platform 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.

Tarefas de upgrade

Revise as informações neste tópico antes de fazer upgrade para Inteligência para documentos(DocIntel3,0 ou posterior da versão 2,4 ou anterior.

Para obter mais informações sobre instalação, consulte Instalar Inteligência para documentos.

Antes do upgrade

Inteligência para documentos check-list de pré-upgrade 3,0 ou posterior

Tarefa de pré-upgrade	Descrição
Escolha um horário para programar o upgrade	Evite executar o upgrade durante o tempo de execução do trabalho de upgrade de definição de tarefa noturna (caso de uso). Atualizar a aplicação nesse momento impediria que os casos de uso sejam atualizados até o tempo de execução do dia seguinte.
Atualize qualquer código personalizado que aponte diretamente para as tabelas do banco de dados DocIntel	Após atualizar para Inteligência para documentos3,0 ou posterior da versão 2,4 ou anterior, DocIntel usará novas ações de fluxo. DocIntel também usará ServiceNow AI Platform tabelas de banco de dados (sys_di_) no lugar das tabelas da aplicação com escopo (di_). Todos DocIntel os dados serão migrados automaticamente para essas tabelas de plataforma. **Nota:** Os casos de uso de extração de documentos podem não estar disponíveis para uso até que a migração seja concluída. Se você tiver um código personalizado em sua instância que aponte diretamente para as tabelas de aplicações com escopo (DI_), ele deverá ser atualizado, de preferência para o componente da plataforma usando DocIntel APIs. Se você tiver um código personalizado usando DocIntel ações de fluxo 2,4 ou anteriores, ele deve ser atualizado para usar ações de fluxo 3,0 ou posteriores. Para obter a lista de tabelas, consulte Componentes instalados com Inteligência para documentos.
Adicione registros entre escopos para integrações	Para qualquer integração com Inteligência para documentos, adicione registros entre escopos

Tradução automática

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

Inteligência para documentos check-list de pré-upgrade 3,0 ou posterior

Tarefa de pré-upgrade	Descrição
	para o novo DocIntel tabelas de banco de dados. **Nota:** Certifique-se de que os registros entre escopos existentes das tabelas antigas não sejam removidos. Consulte a seção Registros entre escopos para obter a lista de registros a serem adicionados. Para obter mais detalhes sobre registros entre escopos, consulte Cross-scope privilege record .

Durante o upgrade

Inteligência para documentos check-list de upgrade 3,0 ou posterior

Tarefa de upgrade	Descrição
Evite usar Inteligência para documentos espaço para extrair campos	Aguarde até que uma tarefa de documento seja migrada para a tabela sys_di_task antes de concluí-la usando Inteligência para documentos espaço. Concluir uma tarefa durante o upgrade pode levar à perda de dados.

Após o upgrade

Inteligência para documentos check-list pós-upgrade 3,0 ou posterior

Tarefa de pós-upgrade	Descrição
Teste DocIntel integrações e fluxos de trabalho personalizados	Teste suas integrações de caso de uso para garantir que elas funcionem com o novo esquema de banco de dados.
Verifique se há perda de dados	Alguns casos em que você pode perder dados incluem: • Qualquer ação que resulte na exclusão do anexo em um registro di_task antigo resultaria em um anexo ausente para o novo registro sys_di_task. • A exclusão de novas tarefas criadas durante a migração de dados (ou seja, durante ou logo após o upgrade 3,0

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.

Inteligência para documentos check-list pós-upgrade 3,0 ou posterior

Tarefa de pós-upgrade	Descrição
	ou posterior) resultaria em exclusão permanente, pois esses registros podem não ter entradas nas tabelas di_task. • A exclusão de um fluxo "process_task" antigo (ou qualquer ação que resulte na exclusão desse fluxo) resultaria em uma referência de fluxo vazia nos novos registros de configuração de integração.
Migração pós-upgrade de casos de uso legados importados por meio de conjuntos de atualizações	A qualquer momento após a conclusão do Inteligência para documentos upgrade 3,0 ou posterior e migração de dados, você pode executar novamente o script em lote de migração que foi executado durante o upgrade. Executar este script se precisar migrar qualquer caso de uso importado que exija migração para as tabelas da plataforma (sys_di_). **1.** Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**. **2.** Abra o. *`DocIntel migrate remaining data`*trabalho agendado. **3.** Marque a caixa de seleção **Ativo**. **4.** Selecione **Executar agora**. **Aviso:** Nunca use *`DocIntel migrate remaining data`*trabalho em lote para executar novamente a migração após excluir todos os registros das tabelas sys_di. Você só deve usá-lo para migrar dados ausentes de tabelas di_ para tabelas sys_di.

Registros entre escopos

Registros entre escopos para Inteligência para documentos3,0 ou posterior

Escopo de origem	Escopo de destino	Nome de destino	Operação	Tipo do destino	Status
Integração da BU	global	sys_di_task	Leitura	Tabela	Permitido
Integração da BU	global	sys_di_key	Leitura	Tabela	Permitido
Integração da BU	global	sys_di_key_group	Leitura	Tabela	Permitido
Integração da BU	global	sys_di_ocr_input	Leitura	Tabela	Permitido

Tradução automática

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

Registros entre escopos para Inteligência para documentos3,0 ou posterior

Escopo de origem	Escopo de destino	Nome de destino	Operação	Tipo do destino	Status
Integração da BU	global	sys_di_pdf_input	Leitura	Tabela	Permitido
Integração da BU	global	sys_di_prediction_input	Leitura	Tabela	Permitido
Integração da BU	global	sys_di_training_input	Leitura	Tabela	Permitido
Integração da BU	global	sys_di_key_hint	Leitura	Tabela	Permitido

Definir configurações Inteligência para documentos

Use as configurações gerais para controlar como Inteligência para documentos exibe informações para os usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Configurações**.
2. Ajuste as configurações conforme desejado.

Nota:
As configurações a seguir se aplicam somente aos recursos de extração de documentos.

Definições do DocIntel

Configuração	Descrição
Opção de correspondência exata	Selecione **Sincronização automática** para habilitar a opção correspondência exata. Isso permite que o usuário selecione um ícone para exibir somente as recomendações que correspondem exatamente ao que digita.
Pontuação do candidato	Selecione **Sincronização automática** para tornar as pontuações de confiança visíveis ao lado de cada recomendação. Para obter mais informações, consulte Pontuações de confiança.
Painéis laterais	Selecione o local do painel de navegação e do painel de campos de documento.
Largura padrão do painel de extração	Insira a largura padrão do painel de campos de documento (extração) em pixels.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
Largura padrão do painel de miniaturas	Insira a largura padrão do painel de navegação (miniatura) em pixels.
Documento padrão para o painel de imagem	Selecione como exibir o documento no painel de documento (imagem).

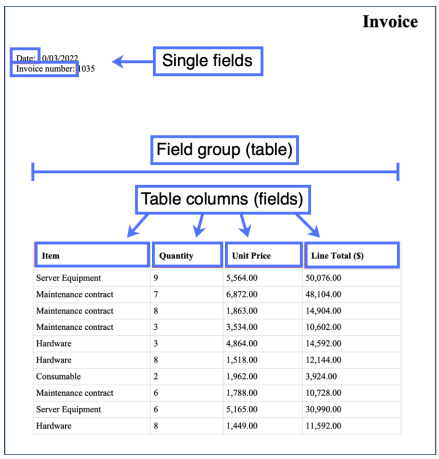
Configurar casos de uso de extração de documentos

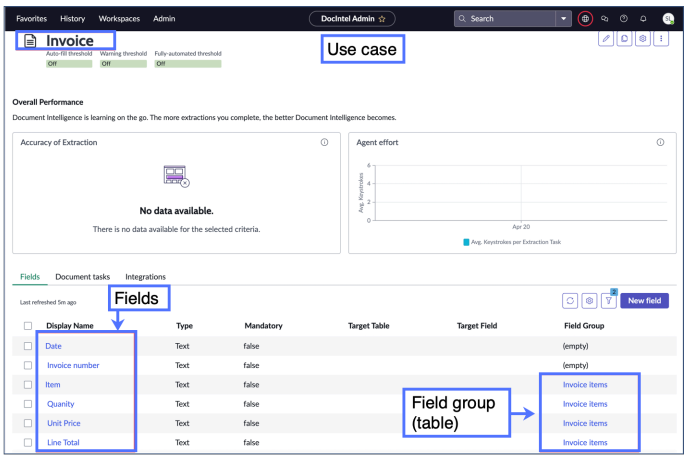
Em Inteligência para documentos um caso de uso é usado para definir a estrutura de um tipo de documento que você deseja processar. Ele é composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Visão geral dos casos de uso de extração de documentos

Em um caso de uso de extração de documento, você define as informações que deseja que a IA detecte em um documento. Especifique o tipo de documento a ser processado, os campos a serem detectados e o local onde os resultados do processamento de documentos serão armazenados.

Por exemplo, se você quiser processar documentos de fatura, talvez queira um caso de uso de "Fatura". Este caso de uso pode ter campos para data, número da fatura, item e assim por diante, para definir quais informações precisam ser extraídas do documento.





Depois de definir um caso de uso de extração de documento, os agentes podem começar a processar documentos para ele em tarefas de documento.

Nota:
Casos de uso para Now Assist em Inteligência para documentos as habilidades têm um processo de configuração separado. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist no Inteligência para documentos.

Fluxo de trabalho

Configure um caso de uso de extração de documento nas etapas a seguir.

1. Crie um caso de uso .

   Defina o nome , tabela de destino e idioma para o 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.

2. Crie um campo para extração de dados.

   Defina os campos que a IA aprenderá a detectar e extrair valores.

   Defina quaisquer agrupamentos de campos para ajudar a extrair e organizar dados coletados de tabelas ou padrões de informações, como listas de caixas de seleção.

3. Configurar modos de extração de dados.

   Defina como os campos devem ser extraídos de documentos em uma tarefa de documento.

4. Configurar integrações .

   Configure uma integração para acionar o processamento de tarefa de documento ou a extração de valor para fluxos de trabalho com outras aplicações.

À medida que os agentes trabalham em tarefas de documento para extrair valores de campo de documentos individuais, a IA aprenderá com o feedback e continuará a melhorar.

Crie um caso de uso de extração de documento

Crie um registro de caso de uso para definir um documento no qual você deseja processar Inteligência para documentos. Por exemplo, faturas ou cartas de condução.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione **Novo caso de uso** .
3. Insira um nome para o caso de uso.
4. Selecione uma tabela de destino para armazenar os resultados de processamento de documentos para este caso de uso.
5. **Opcional:** Mude o modelo de idioma usado para oferecer suporte à extração de documentos.
   Para obter mais informações, consulte Idiomas compatíveis com Inteligência para documentos.
6. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois
Depois de criar um caso de uso, conclua a configuração adicionando campos e configurando o. modos de extração de dados .

Crie um campo para extração de dados

Configure campos como parte do seu caso de uso. Inteligência para documentos usa campos para identificar e extrair dados de documentos. Os campos podem ser agrupados para ajudar DocIntel extraia dados de documentos com tabelas, listas de caixas de seleção e outros agrupamentos lógicos de campos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione um caso de uso na lista.
3. Vá para **Campos** e selecione **Defina seus campos** .
   Se você já tiver definido um ou mais campos e quiser adicionar outro campo, selecione **Novo campo** .
4. Selecione o tipo de dados que você deseja extrair do documento.

   Você pode escolher um dos seguintes tipos de dados para extrair:

   Campo único

   Campos únicos são usados para extrair uma única informação no documento. Por exemplo, um número de documento ou um nome de cliente.

   Lista de caixas de seleção

   Listas de caixas de seleção são usadas para extrair uma caixa de seleção ou um grupo de caixas de seleção. Cada caixa de seleção pode ser marcada ou desmarcada.

   Tabela

   Tabelas são usadas para extrair listas ou tabelas de informações. Uma tabela pode ter várias colunas. O número de itens de lista ou linhas de tabela não precisa ser conhecido com antecedência.

   Grupo de campo único

   Grupos de campo único são usados para extrair valores agrupados no documento. Por exemplo, um local com endereço, cidade e país. Apenas um item pode ser extraído para um único grupo de campos, em oposição às várias linhas extraídas para uma tabela.

   Um formulário é exibido com base no tipo de dados selecionado.
5. No formulário, preencha os campos.
   O tipo de formulário depende do tipo de campo selecionado na etapa anterior.
   - Formulário de campo único
   - Formulário de grupo de campo único
   - Formulário de lista de caixa de seleção
   - Formulário Tabela
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O sistema adicionou os novos campos à lista Campos associada ao caso de uso.

Desative um campo de extração de dados

Desative os campos que você não deseja usar como parte do seu caso de uso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione um caso de uso 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.

3. Vá para **Campos** e selecione o campo que você deseja desativar.
4. No formulário, selecione **Desativar campo** .
5. Na caixa de confirmação, selecione **Desativar** .

> **⚠ Aviso:**
> Não há como reativar o campo depois que ele foi desativado.

Resultado
O campo desativado não será usado para extração de dados ou treinamento.

Configurar modos de extração de dados

Configure os modos de extração para casos de uso para definir como Inteligência para documentos extrai campos de documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os modos de extração determinam como os dados são extraídos na tarefa de documento e como a tarefa é processada. O modo muda o comportamento dos campos no Inteligência para documentos espaço.

DocIntel usa os seguintes modos de extração.

Modo de extração	Descrição
Recomendação	DocIntel fornece recomendações para os campos no Inteligência para documentos espaço. Escolha a recomendação ou insira manualmente o valor. Todos os campos devem ser revisados. As recomendações são ordenadas com base na confiança da IA na previsão. . DocIntel continua processando seus documentos, as recomendações melhoram com o tempo.
Preenchimento automático	DocIntel preenche automaticamente os campos no Inteligência para documentos espaço. Todos os campos devem ser revisados. O preenchimento automático só funcionará se a IA tiver confiança suficiente para fazer a previsão. Você pode mudar o limite de confiança atualizando o. **Limite de preenchimento automático** campo no caso de uso.
Totalmente automatizado (Processamento direto)	DocIntel extrai automaticamente os dados de todos os campos e processa a tarefa de documento se as pontuações de confiança de todos os campos obrigatórios 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.

Modo de extração	Descrição
	acima do limite de confiança definido. Os campos não precisam ser revisados. **Nota:** Para que o modo totalmente automatizado processe tarefas com sucesso, o caso de uso deve ter pelo menos um campo designado como necessário. DocIntel torna-se mais confiante ao longo do tempo, à medida que processa cada vez mais documentos. Escolha o modo totalmente automatizado para documentos processados com frequência ou se você estiver confiante no sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione o caso de uso que você deseja configurar.
3. Selecione o ícone de configurações ( ).
4. Selecione o modo de extração para o caso de uso.
   - . DocIntel O modelo de IA precisa de treinamento adicional para fazer recomendações com pontuações de confiança mais altas, deixe o modo de recomendação padrão em vigor sem selecionar nenhum outro modo.
   - Se DocIntel fornece recomendações com pontuações de confiança acima do limite especificado, selecione **Modo de preenchimento automático** opção.
   - Se DocIntel preenche automaticamente os campos obrigatórios com pontuações de confiança muito altas, selecione **Modo totalmente automatizado** opção.
5. **Opcional:** Ajuste o limite de preenchimento automático e o limite de aviso para o modo de preenchimento automático.
   - (Optional) **Limite de preenchimento automático** : DocIntel preencherá automaticamente os campos somente se a pontuação de confiança da recomendação principal estiver igual ou acima da porcentagem definida.

     Campos com pontuação de confiança inferior ao limite são deixados em branco no Inteligência para documentos e o modo de recomendação está disponível para extrair esses campos.
   - (Optional) **Limite de aviso** : DocIntel mostra um aviso para campos vazios e campos preenchidos automaticamente com uma pontuação de confiança igual ou abaixo da porcentagem definida.
6. **Opcional:** Ajuste o limite de confiança para campos obrigatórios no modo totalmente automatizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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) DocIntel conclui e envia automaticamente a tarefa de documento se todos os campos obrigatórios tiverem uma pontuação de confiança igual ou superior à porcentagem definida no **Limite totalmente automatizado** campo.
- (Optional) Se algum campo obrigatório estiver abaixo do limite, a tarefa de documento não será enviada automaticamente e exigirá revisão do agente. Campos que não são obrigatórios podem ser deixados em branco ou não revisados.
- (Optional) Se não houver campos definidos como obrigatórios para a tarefa de documento, então DocIntel conclui e envia automaticamente a tarefa de documento.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Gerencie casos de uso de extração de documentos

Gerencie seu Inteligência para documentos casos de uso para oferecer suporte eficiente aos requisitos de extração de documentos.

Os tópicos a seguir descrevem os recursos que você pode usar para gerenciar seus casos de uso de extração de documentos.

- Duplique um caso de uso e modifique-o conforme necessário para configurar rapidamente um novo caso de uso com campos semelhantes, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.
- Exporte e importe casos de uso treinados para compartilhá-los em seu ServiceNow® instâncias.
- Exclua um caso de uso se você não precisar mais processar documentos com ele.

Caso de uso de extração de documento duplicado

Faça uma cópia de um caso de uso para economizar tempo quando quiser criar um novo caso de uso que compartilhe uma estrutura semelhante a outro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Siga estas etapas para criar uma cópia de um caso de uso junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

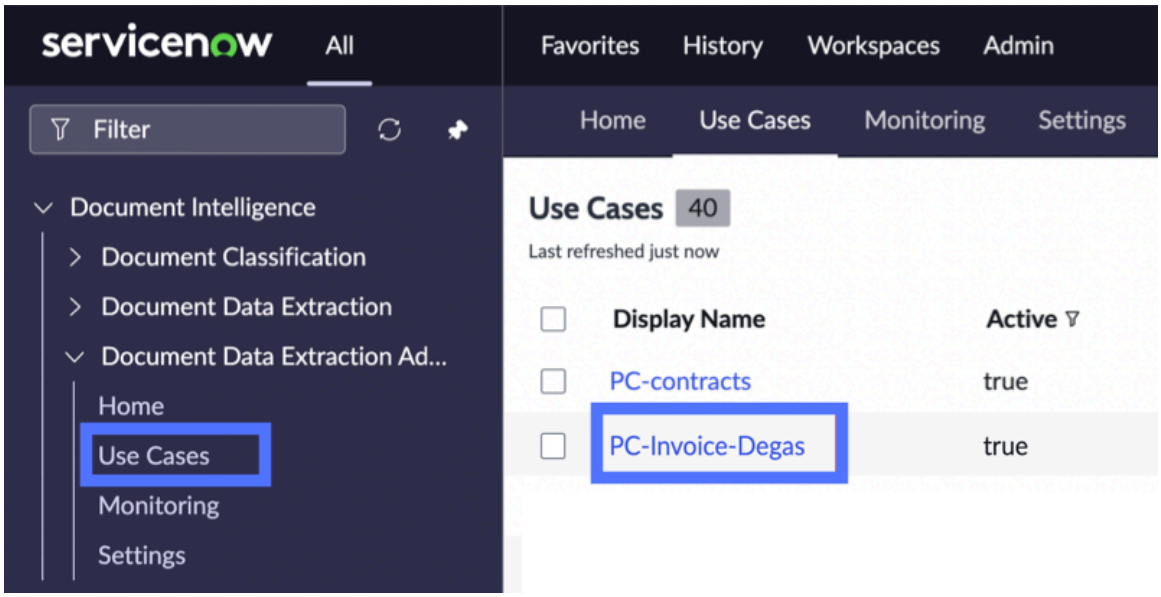
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.

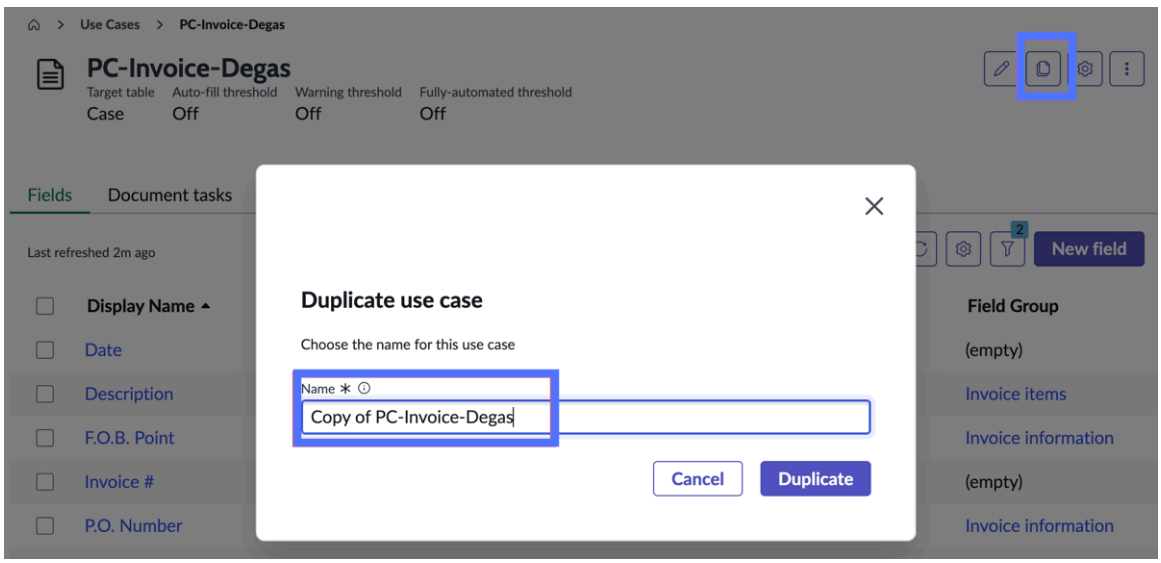
2. Na lista, selecione o nome de exibição do caso de uso que você deseja copiar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tela Caso de uso, selecione o ícone Duplicar este caso de uso ( ).
4. Na caixa Caso de uso duplicado, digite um nome para o novo caso de uso.



5. Selecione **Duplicado** .

Resultado

O caso de uso duplicado é exibido na lista Casos de uso.

Exporte um caso de uso de extração de documento

Exporte um caso de uso de extração de documento para uso em outro ServiceNow adicionando-a a um conjunto de atualizações.

Antes de Iniciar

- Ambas as instâncias tenham a mesma versão da família e a mesma versão de Inteligência para documentos instalado ao exportar e importar casos de uso.
- Função necessária: sn_docintel.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Siga estas etapas para adicionar um caso de uso de extração de documento a um conjunto de atualizações junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados. O conjunto de atualizações pode ser exportado para uso em outra instância.

Os conjuntos de atualizações são criados automaticamente e definidos como "Concluído" como um processo em segundo plano. Este processo leva vários minutos. Os conjuntos de atualizações resultantes não devem ser definidos manualmente como "Concluído" ou exportados antes da conclusão do trabalho em segundo plano.

Para obter mais informações, consulte System update sets .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Na lista, selecione o nome de exibição do caso de uso que você deseja exportar.
3. Na tela Caso de uso, selecione o ícone de opções ( ) e selecione **Adicionar ao conjunto de atualizações** .
4. Selecione **Adicionar ao conjunto de atualizações** .
   O caso de uso é adicionado a um conjunto de atualizações do sistema.
5. Navegar até **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações locais**.
6. Selecione o conjunto de atualizações adicionado.
7. No formulário de conjunto de atualizações, selecione **Exportar para XML** Em Links relacionados.

Importe um caso de uso de extração de documento

Importe um caso de uso de extração de documento para uso em seu ServiceNow instância.

Antes de Iniciar

- Os conjuntos de atualizações para um caso de uso de extração de documento são baixados de acordo com as etapas fornecidas em Exporte um caso de uso de extração de documento.
- Ambas as instâncias tenham a mesma versão da família e a mesma versão de Inteligência para documentos instalado ao exportar e importar casos de uso.
- Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Siga estas etapas para importar um caso de uso de extração de documento junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Para obter mais informações, consulte System update sets .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações recuperados**.
2. Em Links relacionados, selecione **Importar conjunto de atualizações do XML** .
3. Selecione o arquivo XML exportado e carregue-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.

4. Abra o registro do conjunto de atualizações.
5. Selecione **Visualizar Conjunto de Atualizações**.

   Pode haver alguns erros para sys_di_extracted_values, informando Não foi possível encontrar um registro em sys_di_image para a imagem de coluna referenciada nesta atualização .

   Esse erro ocorre porque esses valores extraídos estão vazios e não têm um di_image.
6. Selecione **Aceitar atualização remota** .
7. Se não houver outros erros, selecione **Confirmar conjunto de atualizações** .
8. Repita as etapas 3 a 7 para cada conjunto de atualizações.

Resultado
O caso de uso é importado para a instância e aparece na lista de casos de uso.

Exclua um caso de uso de extração de documento

Exclua um caso de uso quando ele não for mais necessário para seus documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Na lista, selecione o nome de exibição do caso de uso que você deseja excluir.
3. Na tela Caso de uso, selecione o ícone de opções ( ) e selecione **Excluir** .
4. Na caixa de confirmação, selecione **Excluir** .

Resultado
O caso de uso é excluído, junto com os campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e modelos de aprendizado de máquina (ML).

Configurar casos de uso de classificação de documentos

Um caso de uso de classificação de documento é um conjunto de categorias usadas para classificar seus documentos e suas páginas individuais. Ele é composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados (classes) e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Visão geral dos casos de uso de classificação de documentos

Em um caso de uso de classificação de documento, você define as classes ou categorias que deseja que a IA detecte e aplique a um documento. Especifique o tipo de documento a ser processado, as classes a serem aplicadas e o local onde os resultados de processamento de documentos são armazenados.

Por exemplo, se você quiser processar documentos de identificação, talvez queira um caso de uso "Documentos de identidade". Em seguida, adicione classes para passaporte, carteira de motorista, IDs militares e assim por diante, para rotular quais tipos de documentos estão sendo processados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 definir um caso de uso de classificação de documento, os agentes podem começar a processar documentos para ele em tarefas de documento.

Fluxo de trabalho

Configure um caso de uso de classificação de documento nas etapas a seguir.

1. Crie um caso de uso .

   Defina o nome e as propriedades do caso de uso.

2. Crie classes de documento usando campos .

   Defina as classes ou categorias que a IA aprenderá a detectar e aplicar aos documentos.

3. Treine o caso de uso .

   Inicie um trabalho de treinamento para fornecer entradas do usuário de tarefas de documento concluídas para a IA para melhoria contínua.

À medida que os agentes trabalham em tarefas de documento para classificar documentos e suas páginas individuais, a IA aprende com o feedback e continua a melhorar.

Crie um caso de uso de classificação de documento

Crie um registro de caso de uso para começar a definir as classes ou categorias que você deseja aplicar a um tipo de documento ou páginas no documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Caso de uso

Campo	Descrição
Nome de exibição	O nome do caso de uso conforme ele aparece em Inteligência para documentos espaço.
Tipo de documento	Tipo de documento a ser processado para o caso de uso.
Configuração do documento	Configuração do documento a ser processado para o caso de uso.
Limite de preenchimento automático	DocIntel preencherá automaticamente as classes (campos) somente se a pontuação de confiança da recomendação principal estiver igual ou acima da porcentagem definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 com pontuação de confiança inferior ao limite são deixados em branco no Inteligência para documentos e o modo de recomendação está disponível para extrair esses campos. Este campo estará disponível somente se o modo Preenchimento automático estiver habilitado.
Limite totalmente automatizado	Limite de pontuação de confiança para classificações de documentos, o que permite que uma tarefa de documento seja totalmente automatizada no modo totalmente automatizado (processamento direto).
Limite de Aviso	DocIntel mostra um aviso para campos vazios e campos preenchidos automaticamente com uma pontuação de confiança igual ou abaixo da porcentagem definida. Este campo estará disponível somente se o modo Preenchimento automático estiver habilitado.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Depois de criar um caso de uso, conclua a configuração adicionando campos a. criar classes de documento . Em seguida, treine o caso de uso .

Crie uma classe de documento

Crie campos como parte do seu caso de uso de classificação de documentos. Inteligência para documentos usa campos para definir as classes ou categorias a serem aplicadas aos documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione um caso de uso na lista.
3. Vá para **Campos** e selecione **Novo** .
4. 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.

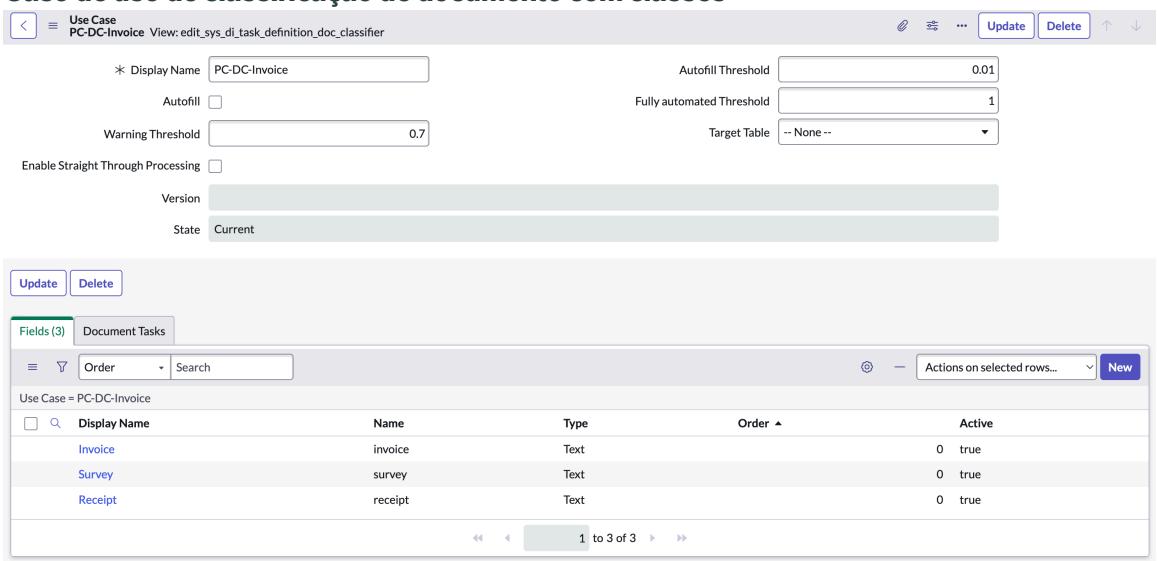
Definir um novo formulário de campo

Campo	Descrição
Nome de exibição	O nome da classe como ela aparece em Inteligência para documentos espaço.
Caso de uso	O caso de uso associado a este registro de campo (classe).
Tipo	O tipo de campo (por exemplo, um campo de texto ou uma opção de caixa de seleção). Selecione o texto.
Ativo	Opção para indicar se a classe está sendo usada.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O sistema adicionou o novo campo de classe à lista Campos associada ao caso de uso.

Caso de uso de classificação de documento com classes



Treine um caso de uso

Treine o caso de uso de classificação de documentos com a entrada do usuário de tarefas de documento concluídas para melhorar Inteligência para documentos recomendações ao longo 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.

Antes de Iniciar

- Pelo menos uma tarefa de documento revisada associada ao caso de uso para treiná-lo. Em todas as tarefas revisadas, deve haver pelo menos dois anexos para cada tipo definido em seu caso de uso.

  Comece por criando uma tarefa de documento e. concluindo usando o. Inteligência para documentos espaço.

  Nota:
  Você não poderá processar a tarefa até que o caso de uso seja treinado, mas poderá concluí-lo preenchendo todos os campos e enviando-o.

- Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

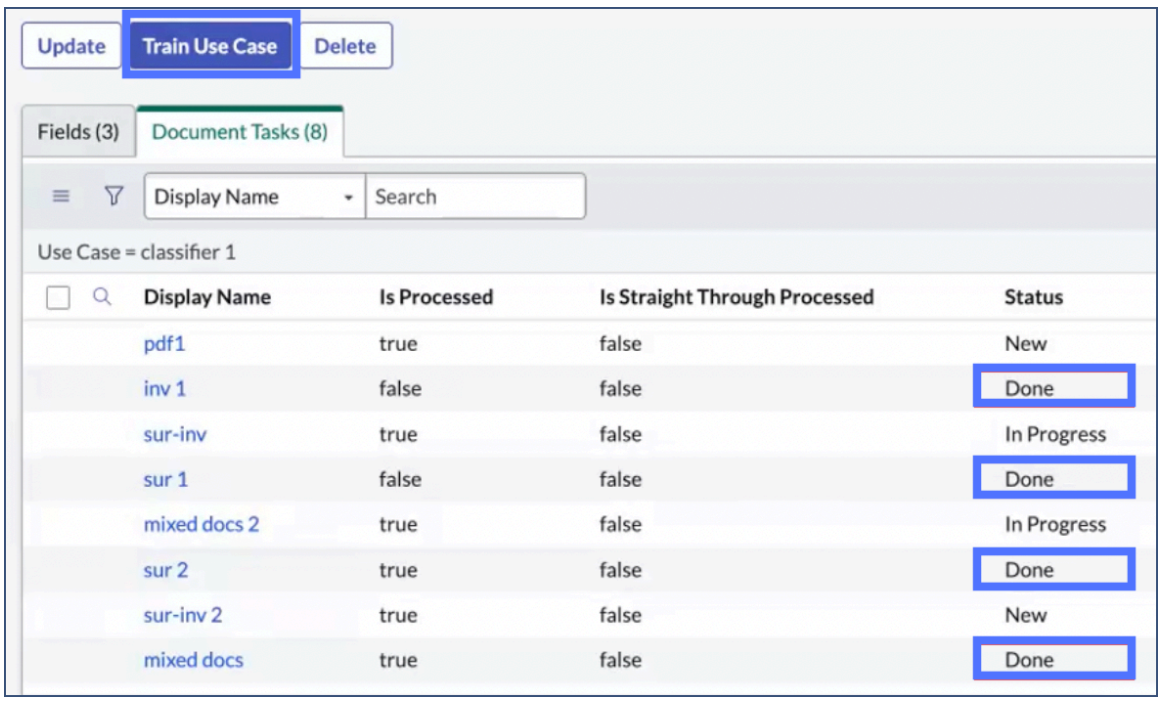
Os casos de uso de classificação de documentos não começam com modelos de IA pré-treinados, portanto, é importante treinar os modelos com a entrada do usuário de tarefas de documento concluídas.

Nota:
Para reduzir a carga do servidor e minimizar problemas de desempenho, o limite padrão para treinar um caso de uso é uma vez a cada 30 dias.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione um caso de uso na lista.
3. Selecione **Treinar caso de uso** .

   DocIntel Usa os valores extraídos das tarefas de documento em um status Concluído para treinar o 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.

Resultado
O trabalho de caso de uso de treinamento começa. Este trabalho pode levar várias horas para ser concluído.

Gerenciar casos de uso de classificação de documentos

Gerencie seu Inteligência para documentos casos de uso para oferecer suporte eficiente aos seus requisitos de classificação de documentos.

Os tópicos a seguir descrevem os recursos que você pode usar para gerenciar seus casos de uso de classificação de documentos.

Exclua um caso de uso de classificação de documento

Exclua um caso de uso quando ele não for mais necessário para seus documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Na lista, selecione o nome de exibição do caso de uso que você deseja excluir.
3. Na tela Caso de uso, selecione **Excluir** .
4. Na caixa de confirmação, selecione **Excluir** .

Resultado
O caso de uso é excluído junto com os campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e modelos de aprendizado de máquina (ML). A exclusão dos registros relacionados pode acionar suas próprias exclusões relacionadas.

Gerenciar valores de campo

Exiba os valores de campo coletados de suas tarefas de documento processadas. Revise os valores e adicione informações adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.admin ou sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando sua tarefa de documento é concluída, os dados extraídos ou as classificações aparecem na lista Valores de campo. O formulário de valor do campo inclui mais informações sobre o valor.

Procedimento

1. Para campos de extração de dados do documento, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Extração de dados do documento** > **Valores de campos**.

   Para campos ou classes de classificação de documento, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Valores de campos**.

2. Selecione o nome do valor (dados).
3. No formulário, revise 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.

Campo	Descrição
Dados	O valor do campo extraído do documento.
Foi revisado	Indica se este valor de campo foi revisado por um usuário.
ID do candidato (ID da recomendação)	ID do sistema interno para a recomendação selecionada.
Índice	Para campos que fazem parte de um grupo de campos: A ordem do valor do campo em referência a outros valores de campo para o mesmo campo. Para campos regulares, o índice é sempre 0.
Correspondência exata do candidato (recomendação)	Indica se o valor do campo corresponde exatamente à principal recomendação da IA.
Campo	Campo do caso de uso ao qual o valor pertence.
Classificação de candidato (recomendação)	Classificar que a IA atribuiu à recomendação selecionada.
Foi sinalizado	Se um usuário sinalizou este valor de campo em Inteligência para documentos espaço.
Tarefa de documento	Tarefa de documento com o documento anexado do qual o valor de dados foi extraído.
Disponibilidade	Indica se este valor de campo estava disponível ou ausente no documento.
Pressionamentos de tecla	Número de pressionamentos de tecla necessários para extrair este valor de campo.
Registro de destino	O registro em que o valor do campo é usado.
Metadados	Os metadados associados ao valor do campo.
Tabela de destino	A tabela que armazena os valores do campo.
Domínio	Domínio vinculado a este 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.

Campo	Descrição
	Consulte Domain Separation e Inteligência para documentos.

4. Selecione **Atualizar**.

Integração do Inteligência para documentos a outras aplicações

Estenda os recursos de Inteligência para documentos para outro ServiceNow aplicações. Outros aplicativos podem aproveitar a classificação e extração de documentos usando Inteligência para documentos.

Integre com uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado

Configure uma integração para acionar o processamento de tarefa de documento ou a extração de valor. As integrações podem ser usadas para configurar rapidamente fluxos com outras aplicações.

Antes de Iniciar

- Primeiro, você deve adicionar uma tabela de destino ao seu caso de uso antes de criar uma integração.
- A tabela de destino deve ser legível e gravável. Certifique-se de **Pode ler** e. **Pode atualizar** as caixas de seleção estão marcadas em **Acesso à aplicação** do registro da tabela de destino. Para obter mais informações, consulte Create a table .
- Função necessária: sn_docintel.admin ou sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina pontos de integração para seu Inteligência para documentos solução. Dois pontos de integração são fornecidos para casos de uso de extração de dados: Um para criar e processar automaticamente Inteligência para documentos tarefas de documento e uma para propagar automaticamente os valores de campo para outra aplicação quando a extração for concluída em Inteligência para documentos. Para casos de uso de classificação de documentos, há também um ponto de integração para mapear para um caso de uso de extração de dados.

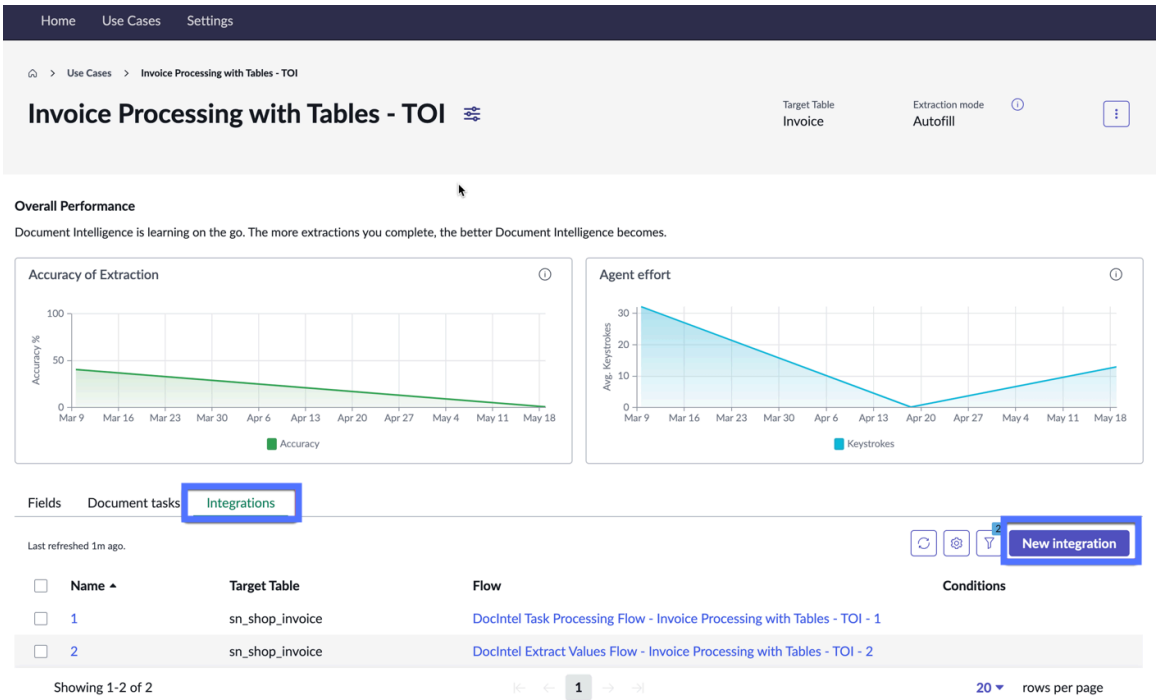
Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   a. Para integrar um caso de uso de extração de dados, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
   b. Para integrar um caso de uso de classificação de documento, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione o caso de uso para o qual você deseja configurar os pontos de integração.
3. Siga um destes procedimentos:
   a. Para um caso de uso de extração de dados, acesse **Integrações** e selecione **Configure sua primeira integração** .

      Se você já definiu uma ou mais integrações e deseja adicionar outra, selecione **Nova 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.



b. Para um caso de uso de classificação de documento, acesse **Configurações de integração** e selecione **Novo** .

4. No formulário, preencha os campos.

Campo para extração de dados	Campo para classificação de documento	Descrição
Nomear sua integração	Nome	Nome da integração.
Caso de uso	Caso de uso	Caso de uso a ser usado para a tarefa de integração.
De onde quer extrair os documentos e onde quer armazenar os dados extraídos?	Tabela de destino	Tabela da qual receber dados ou enviar dados. **Nota:** A tabela de destino é obtida do caso de uso.
Que tipo de integrações você deseja definir?	Tipo	Para casos de uso de extração de dados e classificação de documentos, as opções incluem **Tarefa de processo** ou **Extrair valores** . Os casos de uso de classificação de documentos também têm um **Mapear para caso de uso de extração de dados do documento** opção. . **Tarefa de processo** o tipo cria um ponto de integração para criar e processar automaticamente DocIntel 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.

Campo para extração de dados	Campo para classificação de documento	Descrição
		de documento com base em gatilhos específicos que acontecem na tabela de destino. . **Extrair valores** o tipo cria um ponto de integração para propagar automaticamente os valores extraídos para a tabela de destino quando a extração for concluída em DocIntel(Ou seja, quando o status da tarefa do documento muda para Concluído). . **Mapear para caso de uso de extração de dados do documento** o tipo cria um ponto de integração que permite que um valor de classificação de documento processado crie automaticamente uma nova tarefa de extração de dados.
Condições		Filtros usados para selecionar determinados campos a serem usados como gatilhos específicos para a integração. Processar somente tarefa.
Criar fluxo		Selecione esta opção para criar um fluxo para esta integração no Workflow Studio. Esta opção deve ser selecionada, a menos que você esteja planejando escrever seu próprio script personalizado para configurar a integração.

5. Siga um destes procedimentos:
   a. Para extração de dados, selecione **Salvar** .
   b. Para classificação de documento, selecione **Enviar** .

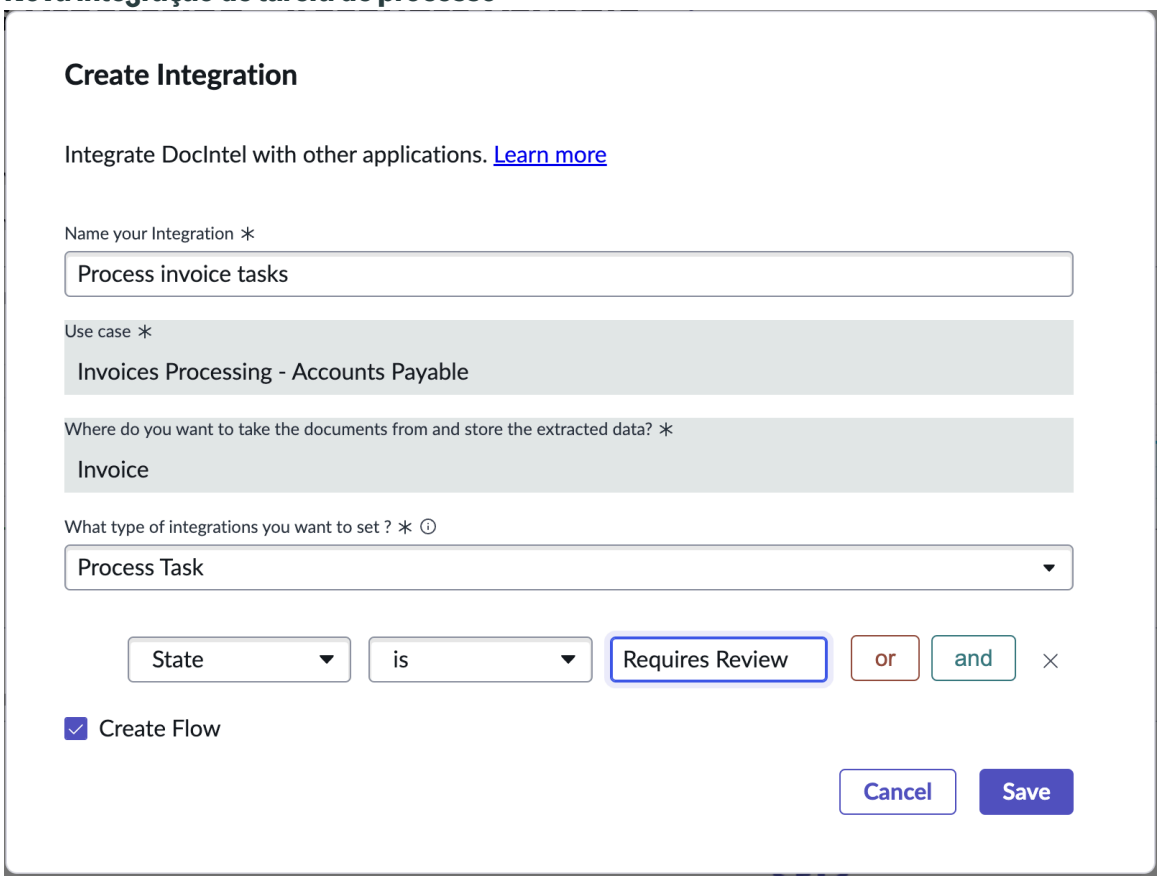
Example: Integração

As imagens a seguir mostram dois exemplos de integrações. A primeira imagem é uma integração de tarefa de processo que é acionada quando um registro precisa de revisão. A segunda imagem é uma integração de valores de extração que pode enviar automaticamente campos extraídos para a tabela de fatura.

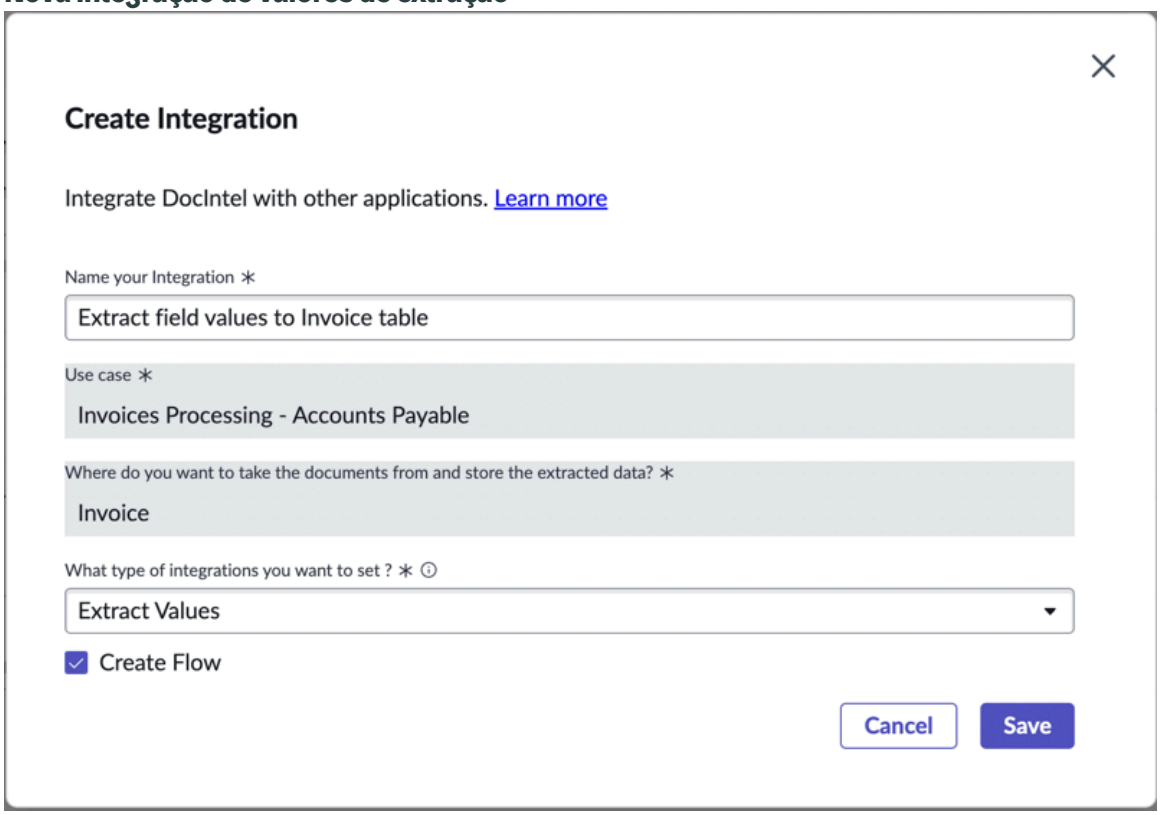
Tradução automática

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

Nova integração de tarefa de processo



Nova integração de valores de extração



Tradução automática

O que Fazer Depois

Se você optou por criar um fluxo, conclua a ativação em Workflow Studio.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Building flows .

Integrar com Customer Service Management

Inteligência para documentos fornece recursos de extração de documentos para Customer Service Management (CSM). Extraia informações relevantes de anexos de e-mail e caso, como números de cartão de crédito ou endereços de cliente, e adicione essas informações aos casos.

Os agentes podem revisar os valores dos campos extraídos e fazer correções conforme necessário acessando Inteligência para documentos interface diretamente do caso. Nesta interface, os agentes podem confirmar valores corretos, corrigir valores incorretos e continuar a treinar o modelo. Esta interação humana no loop (HITL) de verificar os valores recomendados permite que os agentes refinem o modelo e melhorem continuamente o desempenho.

Crie casos de uso que identifiquem as informações a serem extraídas de anexos, como faturas, e adicione automaticamente essas informações aos campos de caso, dependendo da configuração. Os rótulos identificam os campos extraídos no formulário do caso.

Para obter mais informações, consulte Inteligência de documentos para CSM .

Como Inteligência para documentos Funciona com CSM

Quando um caso é criado, o Inteligência para documentos Para verificações de recursos do CSM, consulte:

- Se o caso tiver um ou mais anexos
- Se os tipos de anexo forem especificados na propriedade do sistema sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types

Se o caso atender a esses requisitos, o recurso:

- Identifica o caso de uso correto a ser usado com base no caso ou no tipo de caso e nos filtros de caso de uso.
- Cria uma tarefa usando o caso de uso, o sys_id de cada anexo e a referência do caso.
- Envia a tarefa, o sys_ids do anexo e a referência do caso como entradas para o modelo de previsão.
- Usa soluções de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) para extrair dados dos documentos.
- Define o status da tarefa como Concluído após a conclusão da solução.
- Se o modo de extração no caso de uso estiver definido como Totalmente automatizado (processamento direto), os valores do campo extraído serão adicionados ao caso.
- Se o modo de extração estiver definido como Preenchimento automático ou Recomendação, o agente poderá validar os valores do campo no Inteligência para documentos interface.

Habilitar Inteligência para documentos Para CSM

Defina as propriedades do sistema e ative os fluxos necessários para habilitar Inteligência para documentos Para CSM.

Consulte Document Intelligence for Customer Service .

Tradução automática

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

Integrar com Operações de serviços financeiros

Inteligência para documentos fornece recursos de extração de documentos para Operações de serviços financeiros (FSO)(FSO).

Inteligência para documentos A integração com FSO permite que o aprendizado de máquina (ML) ajude a automatizar rapidamente o processamento de documentos e extrair informações com precisão dos documentos. Os administradores podem integrar ainda mais Inteligência para documentos Com o FSO Processador de documentos para permitir que os usuários extraiam e armazenem campos de um documento.

Para obter mais informações, consulte Inteligência de documentos para FSO .

Como Inteligência para documentos Funciona com FSO

Inteligência para documentos funciona no Processador de documentos da seguinte forma:

- Criar um tipo de documento (sn_doc_processor_type) cria um registro em DocIntel Caso de uso (sys_di_task_definition)
- Criar um Atributo de documento (sn_doc_processor_attribute) cria um DocIntel registro de campo (sys_di_key)
- Atualizar o registro Atributo de documento atualiza o registro do campo

Criar uma tarefa de verificação de documento (sn_doc_processor_verification_task) cria um DocIntel Tarefa do documento (sys_di_task) se atender aos seguintes requisitos:

- A tarefa de Verificação de documento tem "ocr_processing_needed" marcado
- A tarefa de Verificação de documento tem um documento anexado
- A tarefa de Verificação de documento está no estado "Enviado"

Após DocIntel A tarefa do documento está concluída, os valores devem ser extraídos para a tabela Campos extraídos (sn_doc_processor_extracted_value).

Habilitar Inteligência para documentos Para FSO

Certifique-se de que todos os aplicativos e plug-ins necessários estejam instalados e ativados para habilitar Inteligência para documentos No FSO Processador de documentos.

Consulte Habilitar Inteligência de documentos para FSO .

Integrar ao Operações de contas a pagar

Inteligência para documentos fornece recursos de extração de documentos para Operações de contas a pagar(com.sn_ap_ic).

Operações de contas a pagar usa os recursos de Inteligência para documentos para extrair informações de forma rápida e precisa dos documentos de fatura recebidos como anexos de e-mail e, em seguida, criar registros de fatura no Operações de contas a pagar aplicação.

Para obter mais informações, consulte Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência para documentos funciona com Operações de contas a pagar

DocIntel para Operações de contas a pagar Extrai as informações necessárias das faturas recebidas como anexos de e-mail, cria registros de fatura na Gestão de contas a pagar e adiciona as informações extraídas aos registros de fatura.

Para obter mais informações, consulte How Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence works .

Habilitar Inteligência para documentos para Operações de contas a pagar

Certifique-se de que todos os aplicativos e plug-ins necessários estejam instalados e ativados para habilitar Inteligência para documentos em Operações de contas a pagar plug-in da aplicação.

Consulte Components installed with Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Integrar ao Central de automação

Usar Central de automação descobrir oportunidades para automatizar o processamento de documentos com Inteligência para documentos.

Em Central de automação, você pode exibir Inteligência para documentos métricas de automação e descubra oportunidades de automação. Para obter mais detalhes sobre Central de automação, consulte Automation Center .

Como usar o Inteligência para documentos

Use tarefas de documento para processar documentos para classificação e extração de dados no Inteligência para documentos.

Em uma tarefa de documento, você carrega os documentos de uma ou várias páginas que deseja processar. Em seguida DocIntel os processa detectando e analisando texto nesses documentos e preenchendo automaticamente ou fornecendo recomendações para preencher os campos definidos no caso de uso.

Para tarefas de documento que ainda não estão totalmente automatizadas, treinando o. DocIntel A IA é uma parte importante para alcançar a automação total.

Processe tarefas de documento nas seguintes etapas:

1. Criar uma tarefa de documento.
   a. Crie o registro da tarefa.
   b. Processe a tarefa de documento.
2. Conclua uma tarefa de documento.
   a. Use Inteligência para documentos Espaço para treinar a IA.
   b. Envie a tarefa de documento.

Criar uma tarefa de documento

Crie uma tarefa de documento e carregue documentos de uma ou várias páginas nos formatos JPEG, PNG ou PDF para começar a extrair texto ou classificar documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.creation_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.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Estas são as etapas manuais para criar uma tarefa de documento. Se você tiver integrações configuradas com outros fluxos de trabalho, esta tarefa poderá ser automatizada. Consulte Integração do Inteligência para documentos a outras aplicações.

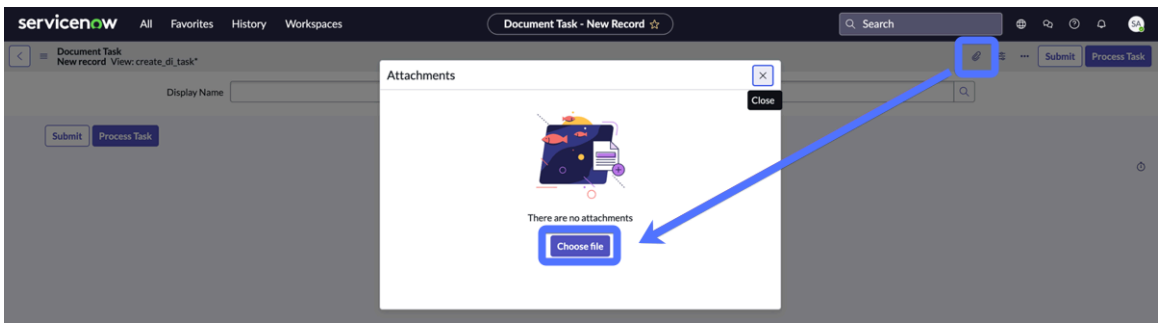
Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Para criar uma tarefa de documento para extração de dados do documento, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Extração de dados do documento** > **Criar tarefa de documento**.
   - Para criar uma tarefa de documento para classificação de documento, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Criar tarefa de documento**.
2. No formulário, preencha os campos.

Novo registro de tarefa de documento

Campo	Descrição
Nome de exibição	O nome associado a este caso de uso. Por exemplo, PO-1.
Caso de uso	O caso de uso criado para este tipo de documento.

3. Selecione **Gerenciar anexos** e selecione o documento que você deseja carregar para processamento.



4. Selecione **Tarefa de processo** .

   Inteligência para documentos analisa o documento e extrai dados ou classes para os campos definidos no caso de uso.

O que Fazer Depois

Encontre a tarefa do documento na lista de tarefas do documento. Após **Processado** O campo muda para verdadeiro, Inteligência para documentos concluiu a análise do documento. Você pode prosseguir para conclua a tarefa de documento , O que ajuda a treinar a IA por meio de sua entrada ou revisão dos campos extraídos.

Conclua uma tarefa de documento

Após a conclusão do processamento da tarefa do documento, conclua a tarefa fornecendo entrada ou revisão para treinar a IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.extraction_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.

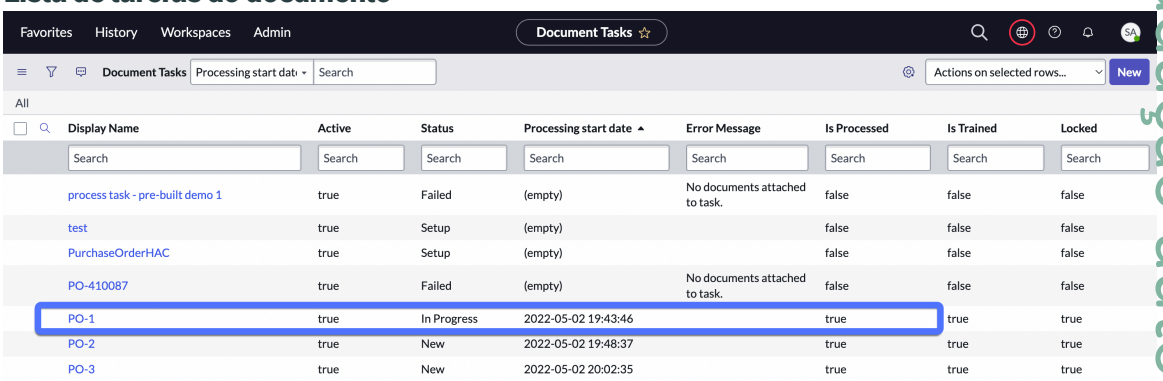
Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Para concluir uma tarefa de documento para extração de dados do documento, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Extração de dados do documento** > **Tarefas de Documentação**.
   - Para concluir uma tarefa de documento para classificação de documento, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Tarefas de Documentação**.
2. Revise a lista de tarefas do documento e certifique-se de que o campo A tarefa do documento é processada esteja definido como verdadeiro.

   A imagem a seguir mostra a lista de tarefas de documento. O campo É processado para a tarefa PO-1 é verdadeiro, o que indica que a tarefa foi processada e está disponível para entrada do usuário.

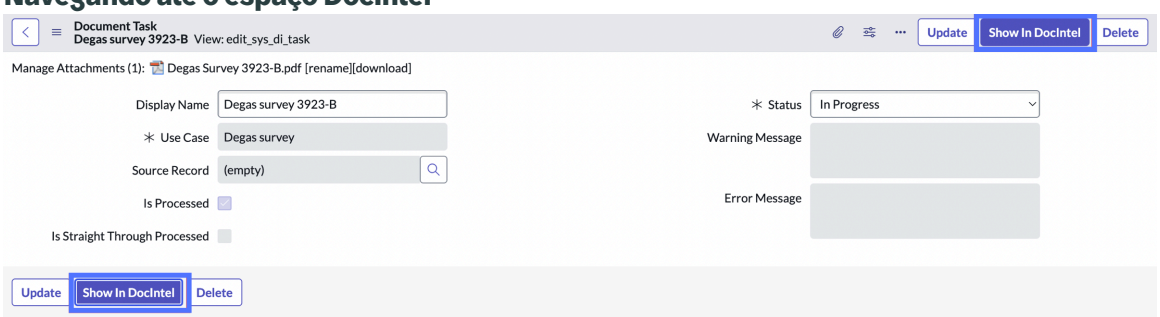
   Se o status aparecer como Configuração, vá para o registro de tarefa do documento e selecione **Tarefa de processo** .

Lista de tarefas do documento



3. Selecione a tarefa de documento processado.
4. Selecione **Mostrar no DocIntel** .
   A imagem a seguir mostra como navegar até Inteligência para documentos espaço para extração de dados.

Navegando até o espaço DocIntel



   . Inteligência para documentos o espaço é aberto em uma nova guia.
5. Use Inteligência para documentos espaço para revisar os campos do documento e selecionar as recomendações apropriadas.

   Saiba como use Inteligência para documentos espaço para extrair 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.

Saiba como use Inteligência para documentos espaço para classificar documentos.

6. Selecione **Enviar** para concluir a tarefa de documento.

Extraia campos usando Inteligência para documentos espaço

Use Inteligência para documentos espaço para extração de campo, pesquisa de recomendações, sinalização de campos e identificação de campos ausentes para concluir tarefas de documento.

Visão geral do Inteligência para documentos espaço

. Inteligência para documentos(DocIntel) fornece recursos de gestão de documentos que permitem revisar e processar rapidamente a extração de texto.

Com Inteligência para documentos, você pode:

- Revise com eficiência as recomendações da IA e confirme o texto extraído do documento.
- Sinalize campos, identifique campos ausentes e revise os campos pendentes.

Para começar a usar Inteligência para documentos espaço:

- Criar uma tarefa de documento para um caso de uso de extração de dados de documento, carregue um documento e processe a tarefa.
- Após DocIntel processou a tarefa, você pode começar a usar o espaço . Consulte Conclua uma tarefa de documento.

Layout do Inteligência para documentos espaço

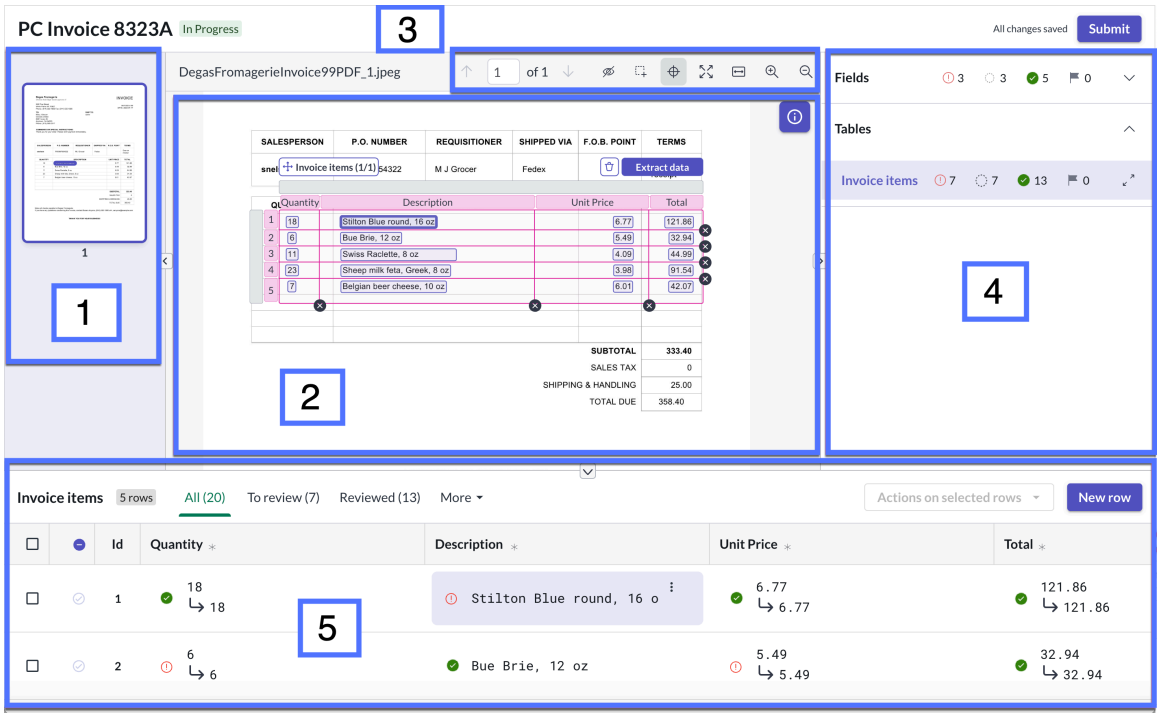
A ilustração a seguir mostra o. Inteligência para documentos espaço para uma tarefa de documento. O espaço inclui as seguintes áreas:

- 1 - Painel de miniaturas
- 2 - Painel de imagem do documento
- 3 - Controles de documento
- 4 - Painel Campos do documento
- 5 - Painel de tabela

Nota:
Nesta exibição, o painel de campos do documento é expandido para que os campos fiquem visíveis.

Tradução automática

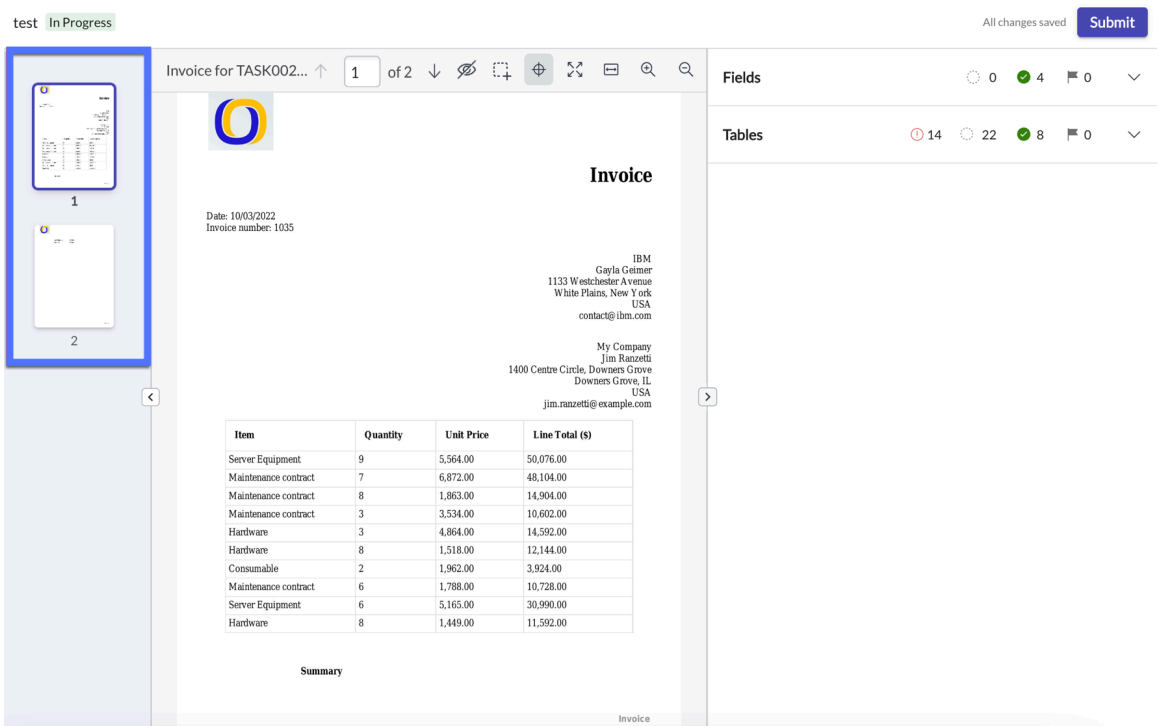
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Painel de miniaturas

No painel de miniaturas do espaço, você pode selecionar uma página de um documento de várias páginas. A página selecionada é exibida no painel de imagem do documento. Selecionar uma página não afeta o que é exibido no painel de campos de documento.

A imagem a seguir mostra um documento com duas páginas no painel de miniaturas.



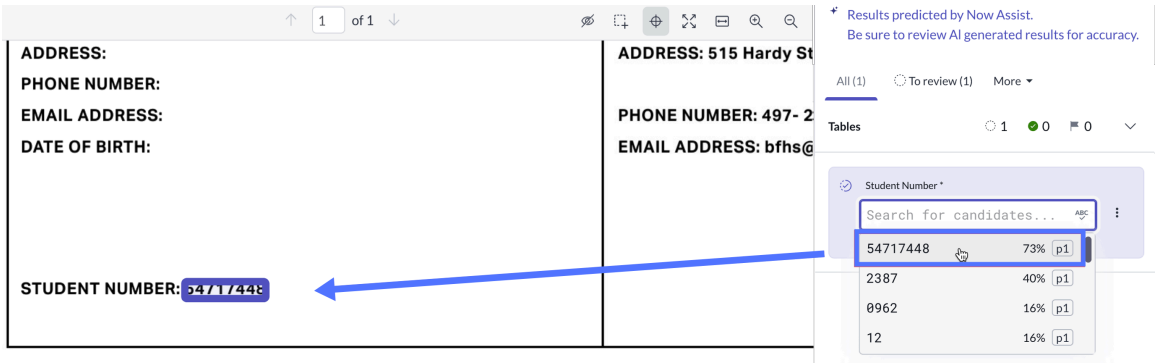
Painel de imagem do documento

O painel de imagem do documento exibe a página selecionada no painel de miniaturas.

Tradução automática

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

Ao percorrer as recomendações nos campos no painel de campos do documento, elas serão realçadas no painel de imagem do documento para ajudá-lo a selecionar a opção correta.

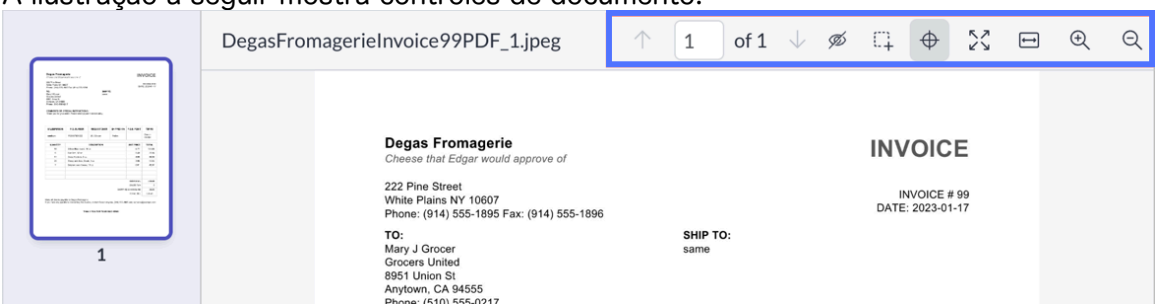


Você também pode extrair informações diretamente da imagem do documento usando a ferramenta Desenhar. Para mais detalhes, consulte Extraia campos usando a ferramenta Desenhar.

Controles de documento

Ao revisar um documento para extração, você pode usar vários controles para maximizar a área de exibição, o zoom ou o foco nas áreas necessárias. Você também pode extrair informações diretamente da imagem do documento usando a ferramenta Desenhar. Para mais detalhes, consulte Extraia campos usando a ferramenta Desenhar.

A ilustração a seguir mostra controles de documento.



Painel Campos do documento

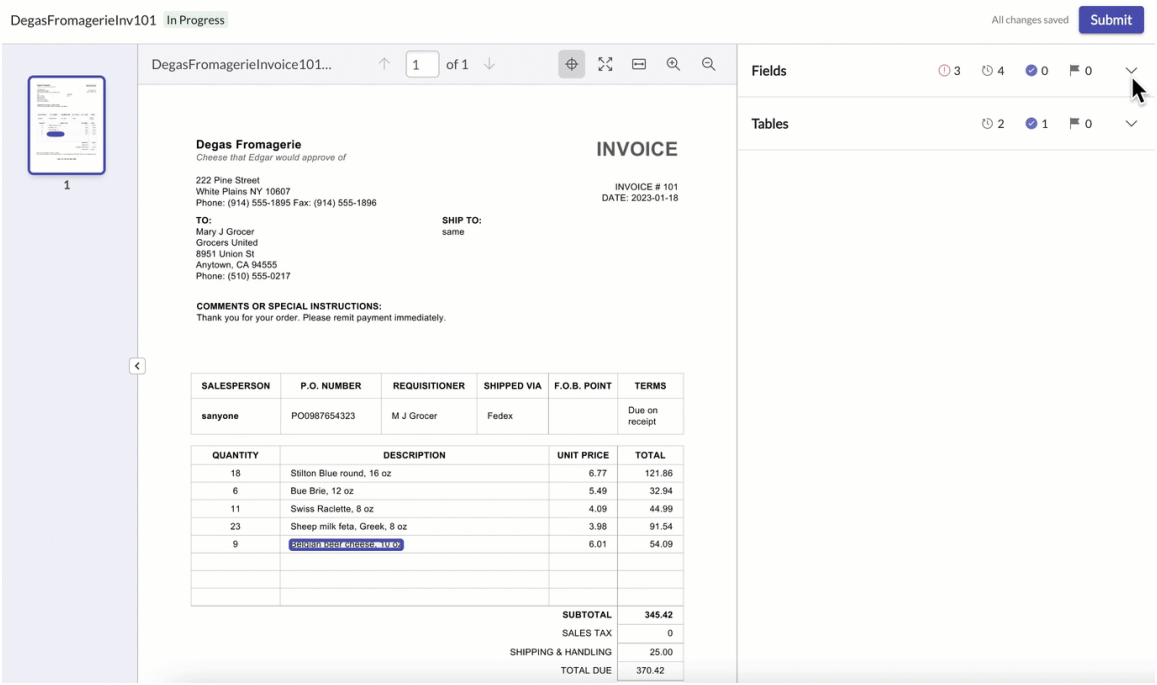
O painel de campos de documento permite que você abra itens para revisão, incluindo a exibição das recomendações da IA. Você também pode sinalizar campos ou marcar campos como ausentes no documento.

Nota:
Um asterisco indica um campo obrigatório.

A ilustração a seguir mostra os diferentes recursos do painel de campos de documento.

Tradução automática

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

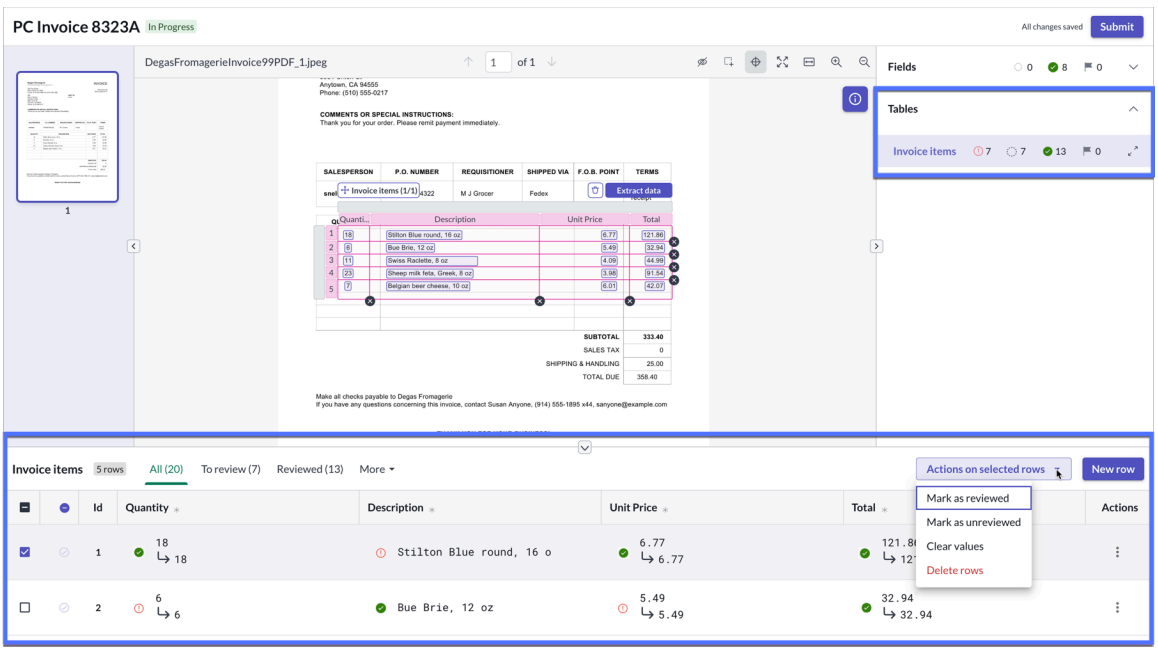


Painel de tabela

O painel de tabela permite que você abra linhas de tabela para revisão, incluindo a exibição das recomendações da IA. Você também pode sinalizar campos ou marcar campos como ausentes no documento. Outros controles de tabela permitem inserir linhas e redimensionar colunas conforme necessário.

Nota:
Um asterisco no título da coluna indica um campo obrigatório.

A ilustração a seguir mostra os diferentes recursos do painel de tabela.



Extrair campos únicos

Extraia campos de texto e de número do seu documento no painel de campos de documento.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.extraction_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use as etapas a seguir para extrair campos únicos de um documento.

Se os campos já estiverem preenchidos automaticamente com valores, você poderá revisá-los para garantir que estejam corretos ou ajustar os campos conforme necessário.

Dica:
Você também pode usar a ferramenta Desenhar para extrair facilmente campos diretamente na imagem do documento. Para obter mais informações, consulte Extraia campos usando a ferramenta Desenhar.

Procedimento

1. No painel Campos de documento, expanda **Campos** .
2. Selecione um campo.
3. Comece a digitar no campo e selecione uma recomendação na lista suspensa.

   A recomendação com o mais alto pontuação de confiança exibido na parte superior da lista.

   Dica:
   Ao percorrer as recomendações na lista suspensa, elas são realçadas no documento para ajudá-lo a selecionar a opção correta.

4. **Opcional:** Se necessário, filtre ou sinalize as recomendações
   - Para filtrar a lista para mostrar somente uma recomendação que corresponda exatamente ao que você digita, selecione o ícone do modo de correspondência exata ( ) no campo.
   - Para sinalizar o campo para atenção posterior, selecione **Sinalizador para acompanhamento** no menu de opções de campo ( ).
   - Se você não conseguir encontrar uma correspondência apropriada no documento, selecione **Ausente no documento** no menu de opções de campo.Para desfazer, selecione **Editar** ícone ( ) no campo.

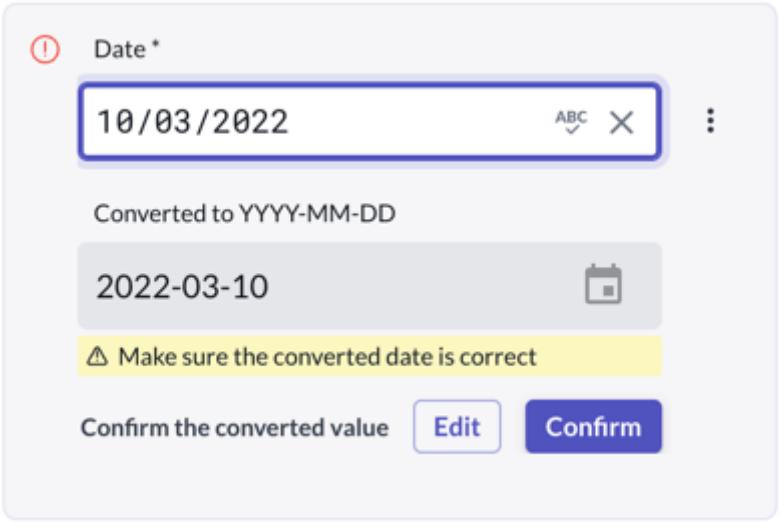
   O campo será marcado como concluído quando você passar para o próximo campo.
5. **Opcional:** Se necessário, confirme ou corrija todas as conversões de valor de campo.

   (Optional) Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Consulte Normalização de dados.

   Quando o valor extraído é ambíguo em um documento, DocIntel interpreta-o conforme definido na configuração do campo. Uma anotação solicita que você confirme ou edite o valor convertido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Confirmar** no campo valor convertido para confirmar se o valor convertido é preciso.
- Selecione **Editar** insira o valor atualizado e selecione **Salvar** para corrigir a conversão.

Extrair campos da caixa de seleção

Extraia campos da caixa de seleção do documento no painel Campos do documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.extraction_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use as etapas a seguir para extrair campos de caixa de seleção de um documento.

Se os campos da caixa de seleção já estiverem preenchidos automaticamente, você poderá revisá-los para garantir que estejam corretos ou ajustar os campos conforme necessário.

Procedimento

1. No painel Campos de documento, expanda **Campos** .
2. Selecione um campo.
   Uma lista de caixas de seleção será exibida se o campo for designado como um tipo de campo de caixa de seleção.
3. Marque as caixas de seleção que se aplicam ao grupo de campos.
   Para cada caixa de seleção marcada, DocIntel pode fornecer uma ou mais correspondências potenciais no documento.

   a. Marque uma caixa de seleção.

   b. Se houver mais de uma recomendação na imagem do documento que corresponda à caixa de seleção, marque a que se aplica.

   Você pode marcar ou desmarcar uma recomendação no documento a qualquer momento.

Tradução automática

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

Dica:

- Pressione **Guia** no teclado para percorrer as recomendações.
- Pressione **Insira** ou **Retornar** para selecionar um.
- Para desmarcar uma recomendação, selecione outra.

c. Se nenhuma recomendação for encontrada ou se nenhuma das recomendações estiver correta, selecione **Mostrar todas as recomendações da caixa de seleção** no menu de opções da caixa de seleção ( ) e escolha qualquer outra opção no documento.

Dica:
Marque a caixa de seleção para atenção posterior selecionando **Sinalizador para acompanhamento** no menu de opções da caixa de seleção.

d. Se você não conseguir encontrar uma correspondência apropriada para a caixa de seleção no documento, selecione **Nenhuma correspondência encontrada** no menu de opções da caixa de seleção.

e. Repita essas etapas para cada caixa de seleção que se aplica ao grupo de campos.

4. Se você estiver no modo Recomendação, certifique-se de que todos os campos estejam marcados como concluídos.
   Se você estiver no modo Preenchimento automático, marque os campos como revisados.

Extrair campos da tabela

Extraia campos de tabela do seu documento no painel de tabelas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.extraction_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use as etapas a seguir para extrair campos de tabela de um documento.

Se os campos já estiverem preenchidos automaticamente com valores, você poderá revisá-los para garantir que estejam corretos ou ajustar os campos conforme necessário.

Dica:
Você também pode usar a ferramenta Desenhar para extrair tabelas facilmente diretamente na imagem do documento. Para obter mais informações, consulte Extraia campos usando a ferramenta Desenhar.

Procedimento

1. No painel Campos de documento, expanda **Tabelas** .
   A seção Tabelas exibe somente campos atribuídos a uma tabela grupo de campos .
2. Selecione um tabela.
   O painel de tabela é exibido.
3. Selecione a recomendação que se aplica a cada campo 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.

- Para selecionar uma recomendação, comece a digitar no campo e selecione uma recomendação na lista suspensa.

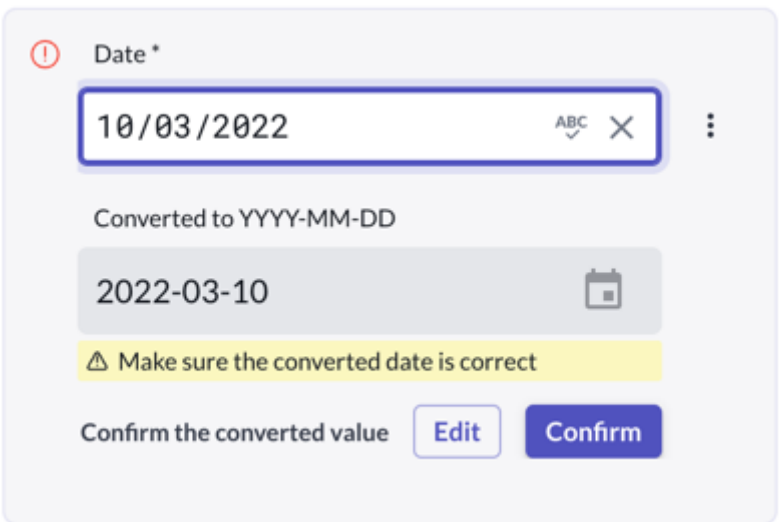
  Dica:
  Ao percorrer as recomendações na lista suspensa, elas são realçadas no documento para ajudá-lo a selecionar a opção correta.

- Para sinalizar o campo para atenção posterior, selecione **Sinalizador para acompanhamento** no menu de opções de campo ( ).
- Se você não conseguir encontrar uma correspondência apropriada no documento, selecione **Ausente no documento** no menu de opções de campo.Para desfazer, selecione **Editar** ícone ( ) no campo.

4. **Opcional:** Se necessário, confirme ou corrija todas as conversões de valor de campo.

   (Optional) Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Consulte Normalização de dados.

   Quando o valor extraído é ambíguo em um documento, DocIntel interpreta-o conforme definido na configuração do campo. Uma anotação solicita que você confirme ou edite o valor convertido.



   - Selecione **Confirmar** no campo valor convertido para confirmar se o valor convertido é preciso.
   - Selecione **Editar** insira o valor atualizado e selecione **Salvar** para corrigir a conversão.

5. Ajuste as linhas da tabela conforme necessário.

   Aviso:
   Se você tiver uma grade na imagem do documento, as mudanças feitas diretamente nas linhas da tabela não poderão ser sincronizadas com a(s) grade(s). As grades serão removidas para evitar dados conflitantes.

   - Para adicionar uma linha, selecione **Nova linha** .
   - Para limpar todos os valores de campo na linha, selecione **Limpar valores de linha** no menu de opções de 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.

- Para inserir uma linha, selecione **Inserir linha acima** ou **Insira a linha abaixo** no menu de opções de linha.
- Para excluir uma linha, selecione **Excluir linha** no menu de opções de linha.
- Para marcar uma linha como revisada, selecione **Marcar linha como revisada** no menu de opções de linha.
- Para fazer mudanças em várias linhas, marque a caixa de seleção na primeira coluna de cada linha e selecione uma ação no **Ação nas linhas selecionadas** lista.

6. **Opcional:** [store-future: BEGIN review] Se necessário, mostre ou oculte colunas no painel de tabelas.

   a. Selecione o ícone de configurações ( ).

   b. Selecione as colunas que você deseja exibir.
   Desmarque as colunas que você deseja ocultar.

   c. Selecione **Aplicar mudanças** .

   [End]

7. Revise e conclua as linhas.
   - Se você preencheu os campos, certifique-se de que todas as linhas estejam marcadas como concluídas.
   - Se os campos forem preenchidos automaticamente com valores, todas as linhas serão marcadas como revisadas.

Extraia campos usando a ferramenta Desenhar

Use a ferramenta Desenhar para extrair informações diretamente do texto e. tabelas na imagem do documento.

Visão geral da ferramenta Desenhar

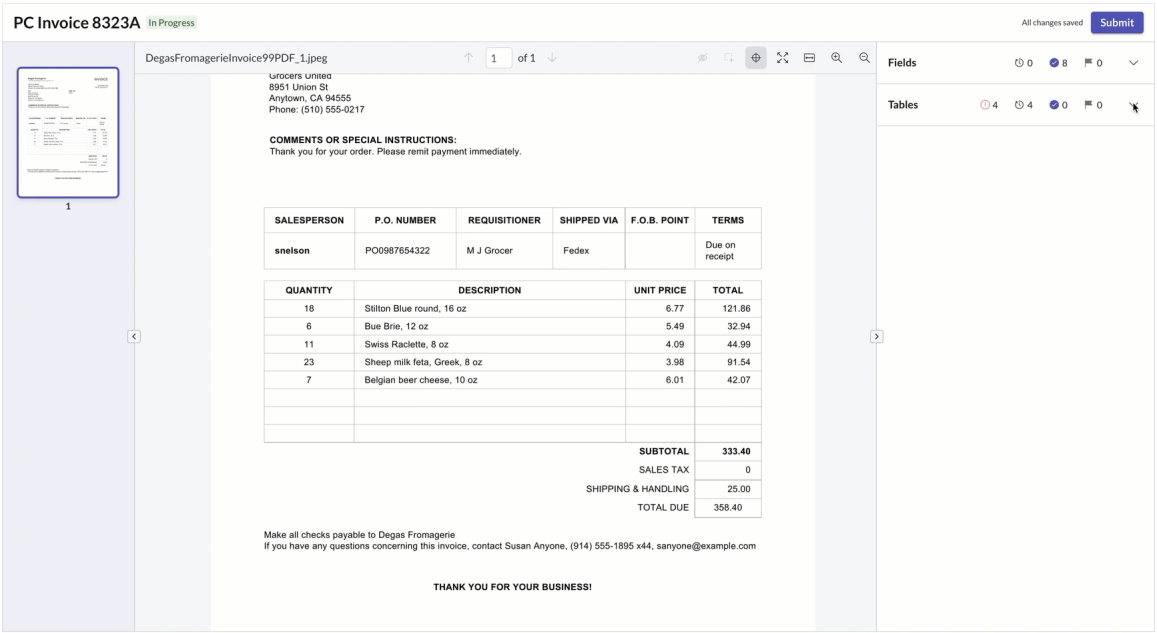
Ao exibir um documento processado no Inteligência para documentos, você pode usar a ferramenta desenhar para extrair e revisar campos da imagem do documento.

Especialmente nos casos em que ainda não há recomendações ou recomendações incorretas, a ferramenta Desenhar é útil para selecionar a área específica do documento que você deseja extrair.

Todos os campos da tabela extraídos já devem aparecer em uma grade sobre a tabela. Um único campo extraído aparece como uma caixa rotulada sobre o texto. Você pode revisar os campos extraídos diretamente da grade ou e faça ajustes conforme necessário. Se os campos da tabela estiverem vazios ou não houver grade, você poderá criar uma ou mais grades sobre a tabela para extrair 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.



Extraia um único campo usando a ferramenta Desenhar

Use a ferramenta Desenhar para extrair um único campo diretamente da imagem do documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.extraction_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas a seguir para extrair um único campo de um documento usando a ferramenta Desenhar. Os dados extraídos são usados para preencher o campo relacionado no painel de campos de documento.

Se o campo for preenchido automaticamente, uma caixa já aparecerá sobre o texto extraído. Você pode ajustar o campo conforme necessário.

Procedimento

1. No painel Campos de documento, expanda **Campos** .
2. Selecione um campo.

   O ícone da Ferramenta Desenhar ( ) está habilitado na barra de ferramentas controles do documento.

   Se o campo já estiver preenchido automaticamente e a caixa aparecer sobre o campo, ou se você já tiver desenhado uma caixa, prossiga para a etapa 5.

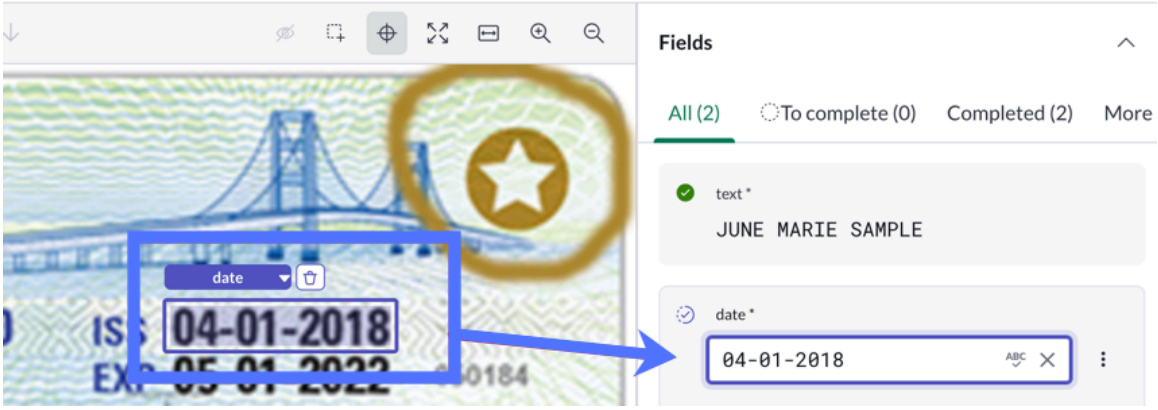
3. Selecione o ícone Ferramenta de desenho ( ).
4. Desenhe uma caixa sobre a área na imagem do documento que você deseja extrair.

   Uma caixa editável aparece sobre o texto. O nome do campo é exibido ao lado da caixa. O texto extraído na caixa aparece 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.

Caixa desenhada em um único campo



O texto extraído preenche o campo relacionado no painel de campos de documento.

Dica:
Pressione **Insira** ou **Retornar** no campo preenchido para mover para o próximo campo e desenhar uma nova caixa.

5. **Opcional:** Ajuste a caixa conforme necessário.

6. **Opcional:** Edite o texto extraído inserindo as mudanças no campo.
   DocIntel pode não detectar todo o texto na área selecionada. Nesse caso, pode ser necessário inserir as informações diretamente no campo.
7. **Opcional:** [store-future: BEGIN review] Para ocultar a caixa, selecione o ícone Ocultar/mostrar dados extraídos ( ). [End]

Extraia uma tabela usando a ferramenta Desenhar

Use a ferramenta Desenhar para extrair uma tabela diretamente da imagem do documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.extraction_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas a seguir para extrair uma tabela de um documento usando a ferramenta Desenhar. Os dados extraídos são usados para preencher os campos da tabela relacionada.

Se os campos da tabela forem preenchidos automaticamente, uma grade da ferramenta de desenho já estará disponível com base nos campos extraídos. Você pode ajustar os campos conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Ajuste a grade da ferramenta de desenho.

Você pode selecionar várias seções de uma tabela nas páginas de um documento.

Procedimento

1. No painel Campos do documento, expanda a seção Tabelas.
   A seção Tabelas exibe somente campos atribuídos a uma tabela grupo de campos .
2. Selecione uma tabela na seção Tabelas.

   O painel da tabela é exibido e o desenho Ferramenta ícone ( ) está habilitado na barra de ferramentas controles do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 os campos da tabela já estiverem preenchidos automaticamente e a grade aparecer sobre a tabela ou se você já tiver desenhado uma grade, prossiga para a etapa 5.

Dica:

Recolher o painel Tabela usando o ícone Recolher painel de tabela ( ), se necessário.

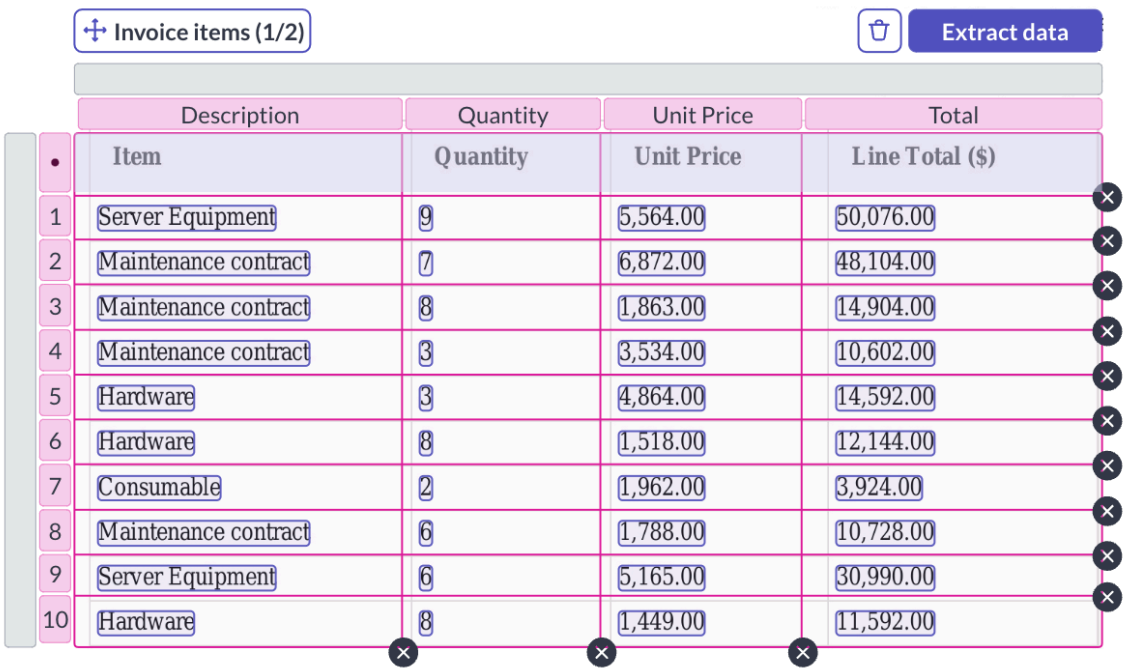
3. Selecione o desenho Ferramenta ícone ( ).
4. Desenhe uma caixa sobre a área na imagem do documento que você deseja extrair.

Dica:

Inclua a linha de cabeçalho da tabela na área de seleção.

Uma grade editável aparece sobre a tabela. A grade define as células da tabela na área selecionada. Os números de linha na grade correspondem às linhas no painel Tabela.

O texto na célula aparece cercado por uma caixa de linha pontilhada antes de ser extraído para os campos da tabela. Depois que é extraído, ele aparece em uma caixa de linha sólida.



5. Ajuste a grade conforme necessário.

Para obter mais informações, consulte Ajuste a grade da ferramenta de desenho.

6. **Opcional:** Para selecionar outra seção da tabela na mesma página ou em uma página diferente do documento:

   a. Selecione o desenho Ferramenta ícone ( ).

   b. Desenhe uma caixa sobre a outra área na imagem do documento que você deseja extrair.

Nota:

Não é possível desenhar uma nova grade sobre uma existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da grade ao lado do nome da tabela mostra o número da grade atualizado. Por exemplo, "Itens de linha (2/2)" mostra que você está na segunda das duas grades usadas para extrair os campos da tabela Itens de linha.

c. Ajuste a grade conforme necessário.

7. Opcional: Para ocultar a(s) grade(s), selecione o ícone Ocultar/mostrar a(s) grade(s) ( ).

(Optional) Uma caixa parcialmente transparente mostra onde uma grade oculta está localizada no documento.

Selecione a grade oculta ou o ícone Ocultar/mostrar a(s) grade(s) para mostrar a grade.

8. Extraia os dados .

- Selecione **Extrair dados** .

  Se nenhum dado tiver sido extraído ainda, este botão será exibido.

- Selecione **Atualizar campos** .

  Se os campos da tabela já estão preenchidos e você fez mudanças que substituirão alguns deles.

  . **Atualizar campos** o botão mostra o número de campos a serem atualizados.

Os dados na(s) grade(s) são extraídos e usados para preencher os campos da tabela relacionada.

Se houver células vazias ou colunas ausentes nas grades, os campos da tabela relacionada serão definidos como **Ausente no documento** .

Ajuste a grade da ferramenta de desenho

Ajuste a grade da ferramenta de desenho para ajustar melhor as informações que você deseja extrair da imagem do documento.

Antes de Iniciar

- Essas etapas se aplicam a tabelas que têm uma grade de ferramenta de desenho na imagem do documento. Para obter mais informações, consulte Extraia uma tabela usando a ferramenta Desenhar.
- Função necessária: sn_docintel.extraction_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas a seguir para fazer mudanças em uma grade. Em seguida, você pode extrair as atualizações para os campos da tabela relacionada.

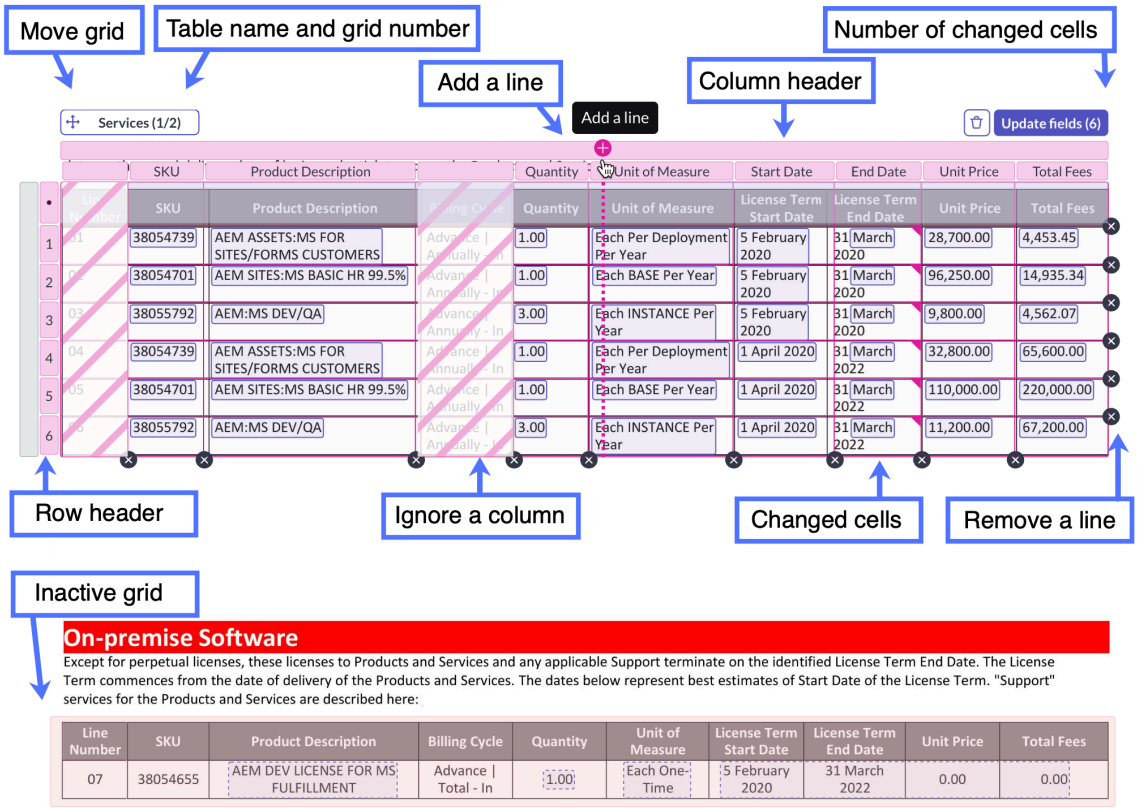
Procedimento

1. Na imagem do documento, selecione a grade que você deseja mudar.

Se você tiver mais de uma grade no documento, somente uma exibirá as ferramentas de edição. A outra grade aparece como uma sobreposição até que você a selecione para 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.



2. Ajuste a grade conforme necessário.

   Os ajustes são salvos automaticamente.

   Quaisquer ajustes que produzam uma mudança nas extrações anteriores são indicados no canto da célula.

   O texto na célula aparece cercado por uma caixa de linha sólida se já tiver sido extraído. Ele aparece em uma caixa de linha pontilhada se ainda não tiver sido extraído.

Revise um campo na imagem do documento

Use a ferramenta Desenhar para revisar os campos preenchidos automaticamente diretamente do painel de imagem do documento.

Antes de Iniciar

- Essas etapas se aplicam a tabelas que têm uma grade de ferramenta de desenho ou campos únicos que têm uma caixa de ferramentas de desenho no documento. Para obter mais informações, consulte Extraia uma tabela usando a ferramenta Desenharou Extraia um único campo usando a ferramenta Desenhar.
- Função necessária: sn_docintel.extraction_agent

Procedimento

1. Na imagem do documento, aponte para uma célula de grade ou caixa de campo que você deseja revisar.

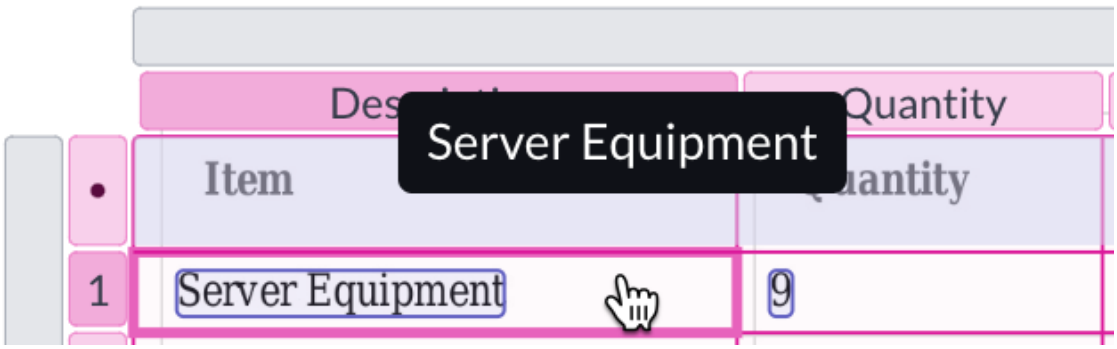
   Para um único campo, uma caixa editável aparece sobre o texto. O nome do campo é exibido ao lado da caixa.[store-future: BEGIN review] O texto na caixa aparece realçado.[End]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um campo de tabela, o texto na célula da grade aparecerá cercado por uma caixa se o valor for extraído.



2. Verifique o valor que aparece na dica da ferramenta do campo.
   - Se o valor for preciso, passe para revisar o próximo campo.
   - Se o valor precisar ser alterado, edite o campo.

     Consulte Edite um campo na imagem do documento.
3. Repita as etapas 1 e 2 para cada campo que você deseja revisar.

Edite um campo na imagem do documento

Edite os campos na imagem do documento para garantir que as informações corretas sejam extraídas.

Antes de Iniciar

- Essas etapas se aplicam a tabelas que têm uma grade de ferramenta de desenho ou campos únicos que têm uma caixa de ferramentas de desenho no documento. Para obter mais informações, consulte Extraia uma tabela usando a ferramenta Desenharou Extraia um único campo usando a ferramenta Desenhar.
- Função necessária: sn_docintel.extraction_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

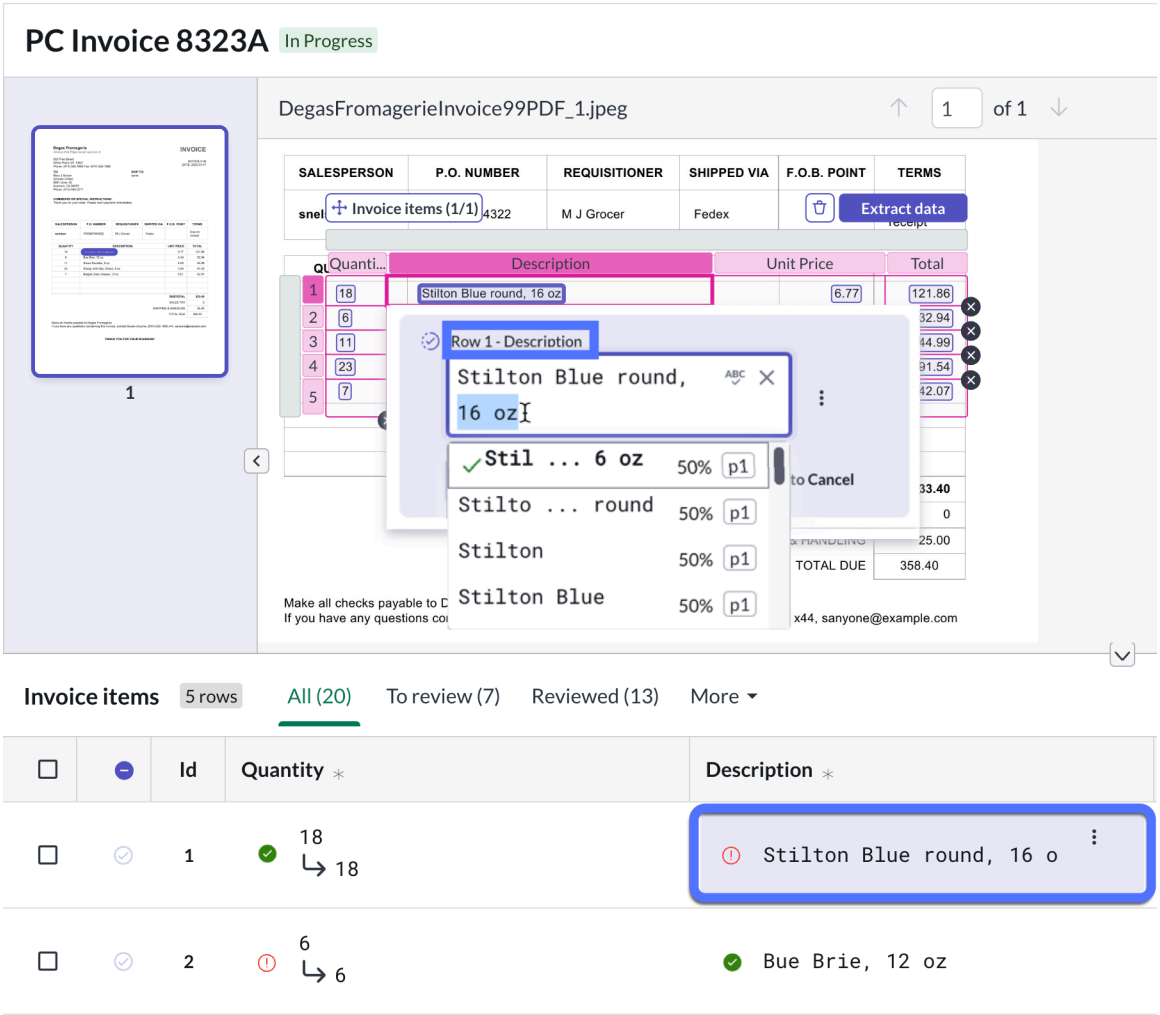
Use as etapas a seguir para mudar para um campo editando a recomendação na imagem do documento. O texto detectado por DocIntel aparece cercado por uma caixa.

Procedimento

1. Na imagem do documento, selecione caixa de texto ou célula da grade que você deseja editar.
   Uma caixa de diálogo é exibida, mostrando o campo relacionado.
2. Insira um valor na caixa de texto ou selecione outra recomendação 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.



3. Selecione **Save** (Salvar).

Classifique documentos usando Inteligência para documentos espaço

Use Inteligência para documentos espaço para rotular seus documentos. O espaço permite que você treine o modelo de IA fornecendo entrada direta e validando ou corrigindo as recomendações fornecidas por DocIntel.

Visão geral do Inteligência para documentos espaço

. Inteligência para documentos(DocIntel) fornece recursos que permitem aplicar rapidamente classes ou categorias aos documentos anexados e a cada uma de suas páginas.

Para começar a usar Inteligência para documentos, conclua o seguinte:

- Criar uma tarefa de documento para um caso de uso de classificação de documento, carregue um documento e processe a tarefa.
- Após DocIntel processou a tarefa, você pode começar a usar o espaço . Consulte Conclua uma tarefa de documento.

Tradução automática

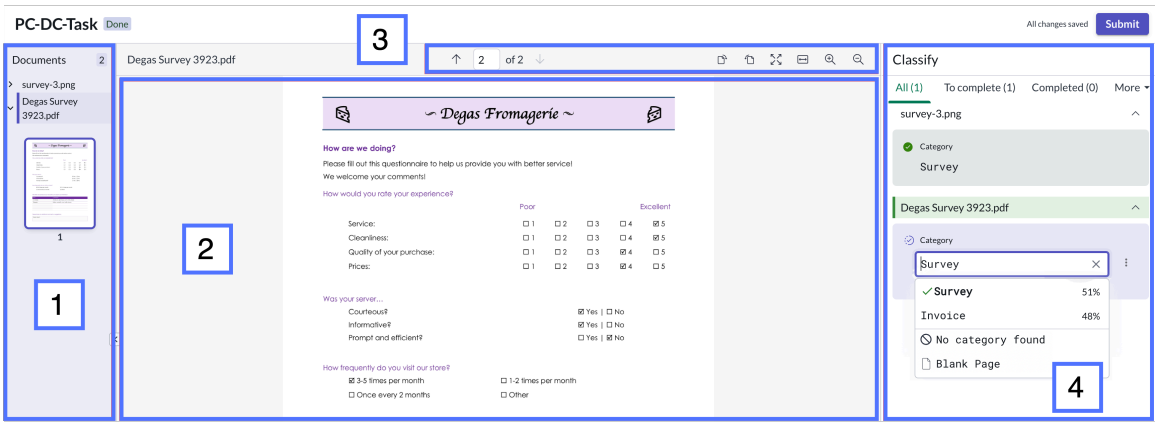
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Layout do Inteligência para documentos espaço

A imagem a seguir mostra o. Inteligência para documentos espaço para uma tarefa de documento. O espaço inclui as seguintes áreas:

- 1 - Painel de miniaturas
- 2 - Painel de imagem do documento
- 3 - Controles de documento
- 4 - Classificar painel

Nota:
Nesta exibição, os documentos no painel Classificar são expandidos para que as categorias fiquem visíveis.



Painel de miniaturas

No painel de miniaturas do espaço, você pode selecionar uma página de um ou mais documentos de várias páginas. A página selecionada é exibida no painel de imagem do documento. Selecionar uma página não afeta o que é exibido no painel Classificar.

Painel de imagem do documento

O painel de imagem do documento exibe a página selecionada no painel de miniaturas.

Controles de documento

Ao revisar um documento para classificação, você pode usar vários controles para girar, maximizar a área de exibição, aplicar zoom ou focar nas áreas necessárias.

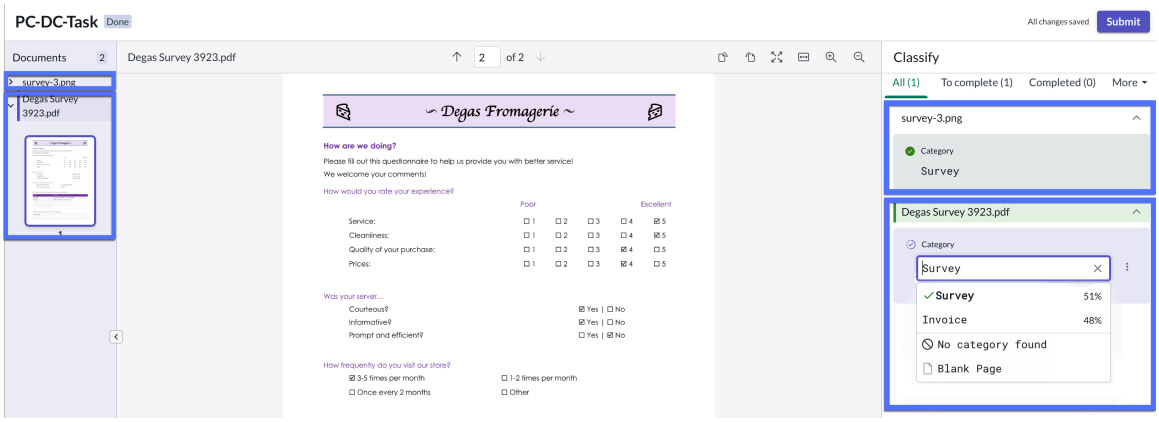
Painel Classificar

O painel Classificar permite que você abra cada documento e classificação de página para revisão, incluindo a exibição das recomendações da IA.

A imagem a seguir mostra o painel Classificar com um campo de categoria para cada anexo na tarefa de documento, permitindo que você insira ou revise a 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.



Classificar documentos e páginas de documentos

Classifique seus documentos no painel Classificar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.extraction_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas a seguir para aplicar categorias a anexos de documentos e a cada uma de suas páginas.

Neste contexto, uma página de documento é o objeto de página individual do arquivo de documento digital, conforme exibido no painel de miniaturas do espaço de trabalho. Um arquivo de documento pode conter vários agrupamentos lógicos de documentos (como um arquivo PDF com várias faturas, cada uma abrangendo várias páginas). Com base no conteúdo, aplique a categorização ao arquivo do documento e às páginas do arquivo.

Se as categorias já estiverem preenchidas automaticamente com valores, você poderá revisá-las para garantir que estejam corretas ou ajustá-las conforme necessário.

Procedimento

1. No painel Classificar, revise todas as categorias preenchidas automaticamente para cada documento para garantir que estejam corretas.
2. Selecione uma categoria para um documento selecionando **Categoria** campo.
3. Selecione uma recomendação apropriada para o documento usando a lista de recomendações.

   - Comece a digitar **Categoria** e selecione uma recomendação na lista.

     A recomendação com o mais alto pontuação de confiança exibido na parte superior da lista.

   - Selecione **Categorias mistas** para um documento de várias páginas que inclui mais de um tipo de documento.

     Caso contrário, se você selecionar uma categoria para um documento de várias páginas, essa categoria será aplicada a todas as páginas do documento.

   - Selecione **Página em branco** para uma página em branco em um documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Nenhuma categoria encontrada** se você não conseguir encontrar uma correspondência correta.

  O documento será marcado como concluído quando você passar para o próximo **Categoria** campo.

4. Selecione uma recomendação para cada página de um documento de categorias mistas.
   A página será marcada como concluída quando você passar para a próxima página.
5. **Opcional:** Se necessário, sinalize os documentos ou páginas para atenção posterior selecionando **Sinalizador para acompanhamento** no menu de opções do ícone de opções ().

Monitorando o desempenho do Inteligência para documentos

Rastreie o desempenho da extração de documentos em Inteligência para documentos para entender seu uso e eficácia.

Exibir relatórios no Inteligência para documentos Página inicial do administrador

Monitore o desempenho da extração de documentos na experiência do administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Inteligência para documentos aplicação (sn_docintel) e. Inteligência para documentos Administrador (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store a aplicação está instalada e ativa. Para obter mais informações, consulte Instalar Inteligência para documentos.
- Ter um caso de uso ativo com várias tarefas de documento concluídas. Para obter mais informações, consulte Configurar casos de uso de extração de documentos.
- Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

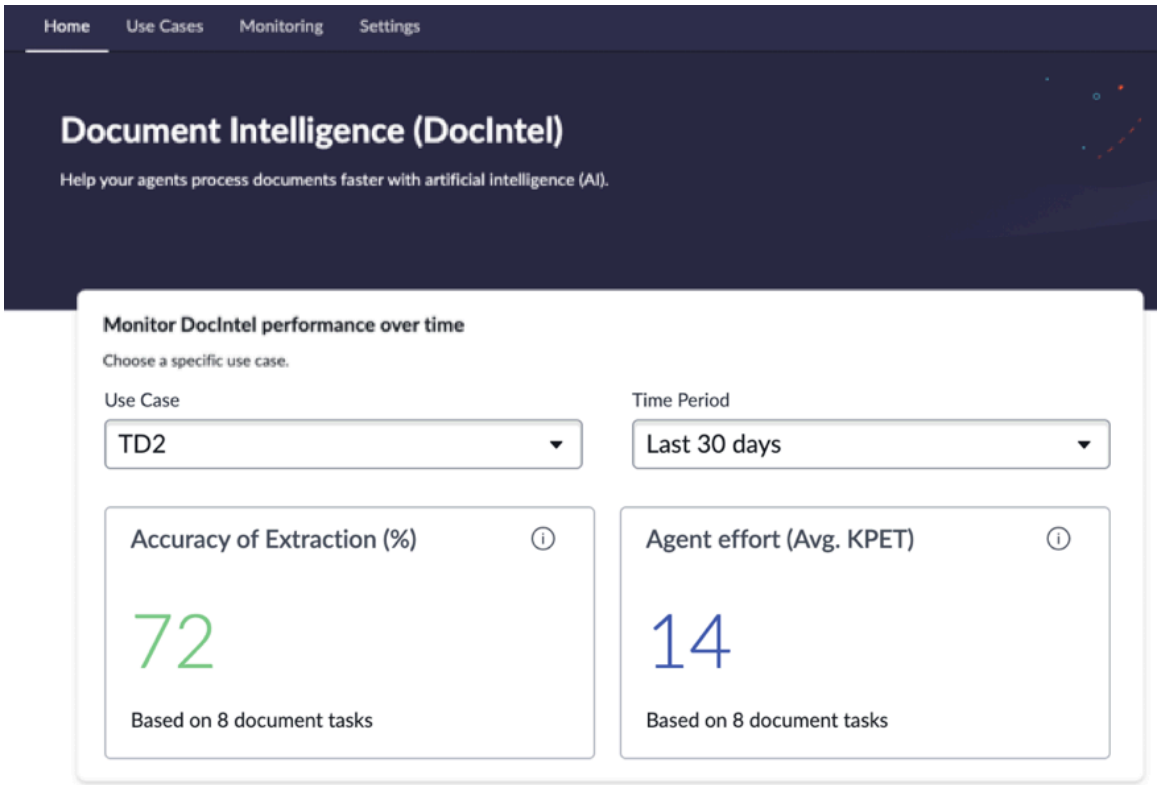
Você pode revisar o valor de Inteligência para documentos(DocIntel implementação quando você abre o. Inteligência para documentos Experiência do administrador.

. **Monitore o desempenho do DocIntel ao longo do tempo** a seção exibe as seguintes medidas:

- O widget Precisão da extração mostra a precisão média da extração por período para o caso de uso selecionado. A precisão é definida como o número de vezes que a principal recomendação da IA é a resposta correta.
- O widget Esforço do agente mostra o número de pressionamentos de tecla que seus agentes precisam executar para extrair todos os valores de campo de uma tarefa de documento. Esta medição é uma média por tarefa de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Página inicial**.
2. Expanda **Caso de uso** liste e selecione seu caso de uso.
3. Expanda **Período de tempo** liste e selecione um intervalo de datas.
4. Revise os resultados exibidos no **Precisão da extração** e o. **Esforço do agente** widgets.

Painel de monitoramento da Inteligência de documentos

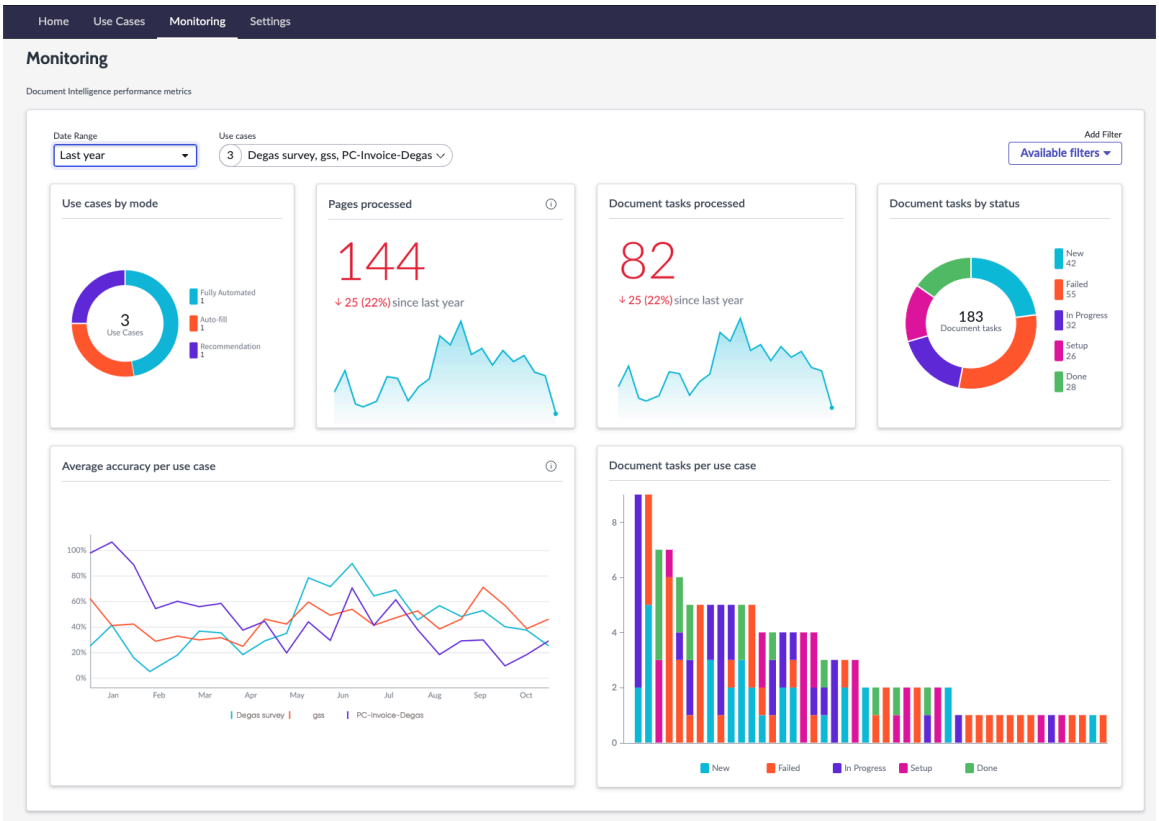
Monitore o desempenho geral de Inteligência para documentos ao longo do tempo em Inteligência para documentos painel de monitoramento.

Visão geral do Inteligência para documentos painel de monitoramento

. Inteligência para documentos o painel de monitoramento fornece uma visão geral de alto nível do seu Inteligência para documentos uso e 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.



As visualizações de dados mostram a atividade de extração de documentos em sua instância. Por exemplo:

- Casos de uso ativos
- Tarefas de documento ativas
- Páginas processadas
- Tarefas de documento processadas
- Precisão do DocIntel recomendações

Este painel fornece respostas úteis para as seguintes perguntas:

- Quantos documentos são processados usando DocIntel?
- Quanto da extração de documentos é automatizada?
- Como tem DocIntel a precisão progrediu ao longo do tempo?

Exiba Inteligência para documentos painel de monitoramento

Acesse Inteligência para documentos Painel de monitoramento na tela Monitoramento da experiência do administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Inteligência para documentos aplicação (sn_docintel) e. Inteligência para documentos Administrador (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store a aplicação está instalada e ativa. Para obter mais informações, consulte Instalar Inteligência para documentos.
- Ter um caso de uso ativo com várias tarefas de documento concluídas. Para obter mais informações, consulte Configurar casos de uso de extração de documentos.
- Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou 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** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Monitoramento**.
2. **Opcional:** Selecione um intervalo de datas em **Intervalo de datas** filtre para mostrar somente os dados dentro das datas selecionadas.
3. **Opcional:** Selecione um ou mais casos de uso no **Casos de uso** filtre para mostrar somente os dados que se aplicam aos casos de uso selecionados.
4. **Opcional:** Selecione um objeto em um gráfico para ver detalhes adicionais.

Visualizações de dados no Inteligência para documentos painel de monitoramento

. Inteligência para documentos o painel de monitoramento usa visualizações de dados para exibir seu Inteligência para documentos(DocIntel) dados de uso e desempenho.

A tabela a seguir descreve as visualizações de dados mostradas na tela Monitoramento.

Visualizações de dados mostrando Inteligência para documentos uso e desempenho

Nome	Descrição
Casos de uso por modo	O número de casos de uso de extração de documentos nesta instância, agrupados por modo de extração.
Páginas processadas	O número de páginas processadas para extração de dados usando DocIntel nesta instância, acima do intervalo de datas selecionado.
Documentar tarefas processadas	O número de DocIntel tarefas de documento processadas nesta instância no intervalo de datas selecionado.
Documentar tarefas por status	O número de DocIntel tarefas de documento nesta instância, agrupadas por status.
Precisão média por caso de uso	A porcentagem de vezes da qual a principal recomendação DocIntelé o valor do campo correto, com base nas tarefas concluídas para um caso de uso.
Tarefas de documento por caso de uso	O número de DocIntel tarefas de documento para cada caso de uso, agrupadas por status.

Painel de desempenho do caso de uso

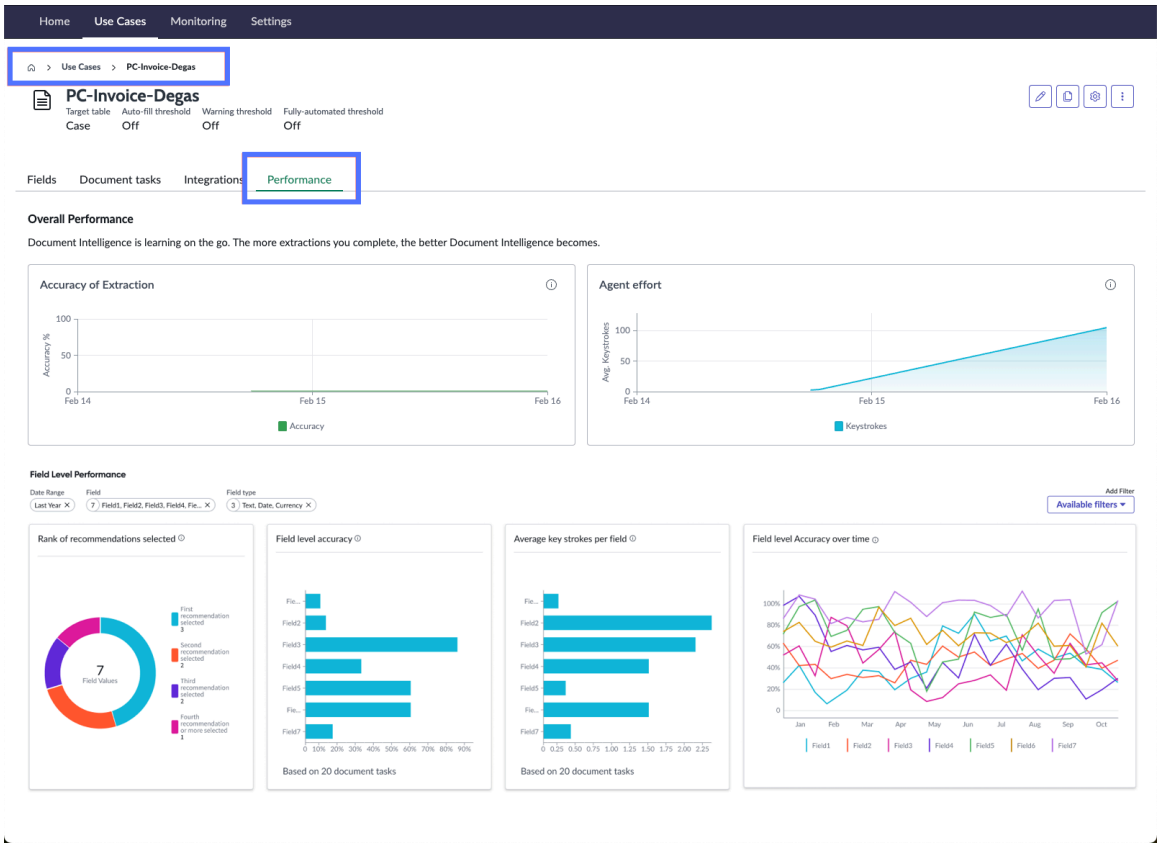
Monitor Inteligência para documentos(DocIntel) desempenho nos níveis de caso de uso e de campo no painel de desempenho do caso de uso.

Visão geral do painel de desempenho do caso de uso

O painel de desempenho do caso de uso fornece métricas de qualidade para o 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.



As visualizações de dados mostram a atividade de extração de documento para o caso de uso. Por exemplo:

- Esforço do agente para processar tarefas de documento
- Precisão do DocIntel recomendações

Este painel fornece respostas úteis para as seguintes perguntas:

- Quanto esforço é necessário para concluir tarefas de documento para este caso de uso?
- Como tem DocIntel precisão progrediu para este caso de uso?

Exiba o painel de desempenho do caso de uso

Acesse o painel Desempenho do caso de uso na guia Desempenho na tela Caso de uso.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Inteligência para documentos aplicação (sn_docintel) e. Inteligência para documentos Administrador (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store a aplicação está instalada e ativa. Para obter mais informações, consulte Instalar Inteligência para documentos.
- Ter um caso de uso ativo com várias tarefas de documento concluídas. Para obter mais informações, consulte Configurar casos de uso de extração de documentos.
- Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione **Desempenho** 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.

3. **Opcional:** Selecione um intervalo de datas em **Intervalo de datas** filtre para mostrar somente os dados dentro das datas selecionadas.
4. **Opcional:** Selecione um ou mais campos em **Campos** filtre para mostrar somente os dados que se aplicam aos campos selecionados.
5. **Opcional:** Selecione um ou mais tipos de campo em **Tipo de campo** filtre para mostrar somente os dados que se aplicam aos tipos de campo selecionados.
6. **Opcional:** Selecione um objeto em uma visualização de dados para ver detalhes adicionais.

Visualizações de dados no painel de desempenho do caso de uso

O painel de desempenho do caso de uso fornece visualizações de dados para exibir seus dados de uso e desempenho para o caso de uso.

A tabela a seguir descreve as visualizações de dados mostradas no **Desempenho** guia.

Visualizações de dados mostrando Inteligência para documentos atividade de caso de uso

Nome	Descrição
Precisão da extração	A precisão média de extração por período para o caso de uso. A precisão é definida como o número de vezes que a principal recomendação da IA é a resposta correta.
Esforço do agente	O número de pressionamentos de tecla que seus agentes precisam pressionar para extrair todos os valores de campo de uma tarefa de documento. Esta medição é uma média por tarefa de documento.
Classificação de recomendações selecionadas	O número de vezes que DocIntel as recomendações de foram selecionadas por um agente ao concluir uma tarefa de documento, agrupadas pela ordem apresentada.
Precisão no nível de campo	A porcentagem de vezes da qual a principal recomendação DocIntelé o valor correto para um campo.
Média de toques de tecla por campo	O número médio de pressionamentos de tecla que um agente executa para extrair um valor de um campo.
Precisão em nível de campo ao longo do tempo	A porcentagem de vezes no intervalo de datas selecionado da qual a principal recomendação foi obtida DocIntelé o valor correto para um campo.

Tradução automática

referências de Inteligência para documentos

Os tópicos a seguir fornecem informações adicionais sobre os recursos e propriedades instalados com Inteligência para documentos.

Componentes instalados com Inteligência para documentos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Inteligência para documentos, incluindo tabelas e funções do usuário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 instaladas com Inteligência para documentos

Para obter mais informações sobre funções, consulte Inteligência para documentos funções.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin]	Tem acesso total ao Inteligência para documentos aplicação, exceto para modificar um subconjunto de propriedades do sistema e as tabelas de faturamento e internas.	• platform_ml_di.admin • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin
DocIntel Viewer [sn_docintel.viewer]	Acesso somente exibição em Inteligência para documentos tarefas de documento que eles estão autorizados a exibir.	• snc_read_only • platform_ml_di.viewer
DocIntel Extraction Agent [sn_docintel.extraction_agent]	Extrai dados e texto de documentos usando Inteligência para documentos espaço.	platform_ml_di.extraction_agent
DocIntel Creation Agent [sn_docintel.creation_agent]	Extrai informações de documentos usando Inteligência para documentos espaço. Também permite que os usuários criem Inteligência para documentos tarefas de documento e envie-as para processamento.	platform_ml_di.creation_agent
DocIntel Manager [sn_docintel.manager]	Cria e edita casos de uso, campos, grupos de campos e tarefas de documento. Exibe, mede e analisa o uso e a eficácia do Inteligência para documentos Usando a Plataforma Inteligência para documentos Painel de uso. Concede acesso para enviar tarefas de documento e interagir com Inteligência para documentos espaço.	• platform_ml_di.manager • action_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • usage_admin

Tabelas instaladas com Inteligência para documentos

Nota:
A partir de Inteligência para documentos3,0, DocIntel usos ServiceNow AI Platform tabelas de banco de dados (sys_di_) no lugar das tabelas da aplicação com escopo (di_). Consulte Faça upgrade para Inteligência para documentos3,0 ou posterior da versão 2,4 ou anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Evento faturável [sys_di_billable_event]	Contém todos os eventos faturáveis da instância. Um evento faturável corresponde a páginas que foram processadas usando Inteligência para documentos.
Metadados de recomendação [sys_di_candidate_meta_info]	[Tabela interna] Contém os dados retornados pela IA para extração do grupo de campos e para previsão de valor ausente.
Pontuação de recomendação [sys_di_candidate_score]	[Tabela interna] Contém as pontuações de cada recomendação calculada pela IA. Há um registro por campo para cada página de um documento.
Valor do campo [sys_di_extracted_value]	Contém todos os dados extraídos na instância, em todas as tarefas de documento.
Imagem [sys_di_image]	[Tabela interna] Contém informações sobre cada página de um documento. Há um registro por página de documento.
Configuração de integração [sys_di_integration_setup]	Contém integrações de caso de uso do DocIntel.
Campo [sys_di_key]	Contém todos os campos criados na instância, em todos os casos de uso. Um campo corresponde a uma recomendação a ser extraída de documentos.
Grupo de campos [sys_di_key_group]	Contém todos os grupos de campos criados na instância, em todos os casos de uso. Um grupo de campos geralmente é criado para ajudar a extrair dados de tabelas e listas.
Bloqueio [sys_di_lock]	Contém um índice de definições de solução de tarefa bloqueadas. Usado para melhorar o desempenho de trabalhos agendados.
Métricas agregadas do DocIntel [sys_di_metrics_agregado]	[Tabela interna] Contém métricas agregadas. A agregação pode acontecer várias vezes por dia, com base nas propriedades do sistema.
Métricas diárias do DocIntel [sys_di_metrics_daily]	[Tabela interna] Contém as métricas agregadas diariamente. Há um registro por métrica agregada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Log de trabalho de métricas do DocIntel [sys_di_metrics_job_log]	[Tabela interna] contém um log dos trabalhos de agregação diária de métricas que ocorreram na instância.
Métricas brutas do DocIntel [sys_di_metrics_raw]	[Tabela interna] Contém uma lista de métricas brutas coletadas por Inteligência para documentos. Os registros são excluídos quando ocorre a agregação de métricas.
Entrada de OCR do DocIntel [sys_di_ocr_input]	[Tabela interna] Contém dados de imagem a serem enviados para o módulo OCR para processamento. Os registros são excluídos quando o processamento é concluído.
PDF [sys_di_pdf]	[Tabela interna] Contém uma lista de arquivos PDF armazenados em todas as tarefas.
Entrada de PDF do DocIntel [sys_di_pdf_input]	[Tabela interna] Contém dados PDF a serem enviados para o módulo PDF para processamento. Os registros são excluídos quando o processamento é concluído.
Entrada de previsão do DocIntel [sys_di_prediction_input]	[Tabela interna] Contém os dados necessários para fazer sugestões em todos os campos de uma determinada tarefa de documento. Há um registro por página de documento.
Tarefa de Documentação [sys_di_task]	Contém todas as tarefas de documento criadas na instância, em todos os casos de uso. Uma tarefa de documento contém um ou mais documentos dos quais os campos devem ser extraídos.
Definição de solução de tarefa [sys_di_task_def_solution_def]	Contém as definições de solução relacionadas aos casos de uso do DocIntel.
Caso de uso do DocIntel [sys_di_task_definition]	Contém todos os casos de uso de processamento de documentos criados na instância. Um caso de uso define quais e como os dados devem ser extraídos de um conjunto de documentos.
Entrada de treinamento do DocIntel [sys_di_training_input]	[Tabela interna] Contém os dados necessários para melhorar os modelos de 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.

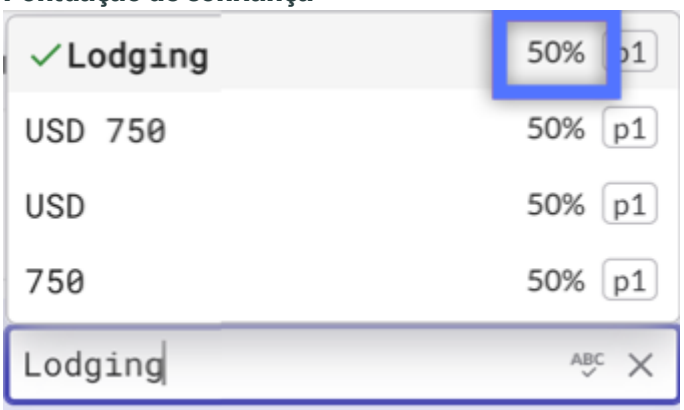
Pontuações de confiança

Uma pontuação de confiança é uma medida (percentual) da confiabilidade do DocIntel ao fornecer uma recomendação para um campo. Quanto maior a pontuação, mais confiável será a recomendação.

As pontuações de confiança aumentam conforme o modelo de IA é treinado por meio da entrada do usuário ao processar tarefas de documento.

Uma pontuação é exibida ao lado de cada recomendação.

Pontuação de confiança



Em algumas áreas, a pontuação é codificada por cores com uma cor diferente para cada intervalo de pontuação de confiança.

- Verde indica alta confiança (76%-100%)
- Amarelo indica confiança média (50%-75%)
- Vermelho indica baixa confiança (0%-49%)

Para configurar limites de pontuação de confiança, consulte Configurar modos de extração de dados.

Modos de extração de dados

Os modos de extração determinam como os dados são extraídos na tarefa de documento e como a tarefa é processada. O modo muda o comportamento dos campos no Inteligência para documentos espaço.

DocIntel usa os seguintes modos de extração.

Modo de extração	Descrição
Recomendação	DocIntel fornece recomendações para os campos no Inteligência para documentos espaço. Escolha a recomendação ou insira manualmente o valor. Todos os campos devem ser revisados. As recomendações são ordenadas com base na confiança da IA na previsão. . DocIntel continua processando seus

Tradução automática

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

Modo de extração	Descrição
	documentos, as recomendações melhoram com o tempo.
Preenchimento automático	DocIntel preenche automaticamente os campos no Inteligência para documentos espaço. Todos os campos devem ser revisados. O preenchimento automático só funcionará se a IA tiver confiança suficiente para fazer a previsão. Você pode mudar o limite de confiança atualizando o. **Limite de preenchimento automático** campo no caso de uso.
Totalmente automatizado (Processamento direto)	DocIntel extrai automaticamente os dados de todos os campos e processa a tarefa de documento se as pontuações de confiança de todos os campos obrigatórios estiverem acima do limite de confiança definido. Os campos não precisam ser revisados. **Nota:** Para que o modo totalmente automatizado processe tarefas com sucesso, o caso de uso deve ter pelo menos um campo designado como necessário. DocIntel torna-se mais confiante ao longo do tempo, à medida que processa cada vez mais documentos. Escolha o modo totalmente automatizado para documentos processados com frequência ou se você estiver confiante no sistema.

Normalização de dados

Determinados tipos de dados extraídos de documentos são convertidos em um formato padrão para que apareçam iguais em todos os campos.

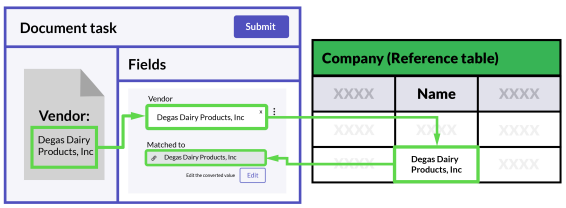
Este processo aumenta a utilidade dos dados, permitindo que eles sejam agrupados e analisados com mais facilidade. Ele também oferece suporte à integração com outras aplicações no ServiceNow AI Platform.

Tipos de campo

Os seguintes tipos de campo são convertidos para oferecer suporte à normalização de dados:

Tipo de campo	Descrição
Data	Formato de data padrão. Por exemplo, AAAA-MM-DD.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Campo de referência	Um campo que usa um campo em outra tabela como padrão. DocIntel corresponde os dados extraídos ao padrão. Por exemplo, um caso de uso tem um campo de referência chamado **Fornecedor** Que aponta para a coluna Nome na tabela Empresa como referência. Ao processar uma tarefa de documento, DocIntel Extrai "Degas Dairy Products, Inc" do documento e preenche o. **Fornecedor** campo com esse valor. DocIntel Compara o valor com os nomes da empresa na tabela de referência e encontra "Degas Dairy Products, Inc" como uma correspondência. Na tarefa de documento, "Degas Dairy Products, Inc" corresponde a "Degas Dairy Products, Inc" na referência. 
Inteiro	Número inteiro. Por exemplo, 12.
Decimal	Número com até duas casas decimais. Por exemplo, 12,5 ou 12,55.
Número de ponto flutuante	Número com até sete casas decimais. Por exemplo, 12,0 a 12,0000000.

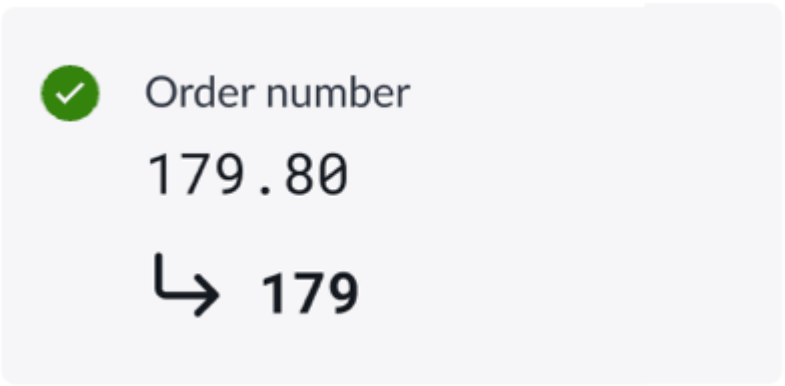
Para definir o tipo de campo, consulte Crie um campo para extração de dados.

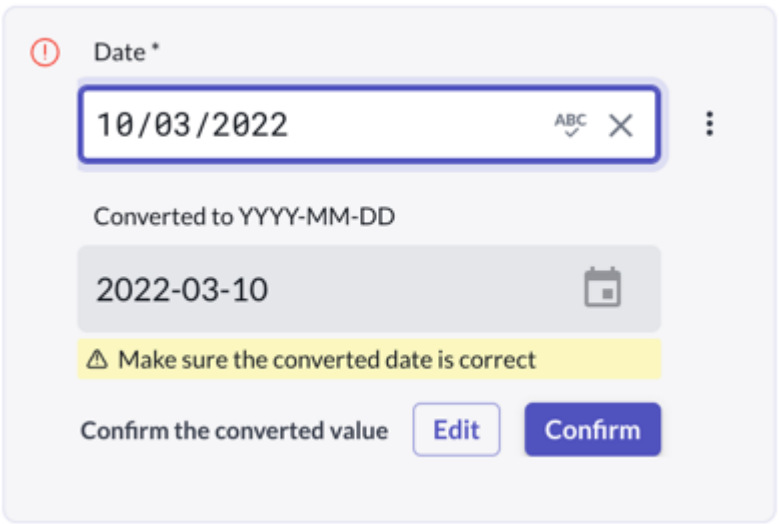
Exibição

Um campo de extração de dados concluída mostra o valor convertido ao lado dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ajustar o valor da data convertida selecionando **Editar** .

Nota:
Em alguns casos, os dados extraídos do documento podem não estar em um formato válido para serem convertidos. Por exemplo, se DocIntel Leia a letra O em vez de um número 0 em um campo de data (11.12.2o23), então ela não seria convertida. Nesse caso, edite o campo para o formato correto.

Dados ambíguos

Se houver dados em um documento que possam ser compreendidos de mais de uma maneira, DocIntel interpreta esse valor com base no padrão selecionado para ele na configuração de caso de uso. DocIntel deve interpretar um valor ambíguo para convertê-lo com precisão para o formato normalizado.

Por exemplo, um caso de uso tem um **Data** , e. Primeiro mês selecionado como a ordem padrão para interpretar datas ambíguas. Quando um documento com a data 1/2/2024 é processado para o caso de uso, DocIntel Interpreta essa data como janeiro de 2, não fevereiro de 1, quando extrai esse valor e o converte.

Nesses casos, o usuário que conclui uma tarefa de documento pode precisar confirmar ou corrigir a conversão de valores ambíguos. Dependendo da configuração do campo no caso de uso, o processamento automatizado de documentos pode ser interrompido para garantir que a conversão seja precisa.

Status do campo do documento

A seguir está uma lista dos status dos campos em DocIntel tarefas de documento. Esses status se aplicam a campos para classificação de documentos e extração 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.

Status dos campos do documento

Status	Ícone	Descrição
A ser preenchido		O campo deve ser preenchido com um valor ou marcado como ausente no documento.
Concluído		O campo está preenchido com um valor ou marcado como ausente no documento.
Para revisar		O campo é preenchido automaticamente e precisa de revisão por um usuário.
Revisado		O campo preenchido automaticamente foi revisado por um usuário.
Em andamento		O campo está em processo de ser preenchido ou revisado.
Precisa de atenção		O campo preenchido automaticamente acionou um aviso. As causas de um aviso incluem: • Um campo obrigatório deve ser preenchido ou marcado como ausente no documento. • Um valor extraído tem uma pontuação de confiança baixa e deve ser revisado. • Um valor extraído é ambíguo e deve ser verificado.

Inteligência para documentos formulários

Use formulários para exibir e atualizar Inteligência para documentos informações.

Formulário de lista de caixa de seleção

O formulário Lista de caixa de seleção permite definir uma lista de caixa de seleção para extração.

O formulário Lista de caixa de seleção inclui 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.

Formulário de lista de caixa de seleção

Campo	Descrição
Lista de caixas de seleção	
Nome da lista de caixas de seleção	O nome da lista da caixa de seleção conforme aparece em Inteligência para documentos espaço.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos para a lista de caixa de seleção.
Mapeamento primário para campo	Campo na tabela de destino com a qual você deseja alinhar esta lista de caixa de seleção. **Nota:** Primeiro selecione uma tabela de destino.
Caixas de seleção	
Título da caixa de seleção	O nome da caixa de seleção conforme ela aparece em Inteligência para documentos espaço.
Selecionar campo de destino	Campo na tabela de destino ao qual você deseja alinhar este campo. Este campo é usado para integração com outras aplicações. Consulte Integre com uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado.
Este campo é obrigatório para extração	Opção para tornar um campo obrigatório. Os campos obrigatórios não podem ser deixados sem revisão. Os campos obrigatórios afetam como as tarefas de documento são processadas no modo de extração totalmente automatizado. Para obter mais informações, consulte Configurar modos de extração de dados.
Nova caixa de seleção	Opção para adicionar uma caixa de seleção à lista. Use o ícone de reordenar (⠿) para reordenar uma caixa de seleção 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.

Formulário de lista de caixa de seleção

Campo	Descrição
Criar várias listas de caixas de seleção	Opção para manter a janela pop-up exibida na tela. Habilite esta opção se você estiver adicionando mais de uma lista de caixa de seleção ao caso de uso.

Formulário de campo único

O formulário Campo único permite que você defina um único campo para extração.

O formulário Campo único inclui os seguintes campos.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
Nome do campo único	O nome do campo como ele aparece em Inteligência para documentos espaço.
Tipo	O tipo do campo. Por exemplo, um campo de texto ou data. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Para obter mais informações, consulte Normalização de dados.
Formato de data convertido	O formato de data para o qual o valor extraído é convertido para normalização de dados. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Data .
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos deste caso de uso.
Campo de destino	Campo na tabela de destino ao qual você deseja alinhar este campo. **Nota:** O caso de uso deve ter uma tabela de destino selecionada. Este campo é usado para integração com outras aplicações. Para obter mais informações, consulte Integre com uma aplicação ou fluxo de trabalho 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.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
Quando a data é ambígua em um documento, DocIntel interpretará na seguinte ordem	A interpretação padrão do formato de data. Por exemplo, se você selecionar Primeiro mês neste campo, DocIntel Interpretará uma data ambígua como 1/2/2024 como janeiro de 2 quando extrai esse valor de um documento. Se você selecionar Primeiro dia , Interpretará como fevereiro de 1. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Data .
Quando a moeda é ambígua em um documento, DocIntel interpretará como	A interpretação padrão do formato da moeda. Por exemplo, se você selecionar Dólar canadense em **Selecione a moeda** campo, DocIntel Interpretará um símbolo de moeda ambíguo como dólares canadenses em vez de dólares americanos quando extrai esse valor de um documento. . **Selecione a moeda** e. **Selecione Separador decimal** os campos estão disponíveis quando **Tipo** o campo está definido como Moeda .
Quando o número é ambíguo em um documento, DocIntel interpretará como	A interpretação padrão do formato numérico. Por exemplo, se você selecionar 1,00 neste campo, DocIntel interpretará um número ambíguo como 5 como 5,00 em vez de 5,00 quando extrai esse valor de um documento. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Inteiro , Decimal ou Flutuante .
Tabela de referência	A tabela que armazena a coluna de referência. Ele é preenchido automaticamente com base no campo de destino selecionado. Este campo é exibido quando **Tipo** o campo está definido como Campo de referência .
Coluna de referência	A coluna na tabela de referência que contém os dados referenciados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo único

Campo	Descrição
	DocIntel usa a coluna de referência para encontrar dados que correspondem ao valor do campo extraído ao processar uma tarefa de documento. O valor do campo é convertido para o formato da referência. Para obter mais informações sobre valores convertidos, consulte Normalização de dados. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Campo de referência .
Diferenciador(es)	Colunas adicionais na tabela de referência que ajudam o usuário a distinguir entre registros semelhantes. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Campo de referência .
Esse único campo é obrigatório para a extração	Opção para tornar o campo obrigatório. Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou não revisados. Eles também não podem conter valores ambíguos. Um valor ambíguo é uma entrada de campo que pode ser interpretada de mais de uma maneira. Se for um tipo de campo de referência, o campo obrigatório deverá ter uma correspondência exata válida. Por padrão, DocIntel usa o primeiro registro correspondente. Os campos obrigatórios afetam como as tarefas de documento são processadas no modo de extração totalmente automatizado. Para obter mais informações, consulte Configurar modos de extração de dados.
Selecione uma destas opções para casos quando: • a data/ [store-future: BEGIN review]moeda/ [End]o número é ambíguo no documento • há várias correspondências de referência no documento	Opção para revisão do agente em situações quando DocIntel encontra um valor ambíguo em um campo obrigatório. Nesses casos, a interpretação padrão selecionada será aplicada ao valor extraído. A opção é interromper a automação completa das tarefas de documento para permitir que os agentes verifiquem os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo único

Campo	Descrição
	valores interpretados. Caso contrário, continue o processamento automático de tarefas de documento sem a revisão do agente.
Criar vários campos únicos	Opção para manter a janela pop-up exibida na tela. Habilite este campo se você estiver adicionando mais de um único campo ao caso de uso.

Formulário de grupo de campo único

O formulário Grupo de campo único permite definir um grupo relacionado de campos únicos para extração.

O formulário Grupo de campo único inclui os seguintes campos.

Formulário de grupo de campo único

Campo	Descrição
Grupo de campos	
Nome do grupo de campos	O nome do grupo de campos conforme ele aparece em Inteligência para documentos espaço.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos para os campos.
Mapeamento primário para campo	Campo na tabela de destino ao qual você deseja alinhar este grupo de campos. **Nota:** Primeiro selecione uma tabela de destino.
Este grupo de campos é necessário para extração	Opção para tornar o campo conforme necessário. Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou não revisados. Eles também não podem conter valores ambíguos. Um valor ambíguo é uma entrada de campo que pode ser interpretada de mais de uma maneira. Se for um tipo de campo de referência, o campo obrigatório deverá ter uma correspondência exata válida. Por padrão, DocIntel usa o primeiro registro correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 grupo de campo único

Campo	Descrição
	Os campos obrigatórios afetam como as tarefas de documento são processadas no modo de extração totalmente automatizado. Para obter mais informações, consulte Configurar modos de extração de dados.
Campos	
Nome do campo	O nome do campo como ele aparece em Inteligência para documentos espaço.
Tipo	O tipo do campo. Por exemplo, um campo de texto ou data. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Para obter mais informações, consulte Normalização de dados.
Selecione Campo de destino	Campo na tabela de destino ao qual você deseja alinhar este campo. Este campo é usado para integração com outras aplicações. Para obter mais informações, consulte Integre com uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado.
Formato de data convertido	O formato de data para o qual o valor extraído é convertido para normalização de dados. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Data .
Quando a data é ambígua em um documento, DocIntel interpretará na seguinte ordem	A interpretação padrão do formato de data. Por exemplo, se você selecionar Primeiro mês neste campo, DocIntel Interpretará uma data ambígua como 1/2/2024 como janeiro de 2 quando extrai esse valor de um documento. Se você selecionar Primeiro dia , Interpretará como fevereiro de 1. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Data .
Quando a moeda é ambígua em um documento, DocIntel interpretará como	A interpretação padrão do formato da moeda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 grupo de campo único

Campo	Descrição
	Por exemplo, se você selecionar Dólar canadense em **Selecione a moeda** campo, DocIntel Interpretará um símbolo de moeda ambíguo como dólares canadenses em vez de dólares americanos quando extrai esse valor de um documento. . **Selecione a moeda** e. **Selecione Separador decimal** os campos estão disponíveis quando **Tipo** o campo está definido como Moeda .
Quando o número é ambíguo em um documento, DocIntel interpretará como	A interpretação padrão do formato numérico. Por exemplo, se você selecionar 1,00 neste campo, DocIntel interpretará um número ambíguo como 5 como 5,00 em vez de 5,00 quando extrai esse valor de um documento. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Inteiro , Decimal ou Flutuante .
Tabela de referência	A tabela que armazena a coluna de referência. Ele é preenchido automaticamente com base no campo de destino selecionado. Este campo é exibido quando **Tipo** o campo está definido como Campo de referência .
Coluna de referência	A coluna na tabela de referência que contém os dados referenciados. DocIntel usa a coluna de referência para encontrar dados que correspondem ao valor do campo extraído ao processar uma tarefa de documento. O valor do campo é convertido para o formato da referência. Para obter mais informações sobre valores convertidos, consulte Normalização de dados. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Campo de referência .
Diferenciador(es)	Colunas adicionais na tabela de referência que ajudam o usuário a distinguir entre registros 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.

Formulário de grupo de campo único

Campo	Descrição
	Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Campo de referência .
Este campo é obrigatório para extração	Opção para tornar um campo obrigatório. Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou não revisados. Eles também não podem conter valores ambíguos. Um valor ambíguo é uma entrada de campo que pode ser interpretada de mais de uma maneira. Se for um tipo de campo de referência, o campo obrigatório deverá ter uma correspondência exata válida. Por padrão, DocIntel usa o primeiro registro correspondente. Os campos obrigatórios afetam como as tarefas de documento são processadas no modo de extração totalmente automatizado. Para obter mais informações, consulte Configurar modos de extração de dados.
Selecione uma destas opções para casos quando: • a data/ [store-future: BEGIN review]moeda/ [End]o número é ambíguo no documento • há várias correspondências de referência no documento	Opção para revisão do agente em situações quando DocIntel encontra um valor ambíguo em um campo obrigatório. Nesses casos, a interpretação padrão selecionada será aplicada ao valor extraído. A opção é interromper a automação completa das tarefas de documento para permitir que os agentes verifiquem os valores interpretados. Caso contrário, continue o processamento automático de tarefas de documento sem a revisão do agente.
Novo campo único	Opção para adicionar um campo ao grupo. Use o ícone de reordenar (⠿) para reordenar um campo no grupo.
Crie vários grupos de campos	Opção para manter a janela pop-up exibida na tela. Habilite esta opção se você estiver adicionando mais de um único grupo de campos ao 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.

Formulário Tabela

O formulário Tabela permite que você defina uma tabela para extração.

O formulário Tabela inclui os seguintes campos.

Formulário Tabela

Campo	Descrição
Tabela	
Nome da tabela	O nome da tabela como ela aparece em Inteligência para documentos espaço.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos para esses campos da tabela.
Mapeamento primário para campo	Campo na tabela de destino ao qual você deseja alinhar esta tabela. **Nota:** Primeiro selecione uma tabela de destino.
Esta tabela é necessária para extração	Opção para tornar os campos da tabela obrigatórios. Os campos de tabela obrigatórios não podem ser deixados em branco ou não revisados. Eles também não podem conter valores ambíguos. Um valor ambíguo é uma entrada de campo que pode ser interpretada de mais de uma maneira. Os campos obrigatórios afetam como as tarefas de documento são processadas no modo de extração totalmente automatizado. Para obter mais informações, consulte Configurar modos de extração de dados.
Colunas	
Título da coluna	Nome do cabeçalho da coluna na tabela.
Tipo	O tipo do campo na coluna da tabela. Por exemplo, um campo de texto ou data. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Para obter mais informações, consulte Normalização 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.

Formulário Tabela

Campo	Descrição
Selecionar campo de destino	Campo na tabela de destino ao qual você deseja alinhar este campo. Este campo é usado para integração com outras aplicações. Para obter mais informações, consulte Integre com uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado.
Formato de data convertido	O formato de data para o qual o valor extraído é convertido para normalização de dados. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Data .
Quando a data é ambígua em um documento, DocIntel interpretará na seguinte ordem	A interpretação padrão do formato de data. Por exemplo, se você selecionar Primeiro mês neste campo, DocIntel Interpretará uma data ambígua como 1/2/2024 como janeiro de 2 quando extrai esse valor de um documento. Se você selecionar Primeiro dia , Interpretará como fevereiro de 1. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Data .
Quando a moeda é ambígua em um documento, DocIntel interpretará como	A interpretação padrão do formato da moeda. Por exemplo, se você selecionar Dólar canadense neste campo, DocIntel Interpretará um símbolo de moeda ambíguo como dólares canadenses em vez de dólares americanos quando extrai esse valor de um documento. Os campos Selecionar moeda e Selecionar separador decimal estão disponíveis quando **Tipo** o campo está definido como Moeda .
Quando o número é ambíguo em um documento, DocIntel interpretará como	A interpretação padrão do formato numérico. Por exemplo, se você selecionar 1,00 neste campo, DocIntel interpretará um número ambíguo como 5 como 5,00 em vez de 5,00 quando extrai esse valor de um documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Tabela

Campo	Descrição
	Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Inteiro , Decimal ou Flutuante .
Tabela de referência	A tabela que armazena a coluna de referência. Ele é preenchido automaticamente com base no campo de destino selecionado. Este campo é exibido quando **Tipo** o campo está definido como Campo de referência .
Coluna de referência	A coluna na tabela de referência que contém os dados referenciados. DocIntel usa a coluna de referência para encontrar dados que correspondem ao valor do campo extraído ao processar uma tarefa de documento. O valor do campo é convertido para o formato da referência. Para obter mais informações sobre valores convertidos, consulte Normalização de dados. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Campo de referência .
Diferenciador(es)	Colunas adicionais na tabela de referência que ajudam o usuário a distinguir entre registros semelhantes. Este campo está disponível quando **Tipo** o campo está definido como Campo de referência .
Este campo é obrigatório para extração	Indica se uma coluna é necessária. Ela é selecionada ou limpa automaticamente com base na necessidade da tabela. Os campos de coluna obrigatórios não podem ser deixados em branco ou não revisados. Eles também não podem conter valores ambíguos. Um valor ambíguo é uma entrada de campo que pode ser interpretada de mais de uma maneira. Se for um tipo de campo de referência, o campo obrigatório deverá ter uma correspondência exata válida. 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.

Formulário Tabela

Campo	Descrição
	padrão, DocIntel usa o primeiro registro correspondente. Os campos obrigatórios afetam como as tarefas de documento são processadas no modo de extração totalmente automatizado. Para obter mais informações, consulte Configurar modos de extração de dados.
Selecione uma destas opções para casos quando: • a data/ [store-future: BEGIN review]moeda/ [End]o número é ambíguo no documento • há várias correspondências de referência no documento	Opção para revisão do agente em situações quando DocIntel encontra um valor ambíguo em um campo obrigatório. Nesses casos, a interpretação padrão selecionada será aplicada ao valor extraído. A opção é interromper a automação completa das tarefas de documento para permitir que os agentes verifiquem os valores interpretados. Caso contrário, continue o processamento automático de tarefas de documento sem a revisão do agente.
Nova coluna	Opção para adicionar uma coluna à tabela. Use o ícone de reordenar (⠿) para reordenar uma coluna na tabela.
Criar várias tabelas	Opção para manter a janela pop-up exibida na tela. Habilite esta opção se você estiver adicionando mais de uma tabela ao caso de uso.

Propriedades de Inteligência para documentos

Inteligência para documentos(DocIntel) as propriedades do sistema controlam o comportamento do Inteligência para documentos aplicação.

. DocIntel O gerente (sn_docintel.manager) pode modificar as propriedades do sistema para DocIntel.

Nota:

Inteligência para documentos 3,0 inclui propriedades do sistema novas e atualizadas. Para obter mais detalhes sobre o upgrade, consulte Faça upgrade para Inteligência para documentos3,0 ou posterior da versão 2,4 ou anterior.

Tradução automática

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

Inteligência para documentos 2,4- propriedades do sistema

Nome da propriedade	Descrição	Valores
sn_docintel.default_field_sidebar_width	A largura da barra lateral padrão do painel de campos de documento no Inteligência para documentos espaço.	Formato de permitido: Formato de [integer]px Padrão: 416px
sn_docintel.default_image_fit	O ajuste de imagem padrão para o visualizador do painel de documentos no Inteligência para documentos espaço.	Permitido: Fit_to_page, fit_to_width Padrão: Fit_to_page
sn_docintel.default_thumbnail_sidebar_width	A largura da barra lateral em miniatura padrão para o painel de navegação no Inteligência para documentos espaço.	Formato de permitido: Formato de [integer]px Padrão: 167px
sn_docintel.field_sidebar_layout_position	A posição do layout do painel de campos de documento no Inteligência para documentos espaço, em relação à barra lateral do painel campos do documento.	Permitido: Direita, esquerda Padrão: Direito
sn_docintel.show_exact_match_option	Mostre a opção de correspondência exata para cada campo no painel Campos de documento no Inteligência para documentos espaço.	Verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro
sn_docintel.show_candidate_score	Mostre pontuações de confiança no menu de seleção de recomendações no painel de campos de documento no Inteligência para documentos espaço.	Verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro
sn_docintel.warning_score_threshold	Limite usado para mostrar o ícone de aviso para recomendações de pontuação baixa no painel de campos de documento no Inteligência para documentos espaço.	Número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 0,7

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição	Valores
sn_docintel.autofill_threshold	Limite de pontuação mínimo necessário para preencher recomendações automaticamente.	Número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 0,0
sn_docintel.straight_through_processing_threshold	Limite mínimo de pontuação necessário para o processamento direto de uma tarefa de documento.	Número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 1,0

Inteligência para documentos mais de 3,0 propriedades do sistema

Nome da propriedade	Descrição	Valores
glide.platform_ml_di.doc_classifier.days_bether_trainings	Propriedade do classificador de documentos Número mínimo de dias entre treinamentos para um determinado caso de uso do classificador de documentos.	Padrão: 30
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.warning_score_threshold	Propriedade de extração de documento Limite usado para mostrar o ícone de aviso para recomendações de pontuação baixa no painel de campos de documento no Inteligência para documentos espaço.	Número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 0,7
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.straight_through_processing_threshold	Propriedade de extração de documento Limite mínimo de pontuação necessário para o processamento direto de uma tarefa de documento.	Número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 1,0
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.show_exact_match_option	Propriedade de extração de documento Mostre a opção de correspondência exata para cada campo no painel Campos de documento no Inteligência para documentos espaço.	Verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.show_candidate_score	Propriedade de extração de documento Mostre pontuações de confiança no menu de seleção de recomendações no painel de campos de documento no Inteligência para documentos espaço.	Verdadeiro, falso 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.

Nome da propriedade	Descrição	Valores
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.field_sidebar_layout_position	Propriedade de extração de documento A posição do layout do painel de campos de documento no Inteligência para documentos espaço, em relação à barra lateral do painel campos do documento.	Permitido: Direita, esquerda Padrão: Direito
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.default_thumbnail_sidebar_width	Propriedade de extração de documento A largura da barra lateral em miniatura padrão para o painel de navegação no Inteligência para documentos espaço.	Formato de [integer]px Padrão: 167px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.default_image_fit	Propriedade de extração de documento O ajuste de imagem padrão para o visualizador do painel de documentos no Inteligência para documentos espaço.	Permitido: Fit_to_page, fit_to_width Padrão: Fit_to_page
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.default_field_sidebar_width	Propriedade de extração de documento A largura da barra lateral padrão do painel de campos de documento no Inteligência para documentos espaço.	Formato de [integer]px Padrão: 416px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.preenchimento automático_threshold	Propriedade de extração de documento Limite de pontuação mínimo necessário para preencher recomendações automaticamente.	Número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 0,01
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.draw_tool_enable	Esta propriedade é usada para habilitar ou desabilitar recursos da ferramenta Desenhar para extração de tabela.	Verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro

Inteligência para documentos funções

Inteligência para documentos está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

DocIntel Admin [sn_docintel.admin]

Tem acesso total ao Inteligência para documentos aplicação, exceto para modificar um subconjunto de propriedades do sistema e as tabelas de faturamento e 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.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- platform_ml_di.admin
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

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.

DocIntel Viewer [sn_docintel.viewer]

Acesso somente exibição em Inteligência para documentos tarefas de documento que eles estão autorizados a exibir.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- snc_read_only
- platform_ml_di.viewer

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.

Agente de extração DocIntel [sn_docintel.extraction_agent]

Extrai informações de documentos usando Inteligência para documentos espaço.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: Platform_ml_di.extraction_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.

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.

DocIntel Creation Agent [sn_docintel.creation_agent]

Extrai informações de documentos usando Inteligência para documentos espaço. Também permite que os usuários criem Inteligência para documentos tarefas de documento e envie-as para processamento.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: Platform_ml_di.creation_agent.

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.

DocIntel Manager [sn_docintel.manager]

Cria e edita casos de uso, campos, grupos de campos e tarefas de documento. Exibe, mede e analisa o uso e a eficácia do Inteligência para documentos Usando a Plataforma Inteligência para documentos Painel de uso. Concede acesso para enviar tarefas de documento e interagir com Inteligência para documentos espaço.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- platform_ml_di.manager
- action_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- usage_admin

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

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Terminologia Inteligência para documentos

Antes de começar com Inteligência para documentos(DocIntel), é importante entender alguns conceitos-chave usados na aplicação.

Terminologia atualizada

A partir de Inteligência para documentos v2.3, DocIntel os recursos incluem terminologia atualizada.

Atualizações de terminologia

Novo termo	Termo antigo
Tarefa de documento	Tarefa, tarefa de extração
Campo	Chave, atributo
Grupo de campos	Grupo de chaves
Valor do campo	Valor extraído
Integração	Configuração de integração
Recomendação	Candidato, sugestão
Totalmente automatizado	Processamento direto
Caso de uso	Definição de tarefa

classificação

Em Inteligência para documentos o processo de categorizar documentos e páginas de documento com base em seu tipo.

pontuação de confiança

Um valor numérico atribuído a uma recomendação por Inteligência para documentos indicando sua certeza sobre as informações extraídas. Quanto maior a pontuação, mais confiável será a recomendação.

classe do documento

Um campo usado para aplicar uma categoria ou rótulo a um documento e a páginas em um documento em Inteligência para documentos.

Por exemplo, para um caso de uso de documento de identidade, as classes podem ser passaporte, carteira de motorista, certidão de nascimento e similares.

tarefa de documento

Uma atividade de processamento de documentos em Inteligência para documentos. Inclui as informações que você deseja extrair do documento ou documentos.

Tradução automática

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

extração

Em Inteligência para documentos O processo de identificar informações relevantes em um documento e usá-las como base para a IA recomendar um valor de campo.

Assunto:

Uma única informação a ser extraída de um documento no Inteligência para documentos. Por exemplo, a data em um documento.

Às vezes, os campos são chamados de chaves ou atributos.

grupo de campos

Um grupo de campos que pertencem juntos em Inteligência para documentos. Grupos de campos são usados para extrair informações de listas e tabelas.

Por exemplo, um grupo chamado "item" contém campos de descrição, quantidade e preço unitário de uma ordem de compra.

valor do campo

A saída final do Inteligência para documentos aplicação. A saída contém os valores dos campos especificados que foram extraídos para uma determinada tarefa de documento.

recomendação

Um pouco de texto encontrado em um documento. A recomendação inclui detalhes sobre seu local no documento, como a página de um documento e o local específico nessa página.

As recomendações fornecidas pela IA são classificadas com base na probabilidade de a IA acreditar que uma determinada recomendação seja o valor correto para o campo atual.

documento não estruturado

Um documento que contém principalmente informações textuais de forma livre e não está em conformidade com um formato ou estrutura específica.

caso de uso

Um caso de uso é um conjunto de configurações usado para definir a estrutura de um tipo de documento que você deseja processar. Ele é composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados. O caso de uso também inclui o modo de como a extração deve ocorrer.

Status da tarefa do documento

A seguir está uma lista dos status de DocIntel tarefas de documento. Esses status se aplicam a tarefas de classificação de documentos e extração 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.

Status de tarefas de documento

Status	Descrição
Configuração	A tarefa foi criada e está sendo preparada para processamento.
Novo(a)	A tarefa foi iniciada por um administrador ou por um usuário que selecionou **Tarefa de processo** . Os documentos da tarefa estão sendo processados e os campos ainda não foram preenchidos.
Em andamento	Os documentos da tarefa são processados. Os campos são preenchidos por meio do preenchimento automático ou por um usuário, que revisa e atualiza as previsões geradas pela IA conforme necessário.
Concluído	A tarefa é concluída depois de ter sido processada automaticamente no modo totalmente automatizado ou depois que um usuário revisou os campos e selecionou **Enviar** .
Reprovado	A tarefa encontrou um erro durante o processamento e não conseguiu processar.

Domain Separation e Inteligência para documentos

Esta visão geral do Domain Separation está relacionada a Inteligência para documentos. 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

Suporte: Básico.

Como o Domain Separation funciona com Inteligência para documentos

Siga estas etapas para obter a separação de domínio:

- Crie um usuário com as funções sn_docintel.admin necessárias no respectivo domínio.
- Replique o seguinte para cada domínio:
  - Documentar tarefas
  - 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.

Idiomas compatíveis com Inteligência para documentos

. Inteligência para documentos o aplicativo fornece suporte para documentos em diferentes idiomas.

O modelo de idioma configurado para um caso de uso permite Inteligência para documentos para detectar dados em documentos, faça previsões para valores de campo e treine ainda mais o modelo nos idiomas selecionados.

Selecione o modelo de idioma ao criar um caso de uso de extração de documento. Para obter mais informações, consulte Crie um caso de uso de extração de documento.

A tabela a seguir lista os idiomas compatíveis com Inteligência para documentos junto com os modelos usados para oferecer suporte a eles.

Inteligência para documentos idiomas e modelos

Modelo	Idiomas
Padrão	Inglês, francês, alemão, espanhol, português, holandês, italiano, tcheco, dinamarquês, finlandês, norueguês e sueco.
OCR para japonês e chinês	Chinês (simplificado) e japonês

Limitações no Inteligência para documentos

Há várias limitações importantes a serem consideradas quando você estiver usando Inteligência para documentos.

Para obter uma lista das limitações importantes em Now Assist em Inteligência para documentos Que diferem das limitações da Inteligência de documentos, consulte Limitações em Now Assist em Inteligência para documentos.

A tabela a seguir é uma lista das limitações importantes em Inteligência para documentos.

Limites em Inteligência para documentos

Limite	Descrição
Formatos de arquivo	Os formatos de arquivo compatíveis são JPEG, PNG e PDF.
Limites de tamanho de arquivo	O limite de tamanho do arquivo é de 10 MB.
Limite de contagem de páginas por tarefa de documento	Inteligência para documentos Compatível com um limite de contagem de 10 páginas para JPEG e PNG. Para PDFs, o limite de contagem de páginas é 25.
Idiomas compatíveis	Para obter informações sobre idiomas compatíveis, consulte Idiomas compatíveis com Inteligência para documentos.
Rotação de documentos	Inteligência para documentos compatível com rotação em incrementos de 90 graus.
Alinhamento do texto	O texto deve ser alinhado horizontalmente no documento.

Tradução automática

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

Limites em Inteligência para documentos

Limite	Descrição
Tamanho mínimo de caracteres	O tamanho mínimo de caracteres é de 15 pixels.
Tipo de caractere	Inteligência para documentos oferece suporte somente a tipos de caracteres impressos em um documento.
Conjunto de caracteres	Inteligência para documentos detecta os seguintes caracteres: • A-z, A-Z, 0 a 9 • á à â ä ã å ß ç é ê ë î í ñ ó ò ô ö õ ú ù ü û œ • Á À Â Ä Ã Å SS Í Ñ Ó Ò Ô Ö Õ Ú Ù Ü Û Œ Ê Ë Î • , : ; . ‘ \ ” ! ? ¿ ¡ + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > ` ± = _ $ £ ¢ €
Operações de sincronização/assíncrona	Assíncrono
Número máximo de tarefas de documento processadas por instância por dia	O número máximo de tarefas de documento processadas por instância por dia é 2000.
Número máximo de campos por caso de uso	O número máximo de campos por caso de uso de extração de documento é 50. O número máximo de campos (categorias) por caso de uso de classificação de documento é 30.

Now Assist em Inteligência para documentos

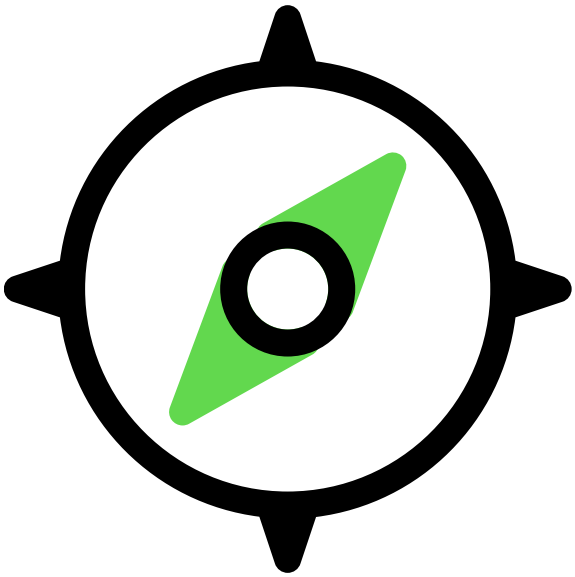
Com ServiceNow® Now Assist em Inteligência para documentos, Você pode usar a IA generativa para obter informações importantes de documentos digitais em seus fluxos de trabalho de automação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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



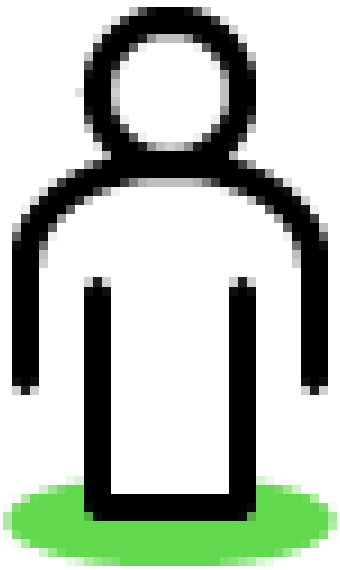
Saiba mais sobre as habilidades de IA generativa disponíveis em Now Assist em Inteligência para documentos

Configurar



Ativar Now Assist em Inteligência para documentos E configure as habilidades de IA generativa

Uso



Use os recursos de IA generativa oferecidos por Now Assist em Inteligência para documentos

Referência



Obtenha detalhes sobre formulários, tabelas 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.

Importante:

- Nem todos os provedores de modelos estão disponíveis para clientes com SKUs no país, e alguns produtos/recursos do Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes no país. Para obter mais informações, consulte KB1584492 artigo na Base de conhecimento do Now Support. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade do provedor de modelos em versões futuras.
- Alguns Now Assist No momento, os produtos/recursos não estão disponíveis para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist no momento, os produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Certifique-se de verificar se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Recursos adicionais para produtos e soluções de IA.
- ServiceNow Comunidade sobre IA e Inteligência .
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em ServiceNow University .
- PESQUISE Portal de erros conhecidos para artigos de erro conhecidos.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente .

Nenhum dos produtos de IA e dados avançados fornece aconselhamento jurídico ou profissional. As saídas fornecidas pelos produtos de IA e dados avançados são apenas para fins informativos e não substituem o aconselhamento de um profissional qualificado. O cliente assume todas as responsabilidades e obrigações com relação a quaisquer decisões, conselhos, conclusões, opiniões jurídicas, recomendações feitas ou dadas como resultado do uso dos serviços, incluindo, sem limitação, qualquer decisão tomada ou ação tomada pelo cliente com base na IA avançada e nos produtos de dados.

Os produtos e serviços de dados e IA avançada não constituem e não se destinam a constituir aconselhamento jurídico e não criam um relacionamento advogado-cliente.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela 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.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações extraídas de documentos. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar.

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação.

Como explorar Now Assist no Inteligência para documentos

Com Now Assist em Inteligência para documentos, Você pode usar a IA generativa para extrair informações importantes de seus documentos e imagens para uso em seus fluxos de trabalho .

Now Assist em Inteligência para documentos visão geral

Now Assist em Inteligência para documentos Disponibiliza os seguintes recursos de IA generativa:

- Extraia informações de documentos. Extraia informações na forma de campos, tabelas e respostas a perguntas predefinidas de documentos e arquivos de imagem. As informações podem ser revisadas por agentes no Inteligência para documentos espaço, armazenado em campos mapeados e usado conforme definido no fluxo de trabalho.
- Perguntas e Respostas do documento: Os agentes podem economizar tempo ao revisar documentos usando os recursos preditivos da IA generativa para fornecer respostas a perguntas predefinidas.
- Documento e informações visuais Agente de IA. O agente de IA coleta contexto da entrada do usuário e anexos de documento ou imagem, gera as informações solicitadas com base no conteúdo e fornece as informações junto com todos os detalhes relevantes da tarefa. Para obter mais informações sobre agentes de IA, consulte Agente de IA de informações visuais e documentos.
- Extração de metadados de contrato e análise de contrato. As habilidades para extração de metadados de contrato e análise de contrato só estão disponíveis com Now Assist em Gestão de contratos aplicação. Para obter mais informações, consulte Now Assist in Contract Management .
- Resumo do anexo. Os agentes podem exibir um resumo do conteúdo do anexo junto com o resumo do registro em ITSM. O resumo de anexos está disponível em Now Assist para ITSM. Para obter mais informações, consulte Customize a Now Assist for IT Service Management (ITSM) skill .
- Bate-papo do documento. Os agentes podem receber respostas de bate-papo com base no conteúdo do documento. O bate-papo do documento está disponível em Now Assist para Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Upload documents in a chat .
- Extração de dados da fatura. Extraia detalhes da fatura de PDFs enviados por e-mail ou portal do fornecedor e processe automaticamente a fatura digitalizada em Operações 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.

contas a pagar(APO). Para obter mais informações, consulte Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) .

- Extração de informações de ESG. Extraia informações relacionadas a ESG das faturas para suporte Gestão ambiental, social e de governança(ESG) iniciativas e conformidade normativa. Para obter mais informações, consulte Filter citations documents for ESG .

Now Assist em Inteligência para documentos habilidades

Now Assist em Inteligência para documentos As habilidades estão habilitadas no fluxo de trabalho da plataforma no Now Assist Console do administrador. Para obter mais informações sobre como ativar as habilidades, consulte Ativar um Now Assist em Inteligência para documentos habilidade.

Extraia informações de documentos

A habilidade Extrair informações de documentos permite que você use as previsões do Now Assist para extrair campos e tabelas e encontrar respostas para perguntas predefinidas de um documento ou imagem. Os agentes podem revisar e editar previsões no espaço Inteligência de documentos. Para obter mais informações, consulte Revise as informações extraídas no Inteligência para documentos espaço.

Extração do documento

A habilidade de extração de documentos permite que você use Now Assist previsões para extrair rapidamente dados de documentos. Para obter mais informações, consulte .

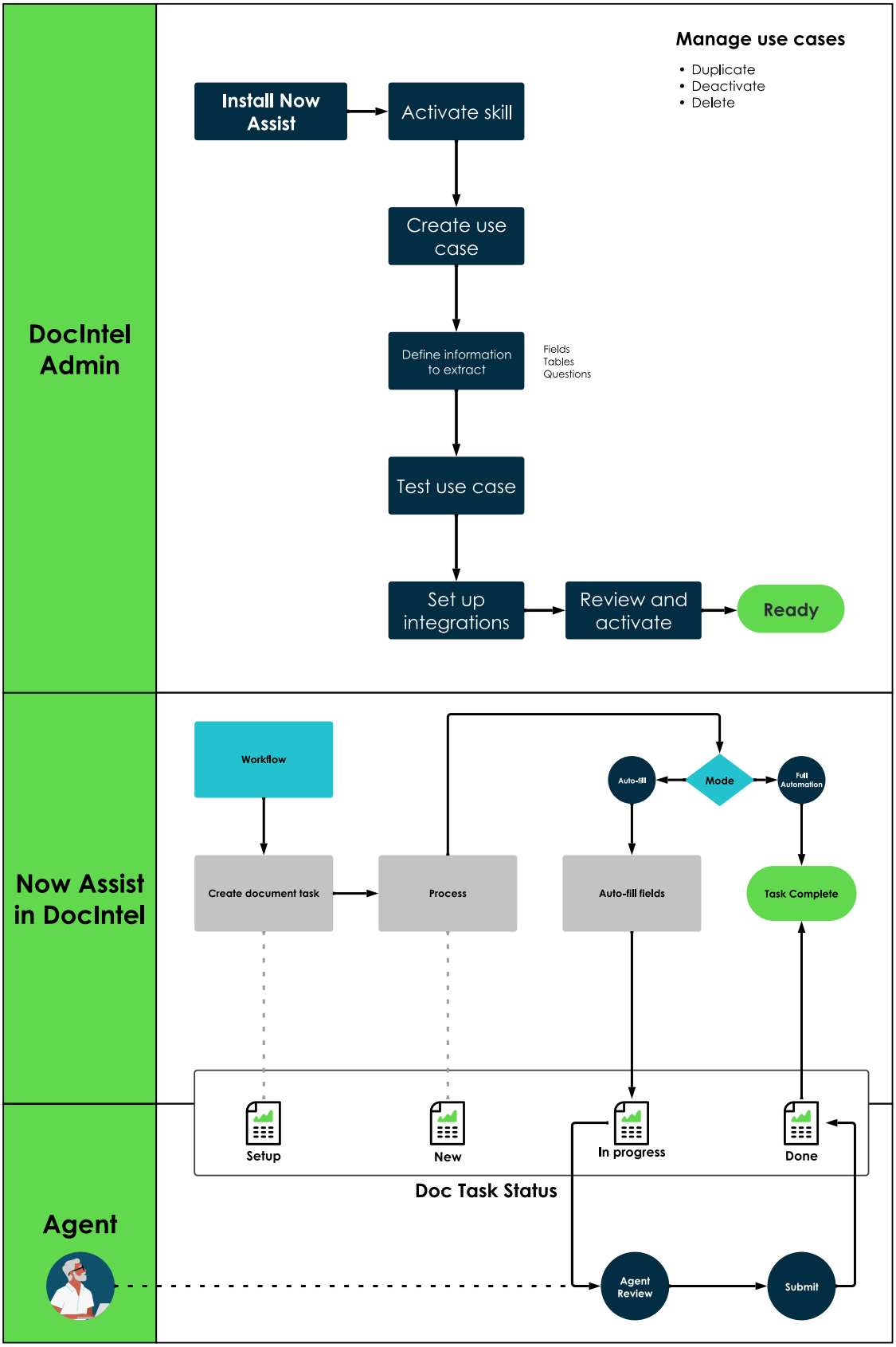
Fluxo de trabalho de Now Assist em Inteligência para documentos

O diagrama a seguir mostra como Now Assist em Inteligência para documentos as habilidades são configuradas e usadas para processar documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist em Inteligência para documentos fluxo



Tradução automática

Neste fluxo de trabalho:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 administrador ativa uma habilidade e configura um caso de uso para ela.
- Uma integração de fluxo de trabalho cria uma tarefa de documento como parte de seu fluxo.
- Um documento é carregado para processamento em uma tarefa de documento.
- Now Assist processa o documento e faz previsões com base nos campos definidos no caso de uso.
- Se o caso de uso não estiver definido como automação completa, a tarefa será enviada para um atendente para revisão.
- O agente fornece entrada para validar ou corrigir os valores previstos por Now Assist.
- A tarefa é concluída e o fluxo de trabalho integrado prossegue conforme definido.

Now Assist em Inteligência para documentos benefícios

Now Assist no Inteligência para documentos fornece os benefícios a seguir.

Benefício	Recurso	Usuário
Comece rapidamente com uma configuração assistida de seus casos de uso para identificar as informações que você deseja obter de seus documentos.	Configurar casos de uso de inteligência de documentos	DocIntel Admin [sn_docintel.admin] DocIntel Manager [sn_docintel.manager]
Acelere a extração de informações de documentos na forma de campos, tabelas e respostas a perguntas predefinidas, e transforme isso em dados estruturados na plataforma.	Revise as informações extraídas no Inteligência para documentos espaço	Agente de extração DocIntel [sn_docintel.extraction_agent]

Casos de uso em Now Assist em Inteligência para documentos

Em Now Assist em Inteligência para documentos Um caso de uso é usado para definir as informações que você deseja que a IA generativa detecte em um documento.

Casos de uso para Now Assist em Inteligência para documentos habilidades

Now Assist em Inteligência para documentos oferece suporte a casos de uso para as seguintes habilidades:

Extraia informações de documentos

Em um caso de uso Extrair informações, defina as informações que você deseja que o Now Assist extraia de um documento na forma de campos, tabelas e perguntas.

Você pode definir um campo específico a ser extraído, uma estrutura de tabela com várias colunas ou uma pergunta que a IA generativa responda com base no texto em um documento.

Por exemplo, se você precisar processar informações de formulários de ordem de compra, convém um caso de uso com campos para extrair a data e 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.

número do formulário, uma tabela para extrair a lista detalhada com preços e perguntas como "O pedido inclui itens com "cartão-presente" na descrição".

Extração do documento

Em um caso de uso de extração de documento, defina o texto desejado Now Assist para extrair de um documento.

Por exemplo, se você precisar processar documentos do funcionário, talvez queira um caso de uso "Formulário de informações de contato de emergência" com campos para nome do funcionário, departamento, nome do contato de emergência e assim por diante, para definir quais informações precisam ser extraídas do documento.

Estrutura de caso de uso

Um caso de uso é composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados, e perguntas, bem como quaisquer integrações e fluxos.

Now Assist em Inteligência para documentos usa campos para identificar as informações específicas em documentos a serem consideradas ao fazer previsões. As tabelas são usadas para extrair informações nas células que aparecem nas colunas da tabela. As perguntas são usadas para produzir uma resposta com base na análise do texto em um documento.

Configuração de caso de uso

Use Now Assist Interface de recursos para configurar casos de uso do Now Assist em Inteligência para documentos habilidades. Casos de uso do Inteligência para documentos a aplicação tem um processo de configuração separado. Para obter mais informações, consulte Configuração da Inteligência para documentos.

A configuração do caso de uso envolve a definição do nome e dos detalhes do caso de uso e a definição dos campos , tabelas e perguntas configurar integrações e fluxos e testar o caso de uso.

Para obter mais informações, consulte Configure um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos.

Dica:

Para economizar tempo quando você precisar criar um novo caso de uso que compartilha uma estrutura semelhante a outro, faça uma cópia do caso de uso existente e edite os detalhes da cópia. Para obter mais informações, consulte Faça uma cópia de um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos.

Depois de concluir a configuração de um caso de uso, os agentes podem começar a processar documentos para ele.

Inteligência para documentos espaço com Now Assist

Use Inteligência para documentos Espaço para revisar as previsões da IA generativa feitas por Now Assist para um documento ou arquivo de imagem . Você também pode identificar informações ausentes no arquivo.

Visão geral do Inteligência para documentos espaço com Now Assist

. Inteligência para documentos o workspace fornece recursos de gestão de documentos que permitem revisar e processar documentos rapidamente e arquivos 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.

Com Inteligência para documentos, você pode:

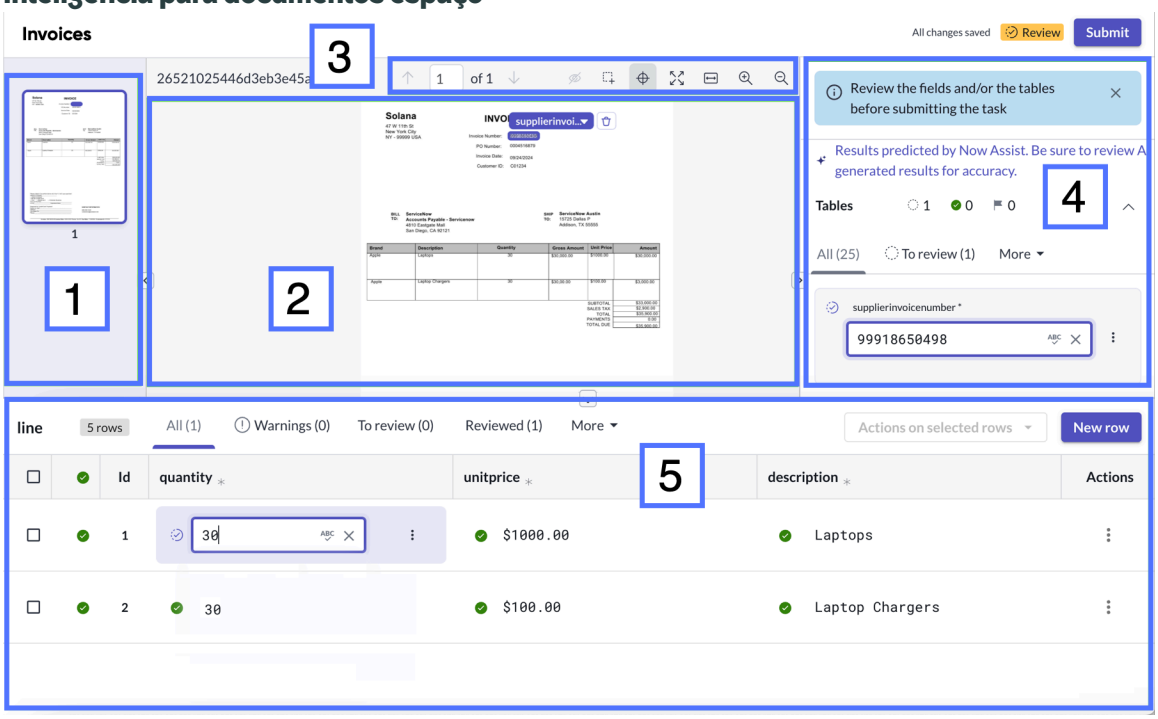
- Revise com eficiência as recomendações da IA generativa e confirme o texto extraído do arquivo.
- Revise as respostas da IA generativa para perguntas predefinidas para derivar informações importantes do seu arquivo.
- Identificar informações ausentes e revisar itens pendentes.

Layout do Inteligência para documentos espaço

A ilustração a seguir mostra o. Inteligência para documentos espaço. O espaço inclui as seguintes áreas:

- 1 - Painel de miniaturas
- 2 - Painel de imagem do documento
- 3 - Controles de documento
- 4 - Revisão de extração painel
- 5 - Painel de tabela

Inteligência para documentos espaço



Painel de miniaturas

No painel de miniaturas do espaço, você pode selecionar uma página de um documento de várias páginas. A página selecionada é exibida no painel de imagem do documento. Selecionar uma página não afeta o que é exibido no painel de campos de documento.

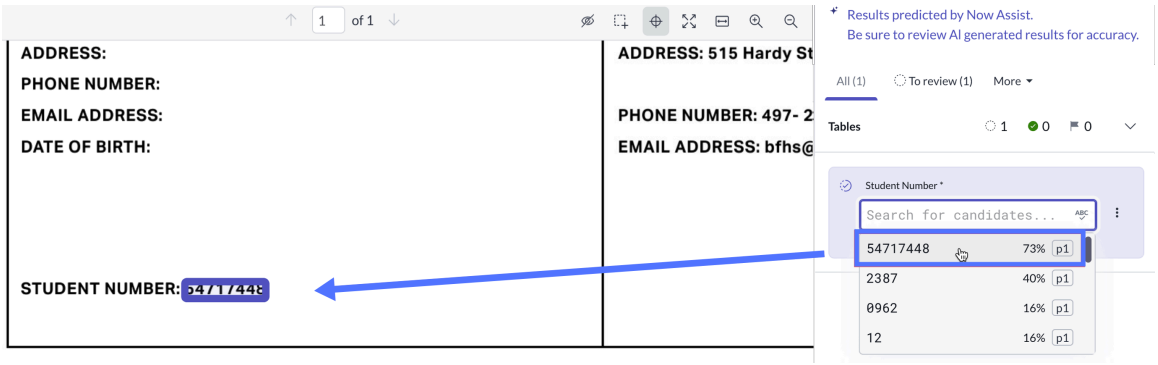
Painel de imagem do documento

O painel de imagem do documento exibe a página selecionada no painel de miniaturas.

Se Now Assist pode detectar a origem de sua previsão no documento. ele a realçará no painel de imagem do documento quando você selecionar um campo para revisar.

Tradução automática

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



[store-future: BEGIN review]Você também pode extrair informações diretamente da imagem do documento usando a ferramenta Desenhar. Para mais detalhes, consulte Extraia campos usando a ferramenta Desenhar.[End]

Controles de documento

Ao revisar um documento para extração, você pode usar vários controles para maximizar a área de exibição, o zoom ou o foco nas áreas necessárias.

Você também pode extrair informações diretamente da imagem do documento usando a ferramenta Desenhar. Para mais detalhes, consulte Extraia campos usando a ferramenta Desenhar.

Revisão de extração painel

. revisão de extração O painel permite que você abra itens para revisão, incluindo a exibição das previsões da IA generativa. Você também pode marcar campos como ausentes no documento.

Nota:
Um asterisco indica um campo obrigatório.

Painel de tabela

O painel de tabela permite que você abra linhas de tabela para revisão, incluindo a exibição das recomendações da IA generativa. Você também pode sinalizar campos ou marcar campos como ausentes no documento. Controles de tabela adicionais permitem inserir linhas e redimensionar colunas conforme necessário.

Nota:
Um asterisco no cabeçalho da coluna indica um campo obrigatório.

Informações de suporte para Now Assist em Inteligência para documentos

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas ao Now Assist em Inteligência para documentos aplicação.

Versões com suporte

Now Assist em Inteligência para documentosÉ compatível a partir do Yokohama (Patch 1).

- Now Assist Console do administrador v5.0
- Now Assist Para a plataforma 7,0
- Inteligência para documentos v6.0
- Now Assist em Inteligência para documentos v2.0

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.

Interfaces do usuário compatíveis

. Now Assist em Inteligência para documentos a aplicação é compatível com Inteligência para documentos espaço.

Para obter mais informações, consulte Inteligência para documentos espaço com Now Assist.

Idiomas compatíveis

Now Assist em Inteligência para documentos oferece suporte a texto em vários idiomas. Para obter informações sobre idiomas compatíveis, consulte Idiomas compatíveis com Now Assist em Inteligência para documentos.

Informações da aplicação

Now Assist em Inteligência para documentos As habilidades estão disponíveis no fluxo de trabalho da plataforma.

Ative o. Now Assist em Inteligência para documentos App da Store (sn_docintel_gen_ai) para configurar a extração de documentos e as habilidades de perguntas e Respostas.

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Now Assist Console do administrador (sn_nowassist_admin)
- Now Assist Para plataforma (sn_genai_platform)
- Inteligência para documentos (sn_docintel)

Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist no Inteligência para documentos.

Como configurar o Now Assist no Inteligência para documentos

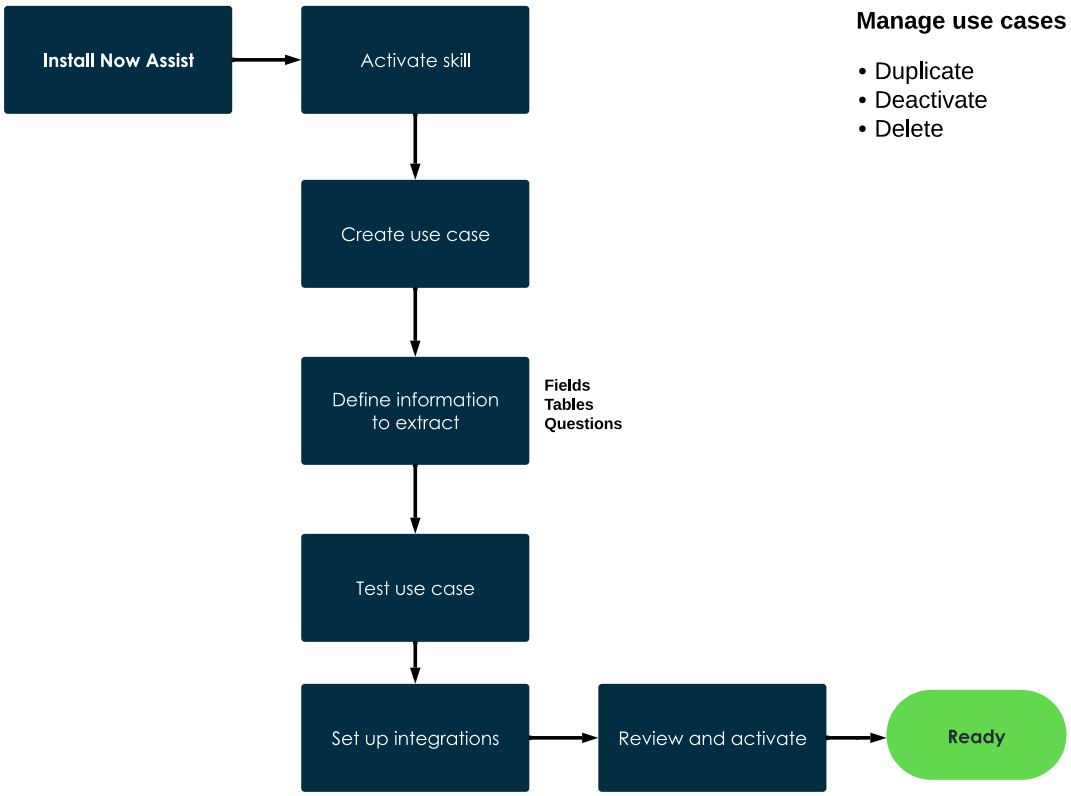
Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o. Now Assist em Inteligência para documentos Recurso, que permite que os agentes usem suas habilidades de IA generativa em seu espaço de aplicações.

O diagrama a seguir mostra o processo para configurar o. extrair informações habilidade da plataforma em 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.

Now Assist em Inteligência para documentos etapas de configuração



Neste fluxo de trabalho:

- Instale Now Assist.
- Ative o. extrair informações No fluxo de trabalho da plataforma.
- Crie um ou mais casos de uso para a habilidade.
- Definir campos , tabelas, ou perguntas para o caso de uso.
- Teste o desempenho do caso de uso com um documento de amostra.
- Configure integrações com seus fluxos de trabalho.
- Revise o caso de uso e ative-o.

Ativar um Now Assist em Inteligência para documentos habilidade

Ative o. Now Assist em Inteligência para documentos Habilidades que os agentes podem usar para ajudar a analisar e extrair informações de documentos com IA generativa.

Antes de Iniciar

Antes de ativar uma habilidade de inteligência de documentos em Now Assist, os seguintes aplicativos e seus respectivos plug-ins devem ser instalados.

- Now Assist

  Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins de Now Assist.

- Inteligência para documentos

  Para obter mais informações, consulte Instalar Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist em Inteligência para documentos

  Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins de Now Assist.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma** .
3. Em Lista de habilidades da plataforma , selecione **Ativar habilidade** para inteligência de documentos habilidade que você deseja ativar.

   Para obter mais informações sobre habilidades de inteligência de documentos, consulte Now Assist habilidades de inteligência de documentos.

   A configuração do caso de uso guiado é aberta.
4. Crie um caso de uso.
   a. Para criar um novo caso de uso, siga as etapas em Configure um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos.
   b. Selecione **Salvar e continuar**.
5. [store-future: BEGIN review] Selecione a exibição.
   a. **Opcional:** Ligue o. **Exibição** opção para mostrar a habilidade em todos ServiceNow AI Platform produtos.
   b. Selecione **Expandir** ícone (>) e conceda uma ou mais funções de usuário à equipe que trabalhará com a habilidade de inteligência de documentos.
   c. Selecione **Salvar e continuar**.
   [End]
6. Revisar e ativar.
   a. Revise as seleções de configuração que você fez para a habilidade.
   b. **Opcional:** Selecione **Voltar** para retornar a uma etapa anterior e fazer uma mudança.
   c. Selecione **Ativar**.

Resultado

A habilidade está ativa e disponível para as funções de usuário selecionadas.

Configure um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos

Crie um registro de caso de uso para definir um documento com o qual você deseja processar Now Assist em Inteligência para documentos.

Antes de Iniciar

- Ativar um Now Assist em Inteligência para documentos habilidade. Para obter mais informações, consulte Ativar um Now Assist em Inteligência para documentos habilidade.
- Função necessária: Administrador, DocIntel Admin, DocIntel Manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Em um caso de uso, você define as informações desejadas Now Assist para obter de um documento especificando o tipo de documento a ser processado, os campos e tabelas para detectar ou perguntas que você deseja fazer e o local onde os resultados de processamento de documentos são armazenados.

Depois de definir um caso de uso, os usuários podem começar a processar documentos para ele nos fluxos de trabalho relacionados.

Para obter mais informações sobre casos de uso, consulte Casos de uso em Now Assist em Inteligência para documentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma** .
3. Na lista Habilidades da plataforma, encontre a habilidade de inteligência de documentos aplicável e selecione **Editar** no menu de opções ( ).
4. Selecione **Novo caso de uso** .

   A configuração do caso de uso guiado é aberta.
5. Defina o caso de uso.

   a. Insira um nome para o caso de uso.

   b. Selecione uma tabela de destino para armazenar os resultados de processamento de documentos para este caso de uso.

   c. Selecione o idioma dos arquivos processados para o caso de uso.

      Se os arquivos contiverem vários idiomas, selecione o idioma primário.

      Para obter mais informações, consulte Idiomas compatíveis com Now Assist em Inteligência para documentos.

   d. Selecione o modelo de linguagem grande (LLM) que fará previsões para os documentos processados com este caso de uso.

      Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes usados por Now Assist em Inteligência para documentos.

   e. **Opcional:** Ative o modo de imagem para processar imagens com mais eficiência.

      (Optional) O modo de imagem envia páginas para o LLM como imagens para aproveitar a capacidade visual do LLM multimodal, bem como qualquer um dos idiomas compatíveis com ele.

      A opção de modo de imagem está disponível quando um LLM multimodal 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.

Nota:
Selecionar o modo de imagem reduz o limite de contagem de páginas para 10 páginas por arquivo.

f. Selecione **Salvar e continuar**.

6. Definir informações ou perguntas .

a. Selecione **Adicione um campo** .

Se você já definiu um ou mais campos, tabelas, ou perguntas e você quiser adicionar outro, selecione **Novo campo** .

b. Selecione o tipo de informação que você deseja obter do documento.

Você pode escolher um dos seguintes:

Campo

Campos são usados para extrair uma única informação no documento. Por exemplo, um número de documento ou um nome de cliente.

Tabela

Tabelas são usados para extrair listas ou tabelas de informações. Uma tabela pode ter várias colunas. O número de itens de lista ou linhas de tabela não precisa ser conhecido com antecedência.

Pergunta

Definir a pergunta que você deseja fazer sobre o documento.

. o formulário é exibido com base no tipo de informação selecionado.

c. No formulário, preencha os campos.

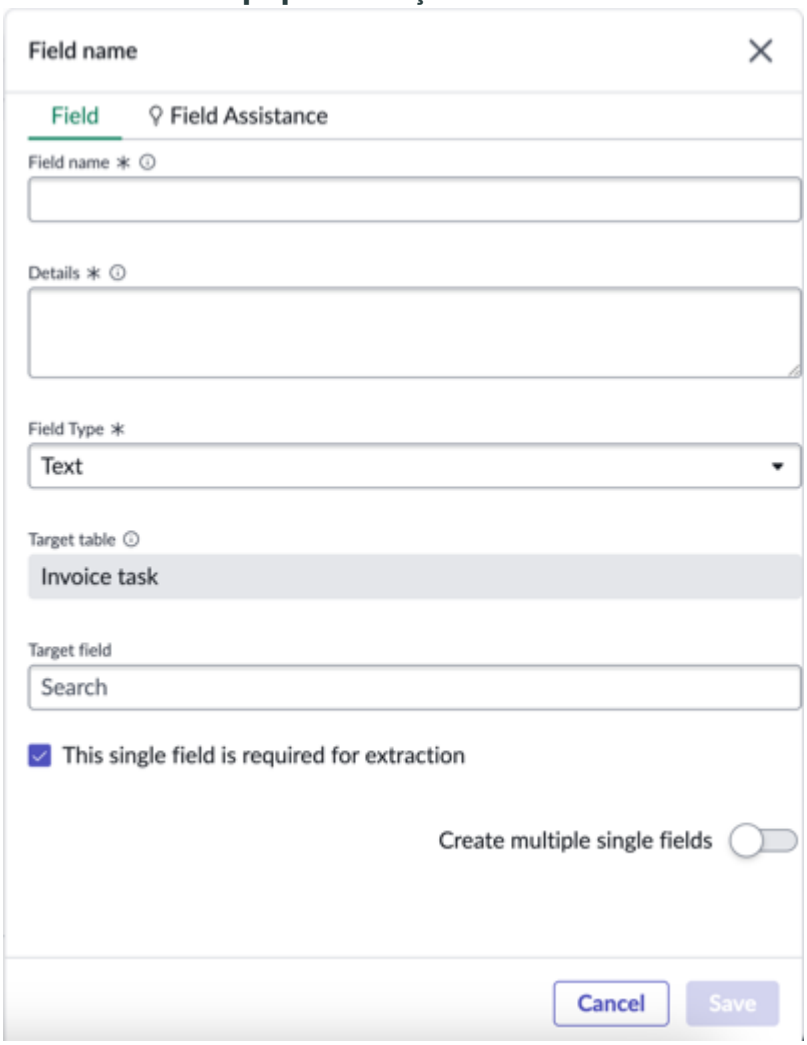
O tipo de formulário depende do tipo de campo.

- Pergunta formulário para caso de uso configuração
- Campo formulário para caso de uso configuração
- Formulário de tabela para caso de uso 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.

Formulário de campo para extração de documento



d. Selecione **Save** (Salvar).
O sistema adiciona os novos campos, tabelas, ou perguntas para Informações lista associada ao caso de uso.

e. Opcional: Para editar ou excluir um campo, tabela ou pergunta, selecione a opção apropriada no menu de opções (⋮) da linha.

f. Selecione **Salve e continue** .

7. Teste o desempenho do caso de uso com um documento de amostra.
Selecione **Teste um novo documento** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um documento.

Opção	Descrição
Carregar do registro	**i.** Selecione **Carregar do registro** . **ii.** Insira os critérios de pesquisa no campo de pesquisa. **iii.** Selecione um registro na lista. Esta opção está disponível quando uma tabela de destino é selecionada para o caso de uso.
Carregar a partir deste dispositivo	**i.** Selecione **Carregar a partir deste dispositivo** . **ii.** Selecione **Adicionar arquivo** . **iii.** Selecione um arquivo e selecione **Aberto** . **iv.** Selecione **Carregar**.

b. Selecione **Continuar**.
. Inteligência para documentos O espaço aparece em um quadro na tela Saída de teste.

c. Revise o desempenho da habilidade do documento de teste.

d. Selecione **Salvar e continuar**.

8. Adicionar integrações.

Integre o caso de uso da inteligência de documentos a um fluxo de trabalho.

Esta opção está disponível quando uma tabela de destino é selecionada para o caso de uso.

Para obter mais informações sobre Inteligência para documentos integrações, consulte Integre com uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado.

a. Selecione **Adicionar integração** .

Se você já definiu uma ou mais integrações e deseja adicionar outra, selecione **Nova integração** .

b. Insira um nome para a integração.

c. Selecione o tipo de integração que você deseja usar.

Tradução automática

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

. Tarefa de processo o tipo cria um ponto de integração para criar e processar automaticamente tarefas de documento com base em gatilhos específicos que acontecem na tabela de destino.

. Extrair valores o tipo cria um ponto de integração para propagar automaticamente os valores extraídos para a tabela de destino quando a extração for concluída em Now Assist em Inteligência para documentos.

d. Use as condições para selecionar determinados campos como gatilhos específicos para a integração.

As condições estarão disponíveis se você selecionou Tarefa de processo na etapa anterior. Para obter mais informações sobre condições, consulte OR conditions .

e. **Opcional:** Selecione **Criar fluxo** opção para criar um fluxo para esta integração no Workflow Studio.

Dica:
Esta opção deve ser selecionada, a menos que você esteja planejando escrever seu próprio script personalizado para configurar a integração. Certifique-se de que a integração esteja ativada no Workflow Studio. Para obter mais informações, consulte Building flows .

f. Selecione **Save** (Salvar).

g. Selecione **Salvar e continuar**.

9. Revisar e ativar.

a. Revise as seleções de configuração que você fez para o caso de uso.

b. **Opcional:** Selecione **Voltar** para retornar a uma etapa anterior e fazer uma mudança

c. Selecione **Concluir a configuração** .

Ative o modo de automação completa para um caso de uso de extração de documento

Ative o modo de automação completa para concluir e enviar automaticamente tarefas de documento sem uma revisão do agente. O modo de automação total é desativado por padrão em casos de uso.

Antes de Iniciar

- Configure um caso de uso para . Now Assist em Inteligência para documentoshabilidade. Para obter mais informações, consulte Configure um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos.
- Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O modo de extração determina como Now Assist em Inteligência para documentos processa tarefas de documento para um caso de uso. Para obter mais informações, consulte Modos de extração de dados em Now Assist em Inteligência para documentos.

Se quiser, ative o modo de automação completa Now Assist ignorar a revisão do agente usada para verificar a precisão dos valores previstos. Now Assist preenche automaticamente os valores de todos os campos obrigatórios ou os marca como ausentes no documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tarefas de documento criadas para o caso de uso são concluídas e enviadas automaticamente por Now Assist.

> **⚠ Aviso:**
> O Now Assist pode nem sempre produzir informações precisas, completas ou apropriadas. Ao optar por ignorar a revisão do agente, não há como verificar a precisão dos valores previstos antes de usar os dados em seus fluxos de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma** .
3. Na lista Habilidades da plataforma, encontre a habilidade de inteligência de documentos aplicável e selecione **Editar** no menu de opções ( ).
4. Selecione o caso de uso que você deseja configurar.
5. Clique no ícone de configurações ( ).
6. Na tela Modo de extração, selecione . **Modo de automação total (nenhuma revisão do agente necessária)** opção.
7. **Opcional:** Selecione **Qualquer campo obrigatório está ausente no documento** opção para desativar a automação e exigir uma revisão do agente quando qualquer um dos campos obrigatórios estiver ausente no documento.
8. Feche a caixa Configurações.

Mude modelos de idioma para um caso de uso

Escolha os modelos de idioma para um Now Assist em Inteligência para documentos caso de uso.

Antes de Iniciar

- Configure um caso de uso para extraia informações de documentos habilidade. Para obter mais informações, consulte Configure um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos.
- Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Modelos de linguagem são usados para detectar informações em documentos e fazer previsões para extração de informações.

Provedores de modelo de linguagem grande (LLM) de terceiros estão disponíveis para Now Assist E agentes de IA, além de Serviço Now LLM. Para obter mais informações sobre LLMs em Now Assist, consulte Gerenciar provedores de modelos.

Para cada um Now Assist em Inteligência para documentos Caso de uso, somente um LLM pode ser habilitado por vez. Now Assist Emprega o LLM selecionado ao processar documentos para o caso de uso.

Para arquivos de imagem que precisam de reconhecimento ótico de caracteres (OCR) para detectar o texto neles, os modelos de OCR são usados para oferecer suporte a diferentes grupos de idiomas. O idioma selecionado durante a configuração do caso de uso ajuda o modelo de OCR a detectar texto nas 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma** .
3. Na lista Habilidades da plataforma, encontre a habilidade de inteligência de documentos aplicável e selecione **Editar** no menu de opções ( ).
4. Selecione o caso de uso que você deseja configurar.
5. Selecione o ícone de configurações ( ).
6. Selecione A tela Gerenciar LLMs .
7. Selecione o LLM que fará previsões para os documentos processados com este caso de uso.

   Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes usados por Now Assist em Inteligência para documentos.

8. **Opcional:** Ative o modo de imagem para processar imagens com mais eficiência.

   (Optional) O modo de imagem envia páginas para o LLM como imagens para aproveitar a capacidade visual do LLM multimodal, bem como qualquer um dos idiomas compatíveis com ele.

   A opção de modo de imagem está disponível quando um LLM multimodal é selecionado.

   Nota:
   Selecionar o modo de imagem reduz o limite de contagem de páginas para 10 páginas por arquivo.

9. Selecione **Idioma dos arquivos** processado para o caso de uso.

   Se os arquivos contiverem vários idiomas, selecione o idioma primário.

   Para obter mais informações, consulte Idiomas compatíveis com Now Assist em Inteligência para documentos.

10. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
Selecionado os idiomas são habilitado para o caso de uso.

Edite um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos

Edite um caso de uso para mudar o nome, os campos, as tabelas, as perguntas e as integrações.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador, DocIntel Admin, DocIntel Manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Siga estas etapas para editar um caso de uso junto com seus campos, tabelas, perguntas, integrações e fluxos.

Casos de uso marcados como somente leitura não podem ser editados. No entanto, você pode fazer uma cópia de um caso de uso somente leitura editável. Para obter mais informações, consulte Faça uma cópia de um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma** .
3. Na lista Habilidades da plataforma, encontre a habilidade de inteligência de documentos aplicável e selecione **Editar** no menu de opções ( ).
4. Na linha do caso de uso que você deseja editar, selecione **Editar** no menu de opções ( ).
5. Faça mudanças conforme necessário.

   Para obter mais informações sobre a configuração do caso de uso, consulte Configure um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos

Faça uma cópia de um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos

Faça uma cópia de um caso de uso para economizar tempo quando precisar criar um novo caso de uso com uma estrutura semelhante.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador, DocIntel Admin, DocIntel Manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Siga estas etapas para criar uma cópia de um caso de uso junto com seus campos, tabelas, perguntas, integrações e fluxos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma** .
3. Na lista Habilidades da plataforma, encontre a habilidade de inteligência de documentos aplicável e selecione **Editar** no menu de opções ( ).
4. Na linha do caso de uso que você deseja copiar, selecione **Faça uma cópia** no menu de opções ( ).
5. Na caixa de confirmação, selecione **Faça uma cópia** .
6. Selecione **Continuar**.
7. Insira um nome para o caso de uso.
8. Selecione **Faça uma cópia** .

Resultado
O caso de uso duplicado aparece na lista Casos de uso.

O que Fazer Depois
Edite o novo caso de uso para fazer as mudanças necessárias e testá-lo para garantir que ele funcione corretamente.

Para obter mais informações, consulte Edite um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos.

Desative um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos

Desative um caso de uso que você não deseja usar para seus documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, DocIntel Admin, DocIntel Manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma** .
3. Na lista Habilidades da plataforma, encontre a habilidade de inteligência de documentos aplicável e selecione **Editar** no menu de opções ( ).
4. Na linha do caso de uso que você deseja desativar, selecione **Desativar** no menu de opções ( ).
5. Na caixa de confirmação, selecione **Sim** .

Resultado
O caso de uso está desativado. O caso de uso desativado não será usado para processamento de documentos.

Exclua um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos

Exclua um caso de uso quando ele não for mais necessário para seus documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: Administrador, DocIntel Admin, DocIntel Manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Habilidades**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma** .
3. Na lista Habilidades da plataforma, encontre a habilidade de inteligência de documentos aplicável e selecione **Editar** no menu de opções ( ).
4. Na linha do caso de uso que você deseja excluir, selecione **Excluir** no menu de opções ( ).
5. Na caixa de confirmação, selecione **Excluir** .

Resultado
O caso de uso junto com os campos, tabelas, perguntas, integrações e fluxos relacionados são excluídos.

Usar Now Assist em Inteligência para documentos

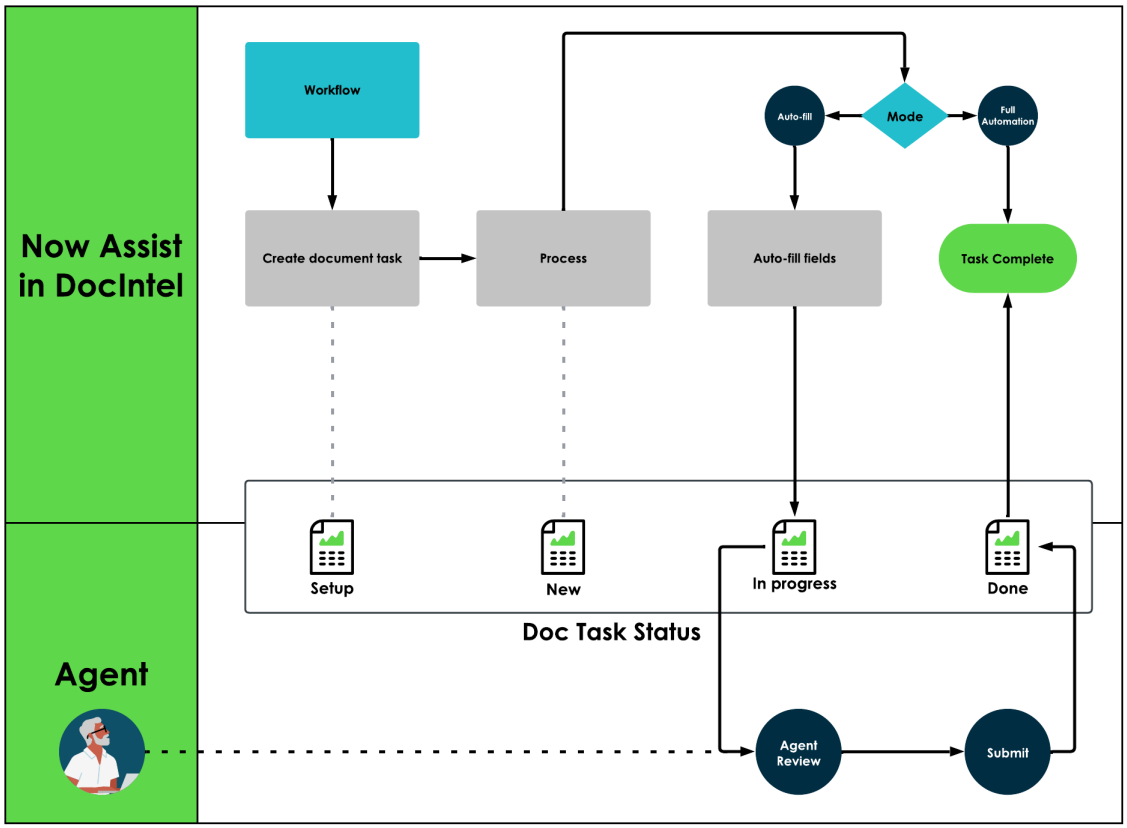
Se você tiver uma função de agente, poderá usar Now Assist em Inteligência para documentos Espaço para analisar e extrair informações de seus documentos com IA generativa.

O diagrama a seguir mostra como Now Assist em Inteligência para documentos as habilidades são configuradas e usadas para processar documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist em Inteligência para documentos fluxo de trabalho de processamento de documentos



Neste fluxo de trabalho:

- Uma integração de fluxo de trabalho cria uma tarefa de documento como parte de seu fluxo.
- Um documento é carregado para processamento em uma tarefa de documento.
- Now Assist processa o documento e faz previsões com base nos campos definidos no caso de uso.
- Se o caso de uso não estiver definido como automação completa, a tarefa será enviada para um atendente para revisão.
- O agente fornece entrada para validar ou corrigir os valores previstos por Now Assist.
- A tarefa é concluída e o fluxo de trabalho integrado prossegue conforme definido.

Revise as informações extraídas no Inteligência para documentos espaço

Use Inteligência para documentos espaço para revisar as informações que foram extraídas de um documento ou arquivo de imagem por Now Assist em Inteligência para documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.creation_agent ou sn_docintel.extraction_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist Usa recursos de IA generativa para fazer previsões sobre as informações a serem extraídas de um arquivo para os campos, tabelas e perguntas definidos no caso de uso. . Inteligência para documentos o workspace fornece recursos de gestão de documentos que permitem revisar e processar rapidamente as informações extraídas.

Tradução automática

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

Com Inteligência para documentos, você pode:

- Revise Now Assist e confirmar ou editar o texto extraído.
- Revise as respostas geradas por Now Assist e edite-os para precisão.
- Identifique campos ou respostas como ausentes no documento.

Para obter mais informações, consulte Inteligência para documentos espaço com Now Assist.

Procedimento

1. Abra o. Inteligência para documentos espaço para exibir o documento e as informações extraídas.
2. No painel de revisão de extração, selecione um campo ou pergunta.

   O status de revisão do item é definido como Em andamento.

   Se Now Assist pode detectar a origem de sua previsão no documento, ele a realçará no painel de imagem do documento.

   Recolher um painel lateral usando o ícone Recolher ( ), se necessário.
3. Revise a precisão do campo ou da pergunta.

   Nota:
   O valor do campo ou a pergunta respondida é uma previsão da IA generativa com base no texto ou na imagem do documento. Revise-o cuidadosamente para garantir que seja preciso.
4. **Opcional:** Execute a ação apropriada no valor do campo ou na pergunta respondida.

   (Optional) Para obter informações sobre como usar a ferramenta Desenhar, consulte Extraia campos usando a ferramenta Desenhar.
5. Selecione o próximo campo ou pergunta e repita as etapas de 3 a 4.
6. Selecione **Enviar**.

   Nota:
   A IA generativa pode nem sempre produzir informações precisas, completas ou apropriadas. Antes de enviar, é importante revisar todos os valores de campo e respostas para verificar a precisão.

Resultado

Os valores extraídos são salvos. Campos vazios e respostas são enviados sem valores.

Referência de Now Assist em Inteligência para documentos

Os tópicos a seguir fornecem informações adicionais sobre os recursos e propriedades instalados com Now Assist em Inteligência para documentos.

Componentes instalados com Now Assist em Inteligência para documentos

Os componentes são instalados com a ativação de Now Assist em Inteligência para documentos.

Funções instaladas

Não há funções instaladas com Now Assist em Inteligência para documentos. Ele usa as mesmas funções incluídas com Inteligência para documentos 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.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência para documentos.

Tabelas instaladas

Now Assist em Inteligência para documentos usa as mesmas tabelas incluídas com Inteligência para documentos aplicação.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência para documentos.

[store-future: BEGIN review]Além disso, as tabelas a seguir são instaladas com Now Assist em Inteligência para documentos.

Now Assist em Inteligência para documentos tabelas

Tabela	Descrição
di_skill_config	[Tabela interna] Contém campos para determinar como as solicitações são enviadas para o LLM.
di_skill_config_param	[Tabela interna] Contém campos para determinar como os resultados do LLM são mapeados para o documento.

[End]

Modos de extração de dados em Now Assist em Inteligência para documentos

O modo de extração determina como Now Assist em Inteligência para documentos processa uma tarefa de documento.

Now Assist em Inteligência para documentos usa os seguintes modos de extração de dados.

Modo de extração	Descrição
Padrão	Now Assist preenche automaticamente cada campo no Inteligência para documentos espaço se reconhecer um valor para ele no documento. Now Assist nem sempre produzir informações precisas, completas ou apropriadas. Todos os campos devem ser revisados quanto à precisão. Um revisor pode aceitar o valor previsto ou inserir manualmente um valor.
Automação completa	Now Assist conclui e envia automaticamente a tarefa de documento sem uma revisão do agente. Os valores de todos os campos obrigatórios são preenchidos

Tradução automática

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

Modo de extração	Descrição
	automaticamente por Now Assist ou são identificados como ausentes no documento. Ao ativar o modo Automação completa, a revisão do agente usada para verificar a precisão dos valores previstos é ignorada. Há uma opção de configuração para suspender a automação e exigir uma revisão do agente quando qualquer um dos campos obrigatórios estiver ausente no documento.

Agente de IA de informações visuais e documentos

O agente de IA de informações visuais e de documentos reúne contexto da entrada do usuário e. documento ou anexos de imagem, gera as informações solicitadas com base em e fornece as informações junto com todos os detalhes relevantes da tarefa.

Visão geral do agente de IA de informações visuais e documentadas

O agente de IA de informações visuais e de documentos executa tarefas para processar documentos e imagens.

Extração de dados

Extraia informações específicas usando casos de uso existentes.

Resumo

Resuma os principais tópicos de documentos e imagens .

Resposta à pergunta (perguntas e Respostas)

Responda a perguntas sobre o conteúdo do documento ou da imagem.

O agente de IA de documentos e informações visuais normalmente não é usado no modo autônomo e qualquer caso de uso pode acessá-lo.

Para obter mais informações sobre agentes de IA, consulte Now Assist Agentes de IA.

Ações do agente com IA

Quando usado, o agente pode tentar as seguintes ações:

- Determine o tipo de tarefa a ser executada com base nas informações fornecidas pelo usuário.
  - Extração de dados
  - Resumo
  - Resposta à pergunta (perguntas e Respostas)
- Recupere os detalhes relevantes do registro.
- Inicie o processo com base no tipo de tarefa.
- Forneça os resultados da tarefa conforme instruído.
- Notifique o usuário sobre a conclusão da tarefa e as próximas etapas.

Tradução automática

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

Inteligência para documentos ferramenta para Kit de habilidades do Now Assist

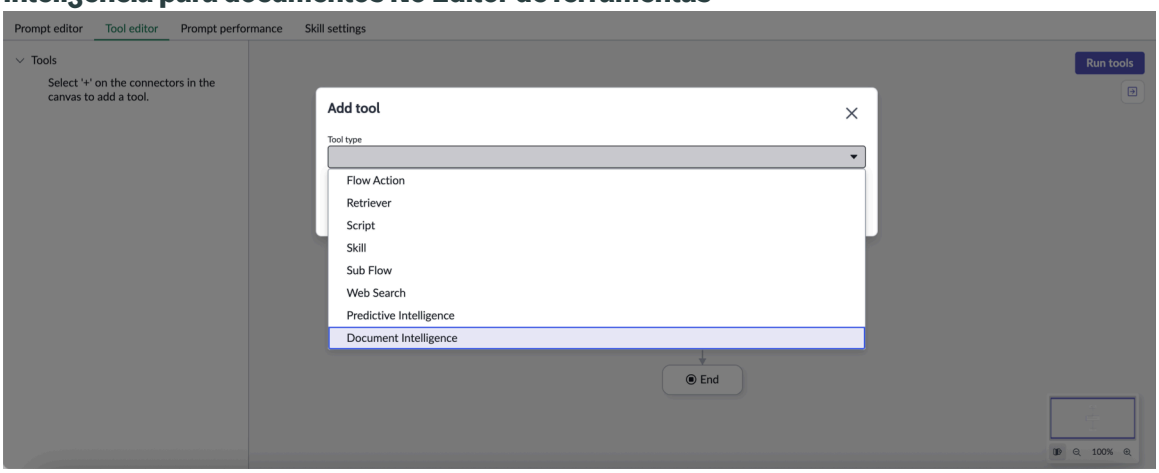
Use Inteligência para documentos ferramenta para aproveitar os recursos de extração, resposta a perguntas e resumo de uma habilidade criada com Kit de habilidades do Now Assist.

Inteligência para documentos visão geral da ferramenta

Uma ferramenta é um utilitário no Kit de habilidades do Now Assist configurado para converter entradas de habilidades em saídas de habilidades. . Inteligência para documentos A ferramenta usa recursos de IA generativa para extrair informações e informações de arquivos de documento e imagem. As informações extraídas são transformadas em dados estruturados que podem ser usados na plataforma.

Você pode usar o editor de ferramentas para configurar o. Inteligência para documentos ferramenta.

Inteligência para documentos No Editor de ferramentas



Para obter mais informações sobre como adicionar o. Inteligência para documentos para uma habilidade personalizada em Kit de habilidades do Now Assist, consulte Adicionar Inteligência de documentos.

Inteligência para documentos ações da ferramenta

. Inteligência para documentos a ferramenta fornece os seguintes recursos para uma habilidade personalizada para processar documentos e imagens.

Fazer uma pergunta

Defina uma pergunta para fazer ao modelo de linguagem grande (LLM) sobre o conteúdo de um anexo de arquivo.

Extrair informações

Extraia dados estruturados e informações do conteúdo do arquivo.

Extraia valores dos arquivos com base nos campos, tabelas e perguntas definidos em um Now Assist em Inteligência para documentos caso de uso. Use um caso de uso existente ou crie um novo que atenda às necessidades de sua habilidade personalizada.

Resumir arquivos

Gere um resumo conciso dos principais tópicos do conteúdo do 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.

Para obter mais informações sobre como criar personalizado Now Assist prompts e habilidades, consulte Kit de habilidades do Now Assist.

Tipos de campo em Now Assist em Inteligência para documentos

O tipo de campo especifica as informações que são recuperadas de um documento com Now Assist em Inteligência para documentos.

Os seguintes tipos de campo estão disponíveis para administradores ao configurar campos para casos de uso.

Nota:
Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Para obter mais informações, consulte Normalização de dados.

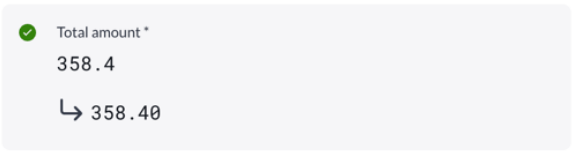
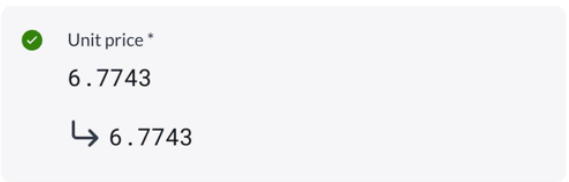
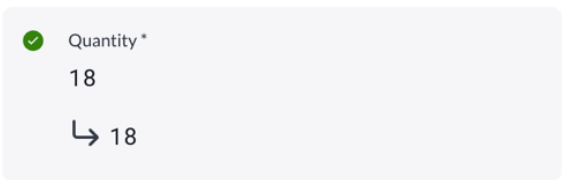
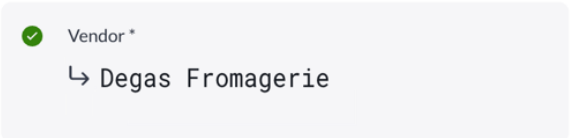
Now Assist em Inteligência para documentos tipos de campo

Tipo de campo	Descrição
Booleano (verdadeiro/falso)	Contém um valor verdadeiro/falso. Nas perguntas de Perguntas e Respostas do documento, o valor é exibido como uma resposta sim ou não. A resposta pode ser seguida por uma explicação gerada por Now Assist, se habilitado pelo administrador. Este tipo de campo está disponível para casos de uso de perguntas e Respostas De documento. 
Data	Data, exibida no formato de data extraído do documento. Este tipo de campo está disponível para casos de uso de extração de documentos. 
Decimal	Um número com até duas casas decimais (por exemplo, 12,5 ou 12,55).

Tradução automática

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

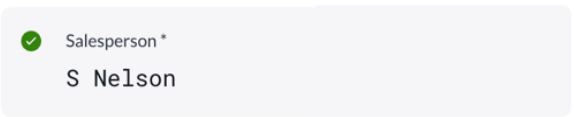
Now Assist em Inteligência para documentos tipos de campo

Tipo de campo	Descrição
	Este tipo de campo está disponível para casos de uso de extração de documentos. 
Flutuante (número de ponto flutuante)	Um número com até sete casas decimais (por exemplo, 12,0 a 12,0000000). Este tipo de campo está disponível para casos de uso de extração de documentos. 
Inteiro	Número inteiro (por exemplo, 12). Este tipo de campo está disponível para casos de uso de extração de documentos. 
Referência	Um campo de referência armazena uma referência a um campo em outra tabela. Por exemplo, o campo Solicitante na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [sys_user]. Para obter mais informações, consulte Reference field type . Este tipo de campo está disponível para casos de uso de extração de documentos. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Assist em Inteligência para documentos tipos de campo

Tipo de campo	Descrição
Texto	Campo de texto. Este tipo de campo está disponível para casos de uso de extração de documentos e perguntas e Respostas De documentos. 

Now Assist em Inteligência para documentos formulários

Use formulários para exibir e atualizar Now Assist em Inteligência para documentos informações.

Pergunta formulário para caso de uso configuração

. Pergunta formulário permite que você defina uma pergunta que deseja fazer sobre o documento.

. Pergunta o formulário inclui os seguintes campos.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
Pergunta	A pergunta sobre o documento. Esta pergunta é enviada para a IA generativa para uma previsão. Escreva uma pergunta clara e concisa sobre as informações que você deseja encontrar no documento. Por exemplo, "Este documento está sujeito à expiração?". Abaixo da pergunta, adicione detalhes sobre como a IA generativa pode fornecer melhor a resposta correta. Por exemplo, "Revisar as seções em que validade, duração ou períodos são discutidos e procurar detalhes sobre datas de expiração, requisitos de renovação ou declarações explícitas que declarem o documento como permanente. Responda "Sim" se o documento estiver sujeito a uma data de vencimento. Responda "Não" se não houver menção à expiração ou contiver uma declaração explícita de que ela é permanente."

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo único

Campo	Descrição
	Dica: Exiba **Pergunta de assistência** guia para obter orientação adicional sobre como formar uma pergunta eficaz. Esta pergunta é exibida para o agente ao revisar as respostas no Inteligência para documentos espaço.
Tipo de campo	O tipo de campo (por exemplo, um campo de texto ou booliano). Para obter mais informações, consulte Tipos de campo em Now Assist em Inteligência para documentos.
Forneça uma explicação para a resposta	Opção para que a IA generativa forneça uma explicação com base no texto do documento que oferece suporte a uma resposta sim ou não. Este campo está disponível quando **Tipo de campo** o campo está definido como Booliano (Verdadeiro/Falso) .
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos deste caso de uso.
Campo de destino	Campo na tabela de destino à qual você deseja alinhar este campo. O caso de uso deve ter uma tabela de destino selecionada.
Esse único campo é obrigatório para a extração	Opção para fazer um pergunta obrigatório. Obrigatório perguntas não pode ser deixado em branco ou não revisado.
Criar vários campos únicos	Opção para manter o formulário exibido na tela. Habilite esta opção se você estiver adicionando mais de um pergunta para o caso de uso.

Campo formulário para caso de uso configuração

. Campo o formulário permite que você defina um único campo para extração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o formulário inclui os seguintes campos.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
Campo nome	O nome do campo como ele aparece em Inteligência para documentos espaço. Declare claramente as informações que você deseja extrair. Seja específico, claro e conciso. Por exemplo: "Número do pedido"
Detalhes	Uma descrição das informações que você deseja extrair. Junto com o nome do campo, a descrição é usada para ajudar o LLM a prever o texto a ser extraído do documento. Inclua qualquer contexto relevante ou detalhes adicionais para identificar as informações corretas. Isso pode incluir palavras-chave. Por exemplo, "O número do contrato ou o número do contrato de referência". Forneça exemplos de quais informações você deseja extrair. Por exemplo, "AGR-2023-0042", "CON2039739" ou "BV-22122KEY". Exemplo de uma descrição: Campo Nome: "Moeda" "A moeda na qual o contrato está denominado. Válido somente para formulários de pedido. Caso contrário, deixe-o em branco (''). Se o símbolo da moeda for ' USD', responda 'USD'. Exemplos: 'USD', 'EUROS', 'GBP', etc." **Dica:** Exiba **Assistência de campo** guia para obter orientação adicional sobre como formar um campo efetivo.
Tipo de campo	O tipo de campo. Por exemplo, um campo de texto ou data. Para obter mais informações, consulte Tipos de campo em Now Assist em Inteligência para documentos. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Para obter mais informações, consulte Normalização 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.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos deste caso de uso.
Campo de destino	Campo na tabela de destino à qual você deseja alinhar este campo. O caso de uso deve ter uma tabela de destino selecionada.
Esse único campo é obrigatório para a extração	Opção para tornar um campo obrigatório. Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou não revisados.
Criar vários campos únicos	Opção para manter o formulário exibido na tela. Habilite esta opção se você estiver adicionando mais de um único campo ao caso de uso.

Formulário de tabela para caso de uso configuração

O formulário Tabela permite que você defina uma tabela para extração.

O formulário Tabela inclui os seguintes campos.

Formulário Tabela

Campo	Descrição
Tabela	
Nome da tabela	O nome da tabela como ela aparece em Inteligência para documentos espaço.
Detalhes adicionais	Uma descrição das informações da tabela que você deseja extrair. Junto com o nome da tabela, a descrição é usada para ajudar o LLM a prever os campos da tabela a serem extraídos do documento. Inclua qualquer contexto relevante ou detalhes adicionais para identificar as informações corretas.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos para esses campos 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.

Formulário Tabela

Campo	Descrição
Mapeamento primário para campo	Campo na tabela de destino à qual você deseja alinhar esta tabela. Primeiro selecione uma tabela de destino.
Esta tabela é necessária para extração	Opção para tornar os campos da tabela obrigatórios. Os campos de tabela obrigatórios não podem ser deixados em branco ou não revisados.
Colunas	
Título da coluna	Nome do cabeçalho da coluna na tabela.
Tipo de coluna	O tipo de campo na coluna da tabela. Por exemplo, um campo de texto ou data. Para obter mais informações, consulte Tipos de campo em Now Assist em Inteligência para documentos. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Para obter mais informações, consulte Normalização de dados.
Selecionar campo de destino	Campo na tabela de destino à qual você deseja alinhar este campo. O caso de uso deve ter uma tabela de destino selecionada.
Nova coluna	Opção para adicionar uma coluna à tabela. [store-future: BEGIN review]Use o ícone de reordenar ( ) para reordenar uma coluna na tabela.[End]
Criar várias tabelas	Opção para manter o formulário exibido na tela. Habilite esta opção se você estiver adicionando mais de uma tabela ao 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.

Limitações em Now Assist em Inteligência para documentos

Há várias limitações importantes a serem consideradas quando você estiver usando Now Assist em Inteligência para documentos.

Now Assist em Inteligência para documentos limites de habilidade

A tabela a seguir lista as limitações importantes das habilidades em Now Assist em Inteligência para documentos.

Limites de habilidade para Now Assist em Inteligência para documentos

Limite	Descrição
Formatos de arquivo	Os formatos de arquivo compatíveis são JPEG, PNG, PDF e DOCX.
Limite de tamanho de arquivo	O limite de tamanho do arquivo é de 20 MB.
Limite de contagem de páginas	Se o modo de imagem estiver ativado para o caso de uso, o limite de contagem de páginas será de 10 páginas por arquivo. Se o modo de imagem estiver desativado, o limite de contagem de páginas será de 200 páginas por arquivo. O modo de imagem é selecionado durante a configuração do caso de uso. Para obter mais informações, consulte Configure um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos.
Número máximo de campos por caso de uso	O número máximo de campos por caso de uso é 50.
Idiomas compatíveis	Para arquivos de imagem que precisam de reconhecimento ótico de caracteres (OCR) para detectar o texto neles, existem modelos de OCR para oferecer suporte a diferentes grupos de idiomas. Para obter mais informações, consulte Idiomas compatíveis com Now Assist em Inteligência para documentos. Para arquivos baseados em texto, a habilidade reconhece qualquer idioma compatível com o modelo selecionado ou padrão, conforme descrito no cartão de modelo do LLM. Para obter mais informações sobre LLMs, consulte 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.

Limites de habilidade para Now Assist em Inteligência para documentos

Limite	Descrição
	de idioma grandes usados por Now Assist em Inteligência para documentos.

Limites para o documento e o agente de IA de informações visuais

A tabela a seguir lista as limitações importantes para o documento e o agente de IA de informações visuais.

Documentos e informações visuais Limites do agente de IA

Limite	Descrição
Formatos de arquivo	Os formatos de arquivo compatíveis são JPEG, PNG, PDF, DOCX, XLSX, CSV, TXT E PPTX.
Limite de tamanho de arquivo	O limite de tamanho do arquivo é de 20 MB.
Limite de contagem de páginas	Para cada tarefa de documento, o limite de contagem de páginas é 200.
Idiomas compatíveis	Para arquivos baseados em texto e imagem, o agente de IA reconhece qualquer idioma compatível com o modelo selecionado ou padrão, conforme descrito no cartão do modelo do LLM. Para obter mais informações sobre LLMs, consulte Modelos de idioma grandes usados por Now Assist em Inteligência para documentos.

Modelos de idioma grandes usados por Now Assist em Inteligência para documentos

Now Assist em Inteligência para documentos Usa modelos de linguagem grandes (LLMs) para executar recursos de IA generativa e IA agencial. Você pode selecionar o LLM ao criar um caso de uso.

LLMs multimodais podem oferecer suporte ao modo de imagem, pois são capazes de processar vários tipos de entradas, como texto, som, imagens e muito mais, para gerar uma resposta de texto. O processamento pode levar mais tempo para entradas de imagem.

A tabela a seguir lista os LLMs disponíveis para Now Assist em Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 LLM para Now Assist em Inteligência para documentos

LLM	Realces
Now Assist padrão	Use o LLM selecionado como padrão para todas as habilidades do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Gerenciar provedores de modelos.
Serviço Now LLM - Grande	Modelo somente de texto usado para soluções orientadas por IA para oferecer suporte à compreensão da linguagem natural, automação e suporte a decisões.
Serviço Now LLM - Pequeno	Modelo somente texto usado para aplicações de IA empresarial, aprimorando a automação baseada em texto e a geração de conteúdo nos fluxos de trabalho da ServiceNow.
Google Cloud - Gemini large	Modelo multimodal com capacidades avançadas de raciocínio e resolução de problemas.
Google Cloud - Gemini Small	Modelo multimodal com forte desempenho em resumo, reescrita e transformação de conteúdo.
Azure OpenAI - GPT grande	Modelo multimodal com um forte desempenho em tarefas que envolvem análise, resumo e resolução de problemas em várias etapas.
Azure OpenAI - GPT pequeno	Modelo multimodal leve, de alta eficiência e eficaz para fluxos de trabalho de rotina com resumo, parafraseamento e perguntas e respostas
Amazon bedrock - Claude Grande	Modelo multimodal com gerenciamento de contexto forte para documentos e caixas de diálogo longos.
Amazon bedrock - Claude Pequeno	Modelo multimodal com menor latência e maior eficiência para aplicações em tempo real.

Para obter mais informações, consulte Modelos de idioma grandes no ServiceNow AI Platform.

Idiomas compatíveis com Now Assist em Inteligência para documentos

Now Assist em Inteligência para documentos oferece suporte a texto em vários idiomas.

Para arquivos baseados em texto, o. Now Assist Reconhece qualquer idioma compatível com o modelo selecionado ou padrão, conforme descrito no cartão de modelo do LLM. Para obter mais informações sobre LLMs, consulte Modelos de idioma grandes usados por Now Assist em Inteligência para documentos.

Para arquivos de imagem que precisam de reconhecimento ótico de caracteres (OCR) para detectar o texto neles, os modelos de OCR são usados para oferecer suporte a diferentes grupos de idiomas. O idioma selecionado durante a configuração do caso de uso ajuda o modelo de OCR a detectar texto nas imagens. Para obter mais informações, consulte Configure um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos.

A tabela a seguir lista os modelos de OCR 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.

Modelos de OCR para Now Assist em Inteligência para documentos

Modelo de OCR	Idiomas compatíveis
Modelo latino (padrão)	Inglês, holandês, francês, alemão, italiano, Português e espanhol
Modelo CJ	Japonês e chinês (simplificado)

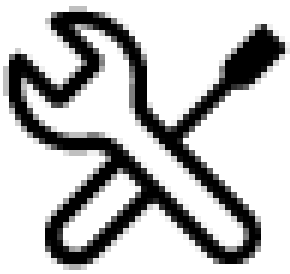
Inteligência para tarefas

Inteligência para tarefas usa aprendizado de máquina para treinar soluções com seus dados e alcançar resultados importantes.

Visão geral do Inteligência para tarefas

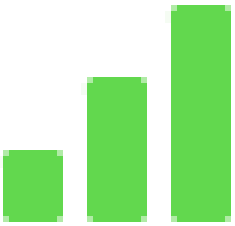
Inteligência para tarefas permite que você configure modelos de aprendizado de máquina para automatizar a criação, triagem e investigação de tarefas. Em seguida, você pode rastrear e avaliar o desempenho de suas soluções para otimizar seu potencial para ajudá-lo a trabalhar com mais eficiência e reduzir o tempo médio de resolução (MTTR).

Iniciar

Explorar	Instalar	Configurar
		
Explorar Inteligência para tarefas e modelos de aprendizado de máquina.	Instalar Inteligência para tarefas e aplicações relacionadas.	Configurar modelos de aprendizado de máquina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelos	Analisar modelos	Referências
		
Criar e editar Inteligência para tarefas modelos.	Monitorar e analisar o desempenho do modelo.	Referências de componentes instalados com Inteligência para tarefas e suporte a idiomas.

Solucionar problemas e obter ajuda

- PESQUISE IA e Inteligência no portal da Comunidade Now
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Inteligência para tarefas

Saiba mais sobre Inteligência para tarefas e como os modelos de aprendizado de máquina podem aprender com seus dados para fazer previsões e alcançar resultados importantes.

Visão geral Inteligência para tarefas

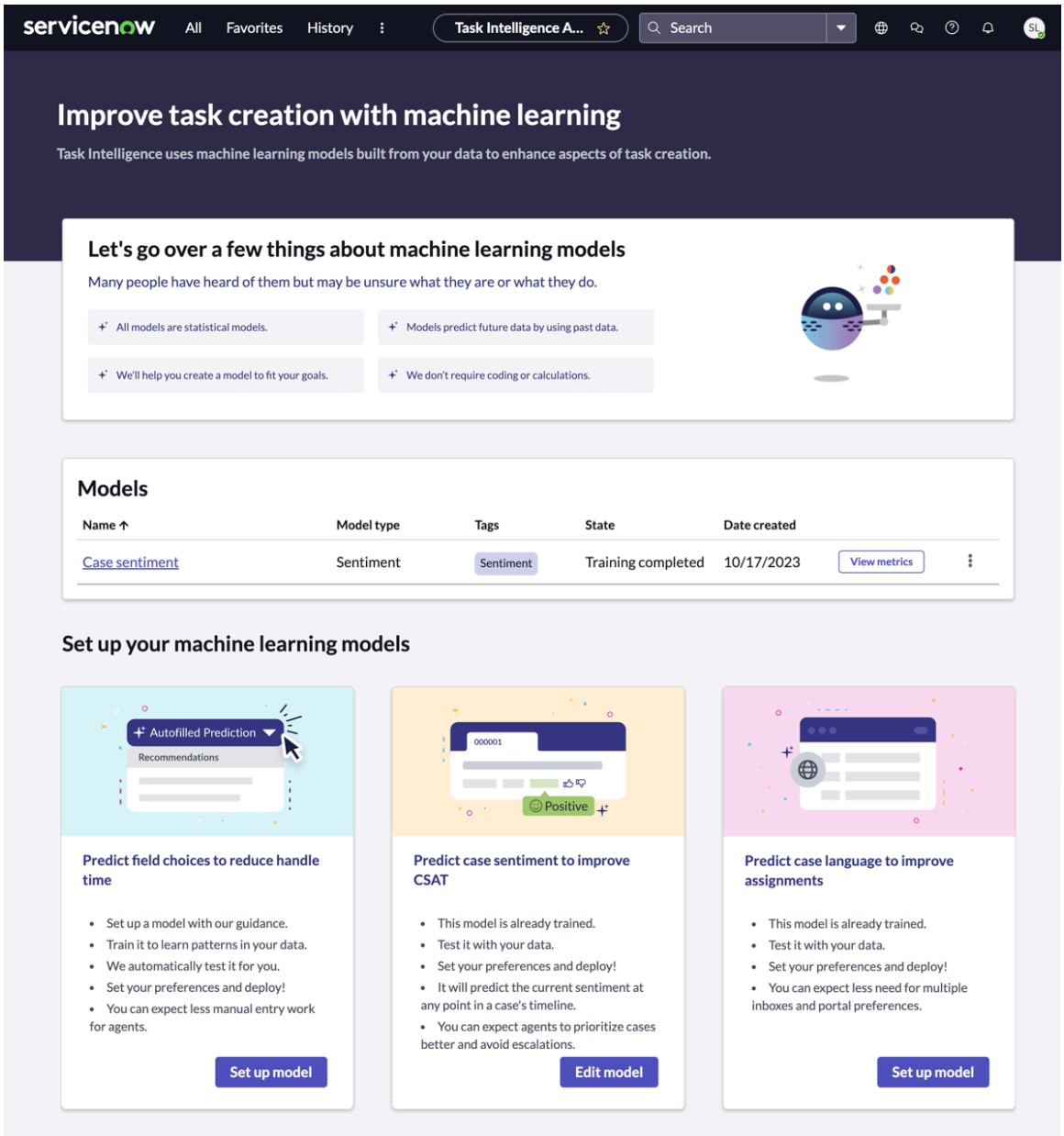
Com Inteligência para tarefas, você pode configurar facilmente soluções de aprendizado de máquina que interagem com seus dados. Em seguida, rastreie como as soluções estão afetando os momentos de criação, desvio, triagem, correção e otimização. Com a criação, triagem e investigação automatizadas de tarefas, os agentes gastam menos tempo recebendo e preparando informações, para que as tarefas possam prosseguir mais rapidamente. Esses modelos podem ajudar você a trabalhar com mais eficiência, ajudando a reduzir o tempo médio de resolução (MTTR) das tarefas.

Com Inteligência para tarefas, agentes:

- Resolver problemas com mais rapidez, proporcionando serviços e experiências melhores
- Concentrar-se em tarefas significativas e de alto valor
- Reduza##as taxas de erro#e#reduza#os custos
- Melhorar o tempo de retorno com experiências intuitivas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Console do administrador é compatível com os seguintes tipos de modelo:

Modelo	Aplicação	Descrição
Previsão de campo de incidente	Task Intelligence para ITSM	Crie um modelo de previsão de campo de incidente
Gestão de modelos de semelhança	Task Intelligence para ITSM	Create a similar records prediction model in Task Intelligence for ITSM
Previsão de campo de caso	Task Intelligence para CSM	Prevê campos de saída em formulários de caso, incluindo categorização. Record categorization

Tradução automática

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

Modelo	Aplicação	Descrição
Previsão de sentimento	Task Intelligence para CSM	Prevê o sentimento atual e de tendências do usuário. **Nota:** O modelo é pré-treinado, mas pode ser testado e editado. Somente um modelo de sentimento pode ser configurado.
Detecção de idioma	Task Intelligence para CSM	Detecta o idioma que está sendo usado. **Nota:** O modelo é pré-treinado, mas pode ser testado e editado. Somente um modelo de detecção de idioma pode ser configurado.

Fluxo de trabalho do Inteligência para tarefas

. Console de administração de inteligência para tarefas usa modelos de aprendizado de máquina. Os modelos são estatísticos e podem prever dados futuros treinando com seus dados anteriores.

Com o Console do administrador, crie, configure, treine, teste, e implantam modelos preditivos usados para automação em outros ServiceNow recursos e aplicações, como Customer Service Management (CSM).

Treinar um modelo de aprendizado de máquina é quando o modelo aprende padrões em dados anteriores para fazer previsões para novos dados. Os modelos são treinados usando muitos dados para que possam aprender padrões, e o grande conjunto de dados torna os padrões aprendidos estatisticamente significativos. Ao responder perguntas sobre seus sistemas de informação, processo de negócios e operações de serviço, o sistema aprende ativamente com suas respostas.

Benefícios do Inteligência para tarefas

. Console de administração de inteligência para tarefas fornece aos administradores uma experiência sem código para implantação Inteligência para tarefas soluções. A experiência contínua ajuda a automatizar e otimizar a criação, o desvio, a triagem e a resolução de tarefas.

Os recursos são implementados por duas aplicações: Task Intelligence for Customer Service e. Inteligência de tarefas para ITSM .

Benefício	Recurso	Usuários
Preveja valores de campos de formulário para preenchimento automático ou recomendação como sugestões	Crie um modelo de previsão de campo	Agentes
Categorize e-mails e casos com base no idioma e no conteúdo do anexo	Record categorization	Agentes
Preveja a categoria e a prioridade do incidente com base em incidentes anteriores para reduzir o tempo de resolução	Crie um modelo de previsão de incidente	Agentes
Analise o sentimento inicial e contínuo durante os casos de atendimento ao cliente	Sentiment Analysis	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.

Benefício	Recurso	Usuários
Identifique o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente	Language detection	Agentes
Analisar e avaliar o desempenho dos modelos	Inteligência para tarefas Análise e monitoramento	Administradores

Como configurar o Inteligência para tarefas

Configure e instale o. Console de administração de inteligência para tarefas e suas aplicações relacionadas.

Visão geral da configuração

. Console de administração de inteligência para tarefas instalado junto com Inteligência para tarefas para CSM ou Inteligência para tarefas do ITSM. Consulte Instalar Console de administração de inteligência para tarefas para obter mais detalhes.

Configurar Inteligência de tarefas para ITSM

Configurar Inteligência para tarefas do ITSM para que os agentes possam usar a aplicação para atender aos requisitos com eficiência.

Configure Task Intelligence for Customer Service

Instale o. Inteligência para tarefas Para a aplicação Atendimento ao cliente e configure os diferentes recursos: Categorização de caso, detecção de idioma, análise de sentimento e Inteligência para documentos Para Atendimento ao cliente.

Instalar Console de administração de inteligência para tarefas

Você pode instalar o. Inteligência para tarefas aplicação (sn_ti_admin se você 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 .
- Revise Console do administrador do Inteligência para tarefas lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Console de administração de inteligência para tarefas:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Funções Inteligência para 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.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre Console de administração de inteligência para tarefas aplicação (sn_ti_admin 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.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Gerencie modelos de aprendizado de máquina com Inteligência para tarefas

Crie, edite, treine e avalie modelos de aprendizado de máquina para fazer previsões para casos e incidentes de atendimento ao cliente.

Managing Task Intelligence for ITSM models

Use os recursos de aprendizado de máquina do Inteligência para tarefas do ITSM prever e recomendar informações de campo de incidente e ajudar na categorização do incidente.

Use Task Intelligence for Customer Service

Use Inteligência para tarefas recursos para criar previsão de campo e modelos de sentimento para casos e revisão Inteligência para tarefas histórico de análise e previsão.

Crie um Inteligência para tarefas modelo

Crie modelos de aprendizado de máquina para prever valores de campo, analisar sentimento do caso ou detectar o idioma do caso.

Crie um modelo para prever campos de incidente

Crie e implante modelos baseados em solução e previsão de incidentes para prever campos de incidentes para novos incidentes de serviço de TI.

Create a model to predict record fields

Crie e treine um modelo para prever campos para casos de atendimento ao cliente.

Edite um Inteligência para tarefas modelo

Treine novamente seus modelos de aprendizado de máquina ou edite o que eles preveem para se alinhar melhor com seus objetivos de negócios.

Edite um modelo para prever campos de 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.

Edite o modelo de previsão de incidente que já foi treinado e implantado. Mude as configurações do modelo, exiba os resultados de treinamento atualizados e implante o modelo novamente.

Crie e edite um modelo de previsão de campo de caso

Crie, treine e edite um modelo para prever campos para casos de atendimento ao cliente.

Create a model to predict case sentiment

Edite e teste o modelo de sentimento pré-treinado para prever sentimento para casos de atendimento ao cliente.

Create a model to detect case language

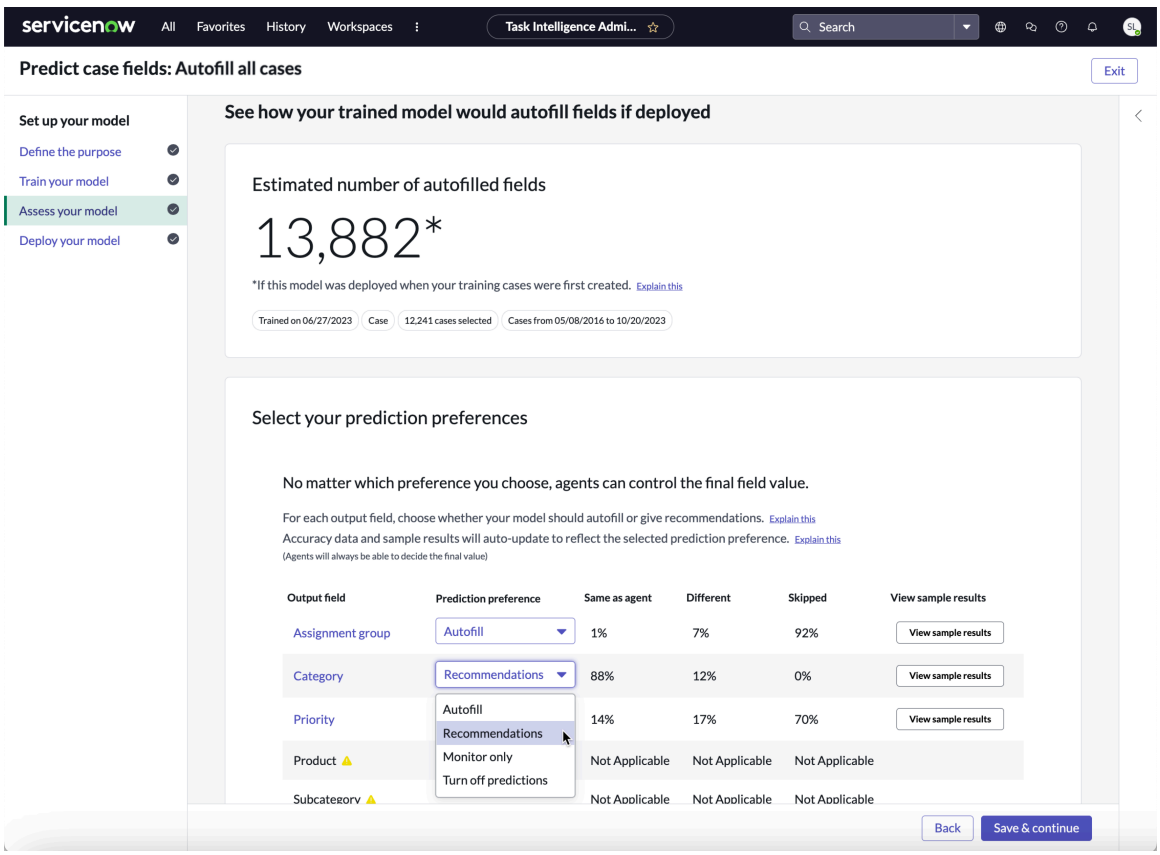
Edite e teste o modelo pré-treinado para detectar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente.

Avalie um Inteligência para tarefas modelo

Avaliar o desempenho de um modelo de aprendizado de máquina ajuda a determinar como usar e treinar o modelo para alcançar os resultados desejados.

A tela Avaliar seu modelo permite avaliar o desempenho do modelo. Depois de treinar ou treinar novamente seu modelo, a tela Avaliar seu modelo mostrará uma estimativa do desempenho médio do modelo em relação aos dados mais recentes.

Nota:
É normal ver alguma variabilidade no desempenho do modelo de dia para dia. O desempenho tende a atingir a média do desempenho estimado ao longo do tempo.



A tela Avaliar seu modelo também permite exibir previsões de exemplo em uma amostra de registros. Esses exemplos demonstram as previsões, mas não refletem necessariamente a qualidade ou o desempenho médio do modelo. As estimativas fornecidas na tela Avaliar seu modelo, bem como os relatórios no **Monitoramento** as páginas são calculadas a partir de um número muito maior de 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.

Você também pode usar a tela Avaliar seu modelo para escolher uma das seguintes preferências para cada campo:

- **Preenchimento automático** o valor previsto no campo.
- **Recomendações** são fornecidos para o valor previsto no campo.
- **Monitor somente** e executam o modelo de previsão para o campo somente em segundo plano.
- **Desative as previsões** para o campo.

Modo de monitoramento

O modo de monitoramento permite monitorar o desempenho de um modelo no nível de campo sem que as previsões sejam aplicadas aos registros. O modelo é executado somente em segundo plano e pode ser treinado e treinado novamente até que você esteja satisfeito com seu desempenho. Você pode definir os campos do modelo para o modo de monitoramento na tela Avaliar seu modelo quando editando seu modelo .

Você pode exibir e rastrear o desempenho do modelo com Console de administração de inteligência para tarefas. Consulte Inteligência para tarefas Análise e monitoramento.

Avalie a precisão no nível de campo para modelos de várias saídas

Avalie o desempenho do seu modelo por campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar e testar seu modelo, avalie o desempenho dele para avaliar o quão bem ele está prevendo o que você deseja que ele preveja. Para modelos de várias saídas que preveem vários campos, convém avaliar o desempenho de cada campo individualmente.

Se você ainda não criou um modelo, consulte Create a model to predict record fields ou Crie um modelo para prever campos de incidente para fazer um.

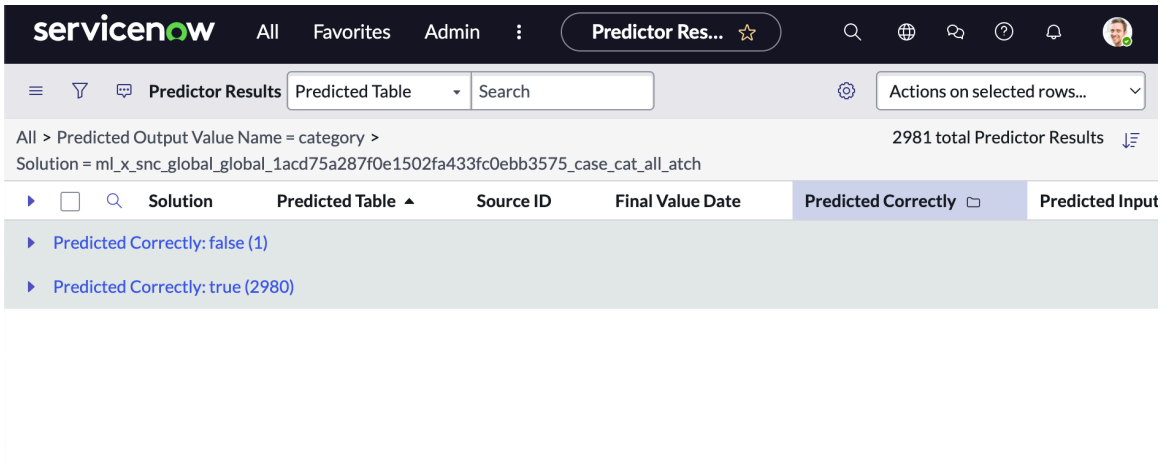
Seu modelo deve estar no modo Monitoramento. Você pode definir o modo de monitoramento na tela Avaliar seu modelo. Para obter mais detalhes, consulte a etapa Definir suas preferências em Crie um modelo de previsão de campo de caso ou Crie um modelo para prever campos de incidente modelo.

Procedimento

1. Navegue até **Resultados da previsão** (ml_preditor_results_task) inserindo ml_preditor_results_task.list No navegador de aplicações.
2. Filtre o. **Nome do valor de saída previsto** para o nome do campo que você deseja avaliar, como "produto" ou "categoria".
3. Agrupar a lista por **Previsto corretamente** selecionando o ícone de controles de lista no canto superior esquerdo da tela.

Tradução automática

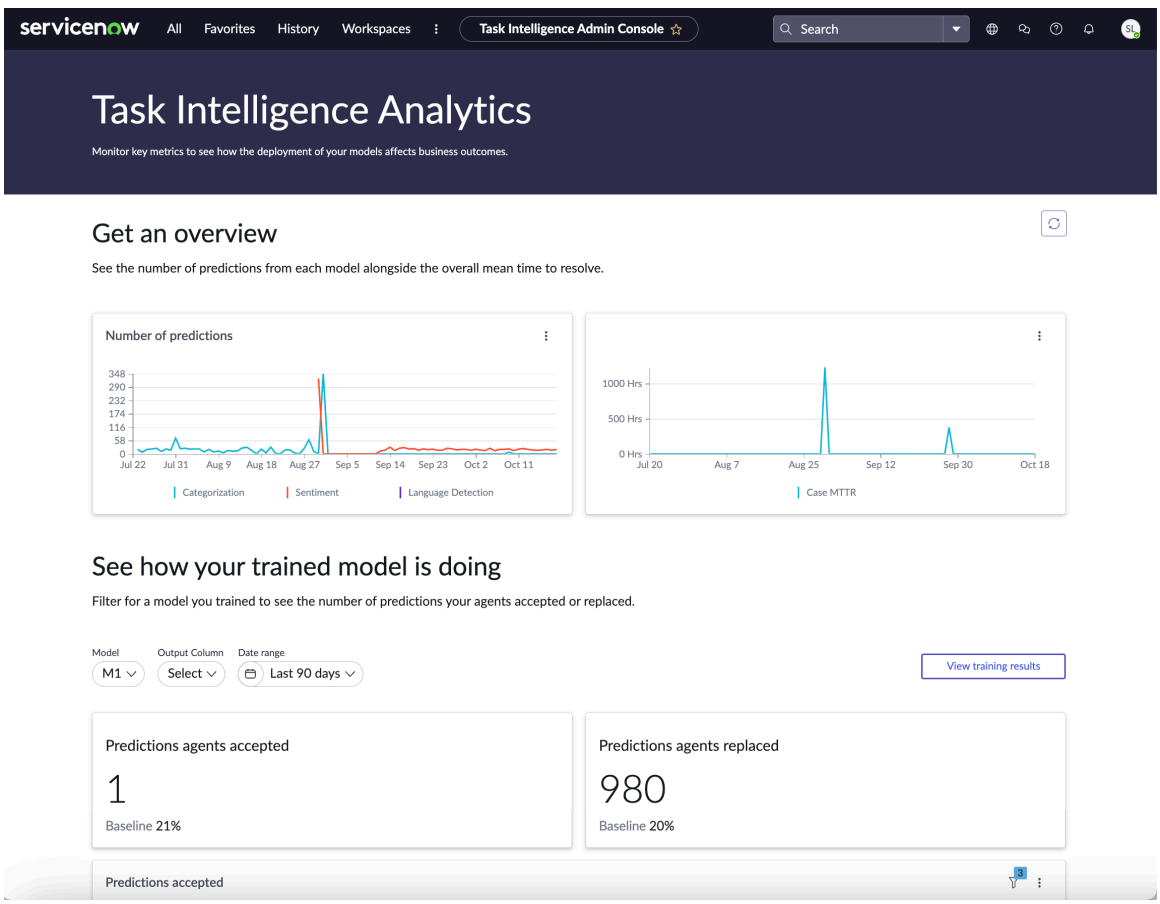
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



4. Divida o número de registros em que **Previsto corretamente** . **verdadeiro** pelo número total de registros.
   Representa sua precisão para o campo específico.
5. Siga as etapas 2-4 para cada campo no qual você deseja calcular a precisão.
6. **Opcional:** Exiba o desempenho do seu modelo na tela Monitoramento.

   a. Navegar até **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Monitoramento** No navegador de aplicações.

   (Optional) A tela Monitoramento permite selecionar o modelo, o campo e o intervalo de datas a serem exibidos nos gráficos. A precisão é medida com base no valor principal preenchido automaticamente ou nas 3 principais recomendações estão corretos.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um modelo.

c. Selecione uma coluna de saída para o campo.

d. Selecione um intervalo de datas.

O que Fazer Depois

Se a precisão de cada campo for aceitável, faça a transição do modelo do modo de monitoramento para previsões em tempo real e implante. Se a precisão de um campo específico não for aceitável, você poderá remover esse campo de saída do seu modelo, treinar novamente e implantar. Consulte Edite um Inteligência para tarefas modelo para obter mais informações sobre como editar seu modelo.

Inteligência para tarefas Análise e monitoramento

Use Console de administração de inteligência para tarefas para monitorar, analisar e avaliar o desempenho do seu modelo de aprendizado de máquina.

Inteligência de tarefas para análise e monitoramento de ITSM

Exiba os impactos do seu Inteligência para tarefas modelos. Monitore o desempenho do modelo ao longo do tempo, rastreie o valor comercial e exiba quais previsões os agentes usaram e não usaram.

Exibir Análise do Inteligência de tarefas para CSM

Exibir Inteligência para tarefas Para obter análise do Atendimento ao cliente e veja como seus modelos de aprendizado de máquina estão funcionando.

View Task Intelligence prediction history

Exiba detalhes sobre previsões históricas nos resultados da previsão para CSM modelos.

Exporte um Inteligência para tarefas modelo

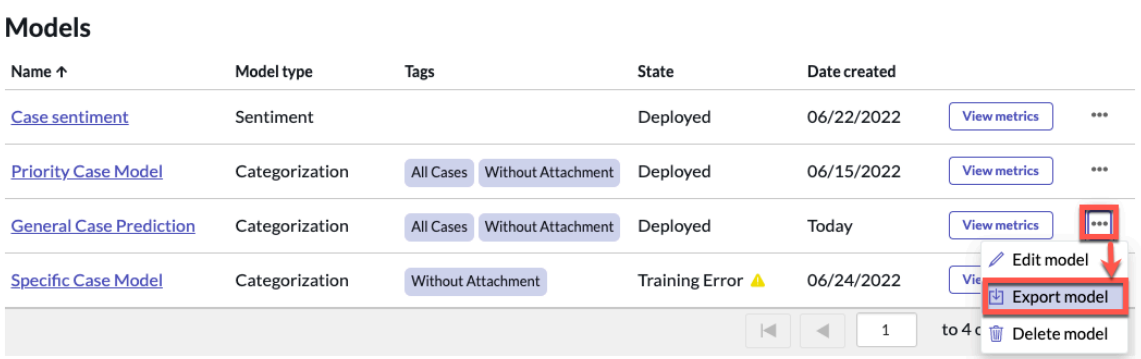
Exporte um Inteligência para tarefas modelo para outra instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou tia_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência de tarefas para CSM** > **Configuração** ou **Tudo** > **Inteligência para tarefas do ITSM** > **Configuração**, dependendo da aplicação e contexto para os quais você deseja exportar.
2. Em **Modelos** , clique no menu mais opções do modelo que você deseja exportar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Modelo de exportação** .
   Será aberta uma nova guia com as etapas de autenticação.
4. Clique em **Permitir** .

Resultado
O arquivo XML é baixado para o seu navegador.

O que Fazer Depois
Você pode usar o arquivo XML para transferir facilmente o modelo para outra instância usando conjuntos de atualizações. Para saber mais, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

referências de Inteligência para tarefas

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre componentes instalados e detalhes de detecção de idioma.

Funções Inteligência para tarefas

Referência para funções de usuário instaladas com a ativação do plug-in sn_ti_admin.

Referência para Inteligência de tarefas para ITSM

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados com o Inteligência para tarefas do ITSM.

View Task Intelligence Analytics

Exibir Inteligência para tarefas Para obter análise do Atendimento ao cliente e veja como seus modelos de aprendizado de máquina estão funcionando.

Idiomas compatíveis com Inteligência para tarefas

O recurso de detecção de idioma para Inteligência para tarefas para CSM suporta 22 idiomas diferentes.

Funções Inteligência para tarefas

Inteligência para tarefas está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do Inteligência para tarefas [tia_admin]

Usuário administrador com direitos para todas as ações na aplicação. Cria, edita e monitora tudo Inteligência para tarefas modelos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- ml_admin
- platform_ml_read

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída 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.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Usuário do Inteligência para tarefas [tia_user]

Exibições e monitores Inteligência para tarefas modelos. Requer acessos adicionais para ver o treinamento.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: Ml_report_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.

Analista de Inteligência para tarefas [tia_analista]

Monitores Inteligência para tarefas Por meio do painel Análise.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: Ml_admin.

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.

Idiomas compatíveis com Inteligência para tarefas

. Inteligência para tarefas o aplicativo fornece suporte para previsões em diferentes idiomas.

Cada um dos idiomas compatíveis tem um código de dois caracteres associado. Por exemplo, Inglês - en .

A tabela a seguir lista os idiomas compatíveis com Inteligência para tarefas junto com os modelos compatíveis.

Nota:
Somente os idiomas incluídos no conjunto de dados de treinamento 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.

Nome do idioma	Código de idioma	Campos de incidente (ITSM)	Campos de caso (CSM)	Previsão de sentimento (CSM)	Detecção de idioma (CSM)
Árabe	#######				X
Português do Brasil	Português (Brasil)	X			
Chinês (simplificado)	##	X			X
Tcheco	#eština				X
Dinamarquês	da	X			
Holandês	Nederlands	X			X
Inglês	en	X	X	X	X
Estoniano	et				X
Finlandês	Suomi	X			X
Francês	Français	X	X		X
Francês canadense	Français (Canada)	X			
Alemão	Deutsch	X	X		X
Hebraico	#####				X
Húngaro	Magyar				X
Italiano	Italiano	X			X
Japonês	###	X			X
Coreano	###	X			X
Norueguês	Norsk (bokmål)	X			X
Polonês	Polski	X			X
Português	Português	X			X
Russo	#######				X
Espanhol	Español	X	X		X
Sueco	Svenska	X			X
Tailandês	###				X
Turco	Türkçe				X

Tradução automática

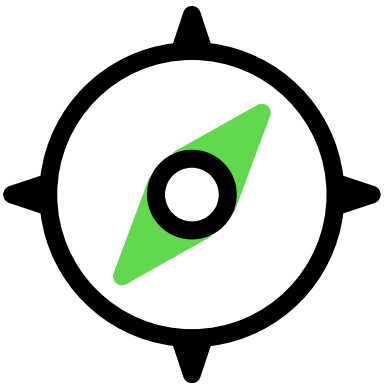
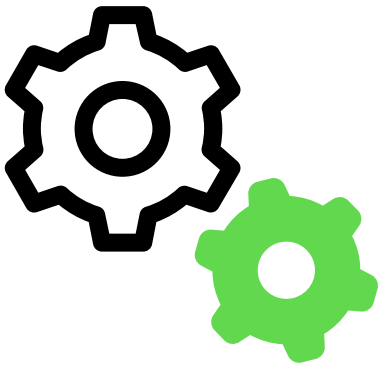
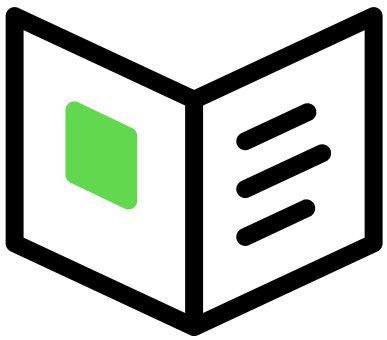
Informações da conversa

. ServiceNow® A aplicação Informações da conversa foi projetada para fornecer pontuações de satisfação do cliente inferida (CSAT), com fatores subjacentes que podem ajudar a melhorar a acionabilidade do CSAT.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Comece a usar as Informações da conversa para integrar pontuações e fatores de CSAT inferidos ao seu painel de análise.

Explorar	Instalar	Referência
		
Saiba mais sobre Informações da conversa	Instale as Informações da conversa	Informações adicionais sobre Informações da conversa

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta de dados futura a qualquer momento, conforme descrito em Now Assist Página de recusa.

Tradução automática

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

Explorar informações da conversa

Saiba como as Informações da conversa podem ajudar você a aumentar as informações da conversa com pontuações e fatores de satisfação do cliente inferida (CSAT) baseados em IA.

Visão geral das Informações da conversa

As Informações da conversa foram projetadas para fornecer pontuações de CSAT inferidas e fatores explicativos para conversas em Virtual Agent e fluxos de trabalho do agente. Ele aproveita a IA para analisar conversas em tempo real e fornece informações acionáveis que ajudam a melhorar Virtual Agent e interações do atendente e fluxos de trabalho do agente.

CSAT inferido é uma pontuação numérica de 1 (menos satisfeito) a 5 (mais satisfeito). É previsto inteiramente a partir de transcrições de conversa em tempo real sem qualquer entrada do usuário. Além da pontuação de CSAT, o modelo também prevê fatores de CSAT que contribuíram para a pontuação de CSAT. Os fatores de CSAT a seguir estão associados à pontuação de CSAT inferida.

- Resolução: Indica se Virtual Agent Ou o agente de IA resolveu com sucesso o problema do usuário sem intervenção humana.
- Confusão: Indica com que frequência o Virtual Agent Ou agente de IA mal compreendido ou falhou ao interpretar a intenção do usuário.
- Esforço: Indica o número de turnos do usuário ou interações necessárias para alcançar uma resolução.
- Empatia: Indica o quão bem o Virtual Agent Ou o agente de IA reconheceu e respondeu ao tom emocional do usuário.
- Próximas etapas: Captura se é Virtual Agent Ou o agente de IA comunicou claramente o que o usuário deve fazer em seguida.
- Frustração: Sinaliza sinais de insatisfação do usuário ou repetidas tentativas com falha durante a interação.
- Transferências e escalações: Rastreia com que frequência o Virtual Agent Ou agente de IA entregou a conversa para um agente humano ou outro sistema.

Pontuações e fatores de CSAT inferidos são calculados para cada conversa. As aplicações de análise conversacional podem aproveitar as pontuações gravadas na tabela Informações da conversa [sn_ci_insights] para criar painéis e fluxos de trabalho personalizados. . Painel de Análise do agente de IA Inclui visualizações com pontuações e fatores de CSAT inferidos por padrão.

O período de retenção de dados da tabela Informações da conversa [sn_ci_insights] é de dois anos. Para obter mais informações sobre como criar painéis personalizados, consulte Create a dashboard with the in-line editor e. Select a table data source for a data visualization .

Fluxo de trabalho de Insights da conversa

O fluxo de trabalho Informações da conversa ilustra como cada interação, seja tratada por Virtual Agent Ou um agente de IA é transformado em informações acionáveis. Você pode alimentar as informações diretamente nos painéis para análise e tomada de decisões. O fluxo de trabalho Informações da conversa mostra a jornada de conversas a informações em painéis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Origens da conversa
   - Bate-papos com IA do Agentic
   - Virtual Agent bate-papos
2. Agregação de dados
   - Agentic AI e. Virtual Agent As interações são capturadas na tabela de conversa [sys_cs_conversation].
   - A transcrição da conversa, incluindo consulta do usuário, resposta do agente, carimbos de data/hora e metadados, como o ID da sessão e o tipo de canal, também são armazenadas na tabela de conversa para processamento.
3. Geração de informações
   - O modelo analisa a transcrição da conversa.
   - Pontuações de CSAT inferidas são geradas para fatores de CSAT, como Empatia, Resolução, Frustração e assim por diante.
4. Armazenamento de informações
   - Pontuações e fatores de CSAT inferidos são armazenados na tabela Informações da conversa [sn_ci_insights].
   - A tabela Informações da conversa atua como um repositório estruturado para as informações extraídas.
5. Painéis
   - As informações são disponibilizadas para criar painéis e fluxos de trabalho ad hoc.
   - Você pode explorar tendências, métricas de desempenho e melhorias de meta com base nas pontuações de CSAT inferidas.

Tradução automática

Benefícios do Conversation Insights

Problema	Solução
Pesquisas tradicionais geralmente refletem opiniões extremas e baixas taxas de resposta.	O CSAT inferido ajuda a resolver esse problema usando IA para estimar a pontuação de CSAT para conversas em tempo real, com base na transcrição completa da conversa. Esta pontuação de

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

Problema	Solução
	CSAT pode ajudar a eliminar o viés e reduzir a necessidade de dependência do feedback explícito da pesquisa.
O feedback pós-interação atrasa as informações, resultando em indicadores atrasados.	As pontuações de CSAT são geradas imediatamente após a interação, permitindo a detecção mais rápida de problemas e tendências.
Falta de informações acionáveis por trás das pontuações de CSAT.	Fatores de CSAT, como Resolução, Empatia, Esforço e assim por diante, explicam a satisfação ou a insatisfação do usuário, ajudando você a direcionar melhorias.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar as Informações da conversa, consulte:

- Instale as Informações da conversa
- Referência de Insights da conversa

Instale as Informações da conversa

Se você tiver a função de administrador, poderá instalar a aplicação Informações da conversa (sn_aci).A aplicação inclui dados de demonstração e instalações relacionadas ServiceNow® Store aplicações e plug-ins, se 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 .
- Revise lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com as Informações da conversa:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Funções
- Trabalhos agendados
- Tabela Informações da conversa [sn_ci_insights]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Informações da conversa aplicação (sn_aci usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Uma lista das versões disponíveis para você é exibida.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Revisar detalhes da instalação que é exibida, todas as dependências instaladas junto com sua aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração são os registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.
6. Selecione **Instalar**.

Referência de Insights da conversa

Os tópicos a seguir fornecem informações adicionais sobre os recursos e propriedades instalados com as Informações da conversa.

Componentes instalados com as Informações da conversa

A instalação da aplicação Informações da conversa também instala a tabela Informações da conversa [sn_ci_insights].

Tabelas instaladas com Informações da conversa

A instalação de Informações da conversa instala a tabela Informações da conversa [sn_ci_insights]. O período de retenção de dados da tabela Informações da conversa é de dois anos.

Tabela Informações da conversa

Coluna	Descrição
CSAT do agente humano	Pontuação estimada de satisfação do cliente inferida (CSAT) com base nas respostas do agente humano. O intervalo de valores é de 1 a 5, com 1 o que significa que o usuário está extremamente insatisfeito e 5 o que significa que o usuário está extremamente satisfeito com a interação.
Pontuação de esforço	Uma pontuação de tempo e energia que o usuário teve que colocar durante a interação. Os valores estão em uma escala de 3 pontos de baixo, médio e alto.
CSAT de agente de IA	Pontuação de CSAT estimada com base nas respostas do agente de IA. O intervalo de valores é de 1 a 5, com 1 o que significa que o usuário 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.

Tabela Informações da conversa

Coluna	Descrição
	extremamente insatisfeito e 5 o que significa que o usuário está extremamente satisfeito com a interação.
Frustração	Pontuação de CSAT estimada que indica se o usuário expressou frustração durante a interação. Os valores são Sim ou Não
Empatia	Pontuação de CSAT estimada que indica empatia mostrada em relação ao usuário durante a interação. Os valores estão em uma escala de 3 pontos de baixo, médio e alto.
CSAT da sessão	Pontuação de CSAT estimada calculada com base nas interações gerais da sessão de um usuário. O intervalo de valores é de 1 a 5, com 1 o que significa que o usuário está extremamente insatisfeito e 5 o que significa que o usuário está extremamente satisfeito com a interação.
Próximas etapas	Pontuação de CSAT estimada que indica se o agente fez uma recapitulação do resultado e forneceu instruções claras sobre o que o usuário deve fazer em seguida. Os valores estão em uma escala de 3 pontos de baixo, médio e alto.
CSAT processado	Sinalizador booliano que indica se os dados de CSAT foram processados para o registro de interação.
Transferência e escalação	Pontuação de CSAT estimada que indica se a conversa foi transferida ou escalonada para um agente humano. Os valores são Sim ou Não
Encerrado em	Carimbo de data/hora mostrando quando a conversa foi encerrada.
Conversa	Refere-se ao registro de conversa associado na tabela Conversa [sys_cs_conversation].
Resolvido	Pontuação de CSAT estimada que indica se o problema foi resolvido. Os valores são Sim ou Não
Confusão	Pontuação de CSAT estimada que indica se o usuário expressou confusão ou se o agente não entendeu a intenção do usuário. Os valores são Sim ou Não

Tradução automática

Now Assist E Glossário do Agentic AI

Saiba mais sobre os termos e conceitos usados em Now Assist e. Now Assist Agentes de IA.

agentes

Um agente, no contexto da IA, refere-se a uma entidade de software que pode perceber seu ambiente, tomar decisões e tomar ações para atingir objetivos específicos. Os agentes podem ser simples ou complexos, variando de sistemas reativos básicos a entidades sofisticadas que aprendem e se adaptam ao longo do tempo. Eles são frequentemente usados para automatizar tarefas, interagir com usuários ou gerenciar processos complexos.

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

IA Agentic

Agentic AI refere-se a sistemas de inteligência artificial que possuem autonomia, permitindo que funcionem de forma independente e tomem decisões sem supervisão humana contínua. Esses sistemas podem perceber seu ambiente, motivo, aprender com a experiência e executar tarefas para atingir objetivos específicos. Em ServiceNow AI Platform, A IA do Agentic é alimentada por agentes de IA, fluxos de trabalho do agentic e agentes de voz/web.

conversa com agente

Conversa agencial refere-se às interações entre humanos e sistemas de IA em que a IA exibe comportamento autônomo, tomando decisões e tomando ações para atingir objetivos específicos. Em uma conversa do agente, o agente de IA pode entender o contexto, o motivo e responder de acordo, muitas vezes sem exigir direção humana explícita. Você pode habilitá-lo em Virtual Agent, Now Assist Voice/Web agents e aprimore-os por meio de Gráfico de conhecimento, RAG E abrir prompts.

sistema agentic

Um sistema agentic é um tipo de software ou IA que percebe seu ambiente, toma decisões baseadas nessa perceção e toma ações para atingir objetivos específicos, muitas vezes com mínima intervenção humana. Um sistema agentic pode aprender, adaptar e operar independentemente para resolver problemas ou executar tarefas.

fluxo de trabalho do agentic

Um fluxo de trabalho do agente é uma sequência estruturada de tarefas executadas por um ou mais agentes de IA com intervenção humana mínima para cumprir um objetivo de negócios. Você pode criar e gerenciar esses fluxos de trabalho no Estúdio de agentes de IA usando gatilhos, ferramentas e planos de avaliação e implante em ITSM, RH e CSM casos de uso.

Agentes de IA

Os agentes de IA são trabalhadores digitais autônomos que usam LLMs, ferramentas e fluxos de trabalho para concluir tarefas ITSM, RH e CSM em nome dos usuários. Eles podem argumentar, planejar e agir de forma independente ou colaborativa. Você pode criá-los e gerenciá-los usando Estúdio de agentes de IA E orquestre-os no orquestrador do agente de IA. Esses agentes estão incorporados em Now Assist painéis, Virtual Agent e fluxos de trabalho personalizados.

Conformidade com IA

A conformidade com IA se refere à adesão aos requisitos regulatórios, padrões e diretrizes que regem o desenvolvimento, implantação e uso de sistemas de inteligência artificial. Isso envolve garantir que os sistemas de IA sejam projetados e implementados de forma a atender aos padrões jurídicos, éticos e organizacionais. Isso inclui lidar com problemas relacionados à privacidade de dados, preconceito, transparência e responsabilidade. Você pode gerenciá-lo por meio de trilhas de auditoria, gestão de ciclo de vida do modelo e mascaramento de dados usando o AI Control Tower no ServiceNow AI Platform.

Torre de controle de IA

O AI Control Tower é um hub de governança centralizado para gerenciar modelos de IA, agentes e conformidade em todo o. ServiceNow AI Platform. Ele fornece visibilidade do uso, desempenho, risco e conformidade do modelo e é integrado ao Administração do Now Assist console.

Tradução automática

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

Governança de IA

A governança de IA se refere ao conjunto de políticas, procedimentos e padrões que orientam o desenvolvimento, a implantação e o uso de sistemas de IA em uma organização. Isso garante que os sistemas de IA estejam alinhados com os valores organizacionais, estejam em conformidade com os requisitos regulatórios e sejam usados de maneira responsável e transparente. Em ServiceNow AI Platform, Você pode gerenciar a governança de IA por meio da Torre de controle de IA, do AI Trust Guard e do acesso baseado em função em Administração do Now Assist console.

Administrador de IA

Um administrador de IA no ServiceNow AI PlatformÉ uma função de governança responsável por supervisionar o ciclo de vida dos ativos de IA, incluindo modelos, conjuntos de dados e prompts. Você pode usar administradores de IA na Torre de controle de IA para coordenar as atividades de governança entre as equipes jurídica, de segurança, conformidade e inovação para a implantação responsável de agentes, habilidades e modelos de IA em toda a plataforma.

Citação

Número pequeno e interativo ao lado do conteúdo gerado por IA no Now Assist painel que cita a origem das informações.

habilidade personalizada

Um recurso de IA definido pelo usuário adaptado para atender a necessidades de negócios específicas. Usando Kit de habilidades do Now Assist, você pode criar e treinar essas habilidades:

- Elaboração de prompts personalizados
- Adição de entradas relevantes
- Selecionando as ferramentas apropriadas
- Determinar locais de implantação

As habilidades personalizadas são ativadas em Administração do Now Assist console.

tradução dinâmica

Um recurso em Now Assist que traduz a entrada do usuário para isso Now LLM pode entender e fornecer uma resposta no idioma preferencial do usuário.

Conectores de conteúdo externo

Externo

Os conectores de conteúdo externo são um ServiceNow® Store aplicação que habilita Pesquisa com IA Para indexar e pesquisar conteúdo de repositórios externos, como Atlassian Confluence Cloud e Microsoft SharePoint Online. Ele expande os recursos de pesquisa para incluir conteúdo externo, mantendo as permissões de acesso originais.

IA generativa

Uma tecnologia que usa modelo de linguagem grande (LLM) para gerar texto, resumos e outros conteúdos.

Tradução automática

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

Controlador de IA generativa

Uma ferramenta para personalizar a experiência da IA generativa no ServiceNow AI Platform, Incluindo a integração de licenças de modelo de linguagem grande (LLM) de terceiros.

guardrail

Um mecanismo que monitora e avalia a entrada do usuário e a resposta gerada por IA para garantir que ela seja segura e apropriada.

Gráfico de conhecimento

. Gráfico de conhecimento Organiza dados empresariais estruturados e não estruturados em uma rede semântica que os agentes de IA podem consultar. . ServiceNowGráfico de conhecimento a aplicação aprimora o desempenho do Now AssistVirtual Agent, Agentes de IA e habilidades de IA generativa aproveitando dados estruturados e não estruturados de várias fontes. Ele fornece uma experiência do usuário personalizada criando e gerenciando Gráfico de conhecimento através de uma interface amigável. O aplicativo se integra aos agentes de IA e. Virtual Agent, que oferece integrações pré-criadas para funcionalidade perfeita.

Modelo de linguagem grande (LLM)

Um modelo complexo de aprendizado de máquina treinado em grandes conjuntos de dados para gerar respostas semelhantes a humanos à entrada do usuário.

ordenação de catálogo de vários turnos

Um recurso em Now Assist que permite que os usuários solicitem itens do catálogo do catálogo de serviços por meio de uma interface conversacional.

tradução nativa

Um recurso em Now Assist Que usa os LLMs fornecidos por Serviço Now LLM, Azure OpenAI, Google Gemini e Claude na AWS para gerar respostas no idioma preferencial do usuário. Você pode habilitá-lo e configurá-lo no console do administrador do Now Assist.

Now Assist

Now Assist Refere-se às experiências de IA generativa no ServiceNow AI Platform. Com Now Assist, você pode melhorar a produtividade e a eficiência em sua organização com melhor autoatendimento, respostas mais rápidas e ações recomendadas, além de capacitar os usuários a pesquisar com mais eficácia.

Administração do Now Assist console

Um console para que os administradores configurem, configurem e monitorem rapidamente os recursos e capacidades da IA generativa oferecidos em Now Assist.

Análise do Now Assist

Um painel que fornece informações sobre o uso, o valor e o desempenho 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.

Now Assist menu de contexto

Um recurso de IA generativa que ajuda os agentes a criar e editar e-mails e respostas de bate-papo, disponível em Next Experience para fluxos de trabalho específicos.

Guardião do Now Assist

Um recurso que monitora e avalia o conteúdo criado com a IA generativa para proteger os usuários contra conteúdo prejudicial, ofensivo ou inadequado. Ele pode registrar incidentes e impedir que esse conteúdo seja exibido.

Painel do Now Assist

Uma interface conversacional para resumir bate-papo, caso ou incidente ou gerar anotações de resolução para que você possa obter o contexto das informações mais rapidamente.

Now Assist habilidade

Uma capacidade predefinida em Now Assist Que usa IA generativa para executar tarefas como gerar resumos, anotações de resolução e assim por diante.

Serviço Now LLM

Um componente do ServiceNow AI Platform Que aproveita modelos de linguagem grandes (LLM) para aprimorar os recursos de IA generativa. Ele oferece suporte a vários Now Assist habilidades, como resumo de bate-papo, resumo de caso e geração de anotações de resolução.

detecção de conteúdo ofensivo

Um Guardrail em Guardião do Now Assist que registra e bloqueia conteúdo ofensivo, prejudicial ou inadequado.

Orquestrador

O orquestrador do agente de IA é um agente especializado que planeja, coordena e gerencia a execução de tarefas em vários agentes de IA. Ele contém memória de curto prazo, rastreia objetivos e garante aos agentes colaborativos de forma eficaz. Este componente é central para a arquitetura de IA do Agentic e está configurado em Estúdio de agentes de IA.

detecção de injeção de prompt

Um recurso de segurança em Guardião do Now Assist Que identifica e impede que entradas mal-intencionadas sejam usadas para manipular respostas geradas por IA.

Resultado do Genius de perguntas e Respostas

Resultados do Genius de perguntas e Respostas em Now Assist forneça aos usuários respostas concisas e acionáveis geradas a partir de artigos de conhecimento relevantes e outras fontes. Esses resultados são exibidos como cartões acionáveis, cada um incluindo um link para o artigo de conhecimento de origem para referência adicional.

Geração aumentada por recuperação

Geração aumentada por recuperação É uma técnica de IA generativa que aprimora as saídas de modelo de linguagem grande (LLM) recuperando conteúdo empresarial relevante, como artigos 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.

ou registros, e usando-o como contexto para gerar respostas mais precisas e acionáveis. Em ServiceNow, RAGé implementado em produtos como Now Assist Para Pesquisa, onde ele alimenta os cartões de resultados do Genius combinando Pesquisa com IA com respostas generativas. Também é configurável em Estúdio de agentes de IA, permitindo que os administradores definam RAG Ferramentas baseadas que recuperam dados externos ou internos para oferecer suporte a fluxos de trabalho de agentes de IA autônomos ou supervisionados.

Recursos adicionais para produtos e soluções de IA

Se você estiver procurando práticas recomendadas de IA, solução de problemas ou outras diretrizes de implementação, selecione um recurso ou tipo de recurso para descobrir recursos da ServiceNow em outros sites relevantes.

Links de recurso

Produtos ou recursos de IA	Tipo de recurso	Recursos
Agentes de IA	Notas da versão	Notas da versão dos agentes com IA do Now Assist .
Agentes de IA	Introdução	Introdução aos agentes de IA . Identificar fluxos de trabalho do agente .
Agentes de IA	Práticas recomendadas	Crie habilidades personalizadas Avalie o desempenho dos agentes de IA e dos fluxos de trabalho do agente
Agentes de IA	Glossário	Glossário de agentes com IA do Now Assist .
Agentes de IA	Treinamento	Agentes de IA essenciais (versão da Store do 1o trimestre de 2025) Prontidão do agente de IA IA essencial Iniciando agentes de IA Introdução à IA Agentic Caminho de aprendizado dos Agentes com IA do Now Assist
Torre de controle de IA	Notas de versão	AI Control Tower release notes
Torre de controle de IA	Introdução	IA avançada e produtos 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.

Links de recurso

Produtos ou recursos de IA	Tipo de recurso	Recursos
Inteligência para documentos	Notas de versão	Document Intelligence release notes
Inteligência para documentos	Introdução	Introdução à Inteligência de documentos Guia de início rápido da Inteligência de documentos (Comunidade da ServiceNow)
Inteligência para documentos	Dicas e exemplos	Exemplos de Inteligência de documentos
Inteligência para documentos	Solução de problemas	Solução de problemas e práticas recomendadas para Inteligência de documentos
Inteligência para documentos	Perguntas Frequentes	Perguntas frequentes sobre Inteligência de documentos
Inteligência para documentos	Treinamento	Visão geral da Inteligência de documentos Document Intelligence Fundamentals
Compreensão da linguagem natural e Consulta de linguagem natural	Introdução	Introdução ao NLU Guia de início rápido do NLU (Comunidade da ServiceNow)
Compreensão da linguagem natural e Consulta de linguagem natural	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas para NLU
Compreensão da linguagem natural e Consulta de linguagem natural	Dicas e exemplos	Exemplos de NLU
Compreensão da linguagem natural e Consulta de linguagem natural	Solução de problemas	Solução de problemas do NLU
Compreensão da linguagem natural e Consulta de linguagem natural	Perguntas Frequentes	Perguntas frequentes do NLU

Tradução automática

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

Links de recurso

Produtos ou recursos de IA	Tipo de recurso	Recursos
Compreensão da linguagem natural e Consulta de linguagem natural	Treinamento	Compreensão da linguagem natural (NLU)
Now Assist	Notas de versão	Now Assist release notes Now Assist for Creator release notes Now Assist for Customer Service Management (CSM) release notes Now Assist in Document Intelligence release notes Now Assist for Enterprise Architecture (EA) release notes Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) release notes Now Assist for IT Service Management (ITSM) release notes Now Assist for Security Incident Response (SIR) and Now Assist for Vulnerability Response (VR) release notes Now Assist Skill Kit release notes Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) release notes Now Assist in Virtual Agent release notes Generative AI Controller release notes
Now Assist	Introdução	Introdução ao Now Assist (YouTube) Introdução ao Now Assist para Código (YouTube) Introdução ao Now Assist para Creator (YouTube) Introdução ao Now Assist para CSM (YouTube) Introdução ao Now Assist para ITSM (YouTube) Introdução ao Now Assist para Pesquisa com IA (YouTube)

Tradução automática

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

Links de recurso

Produtos ou recursos de IA	Tipo de recurso	Recursos
		Guia de início rápido do Now Assist (Comunidade da ServiceNow) Fundamentos do painel do Now Assist (YouTube)
Now Assist	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas do Now Assist (Comunidade da ServiceNow) Práticas recomendadas de artigo de conhecimento (Comunidade da ServiceNow)
Now Assist	Dicas e exemplos	Solicitação de catálogo conversacional do Now Assist na prática (Comunidade da ServiceNow) Exemplos do Now Assist
Now Assist	Perguntas Frequentes	Perguntas frequentes do Controlador de IA generativa Perguntas frequentes do Now Assist Perguntas frequentes do Now Assist na Pesquisa com IA
Now Assist	Treinamento	Construtor de IA IA generativa Now Assist Essentials (versão da Store de novembro de 2024) Implementação do Now Assist na implementação do Virtual Agent (versão da Store de novembro de 2023) Implementação do Now Assist na implementação do Virtual Agent (versão da Store de agosto de 2024) Implementação do Now Assist na Pesquisa (versão da Store de novembro de 2023) Implementação do Now Assist na Pesquisa (versão da Store de fevereiro de 2024) Now Assist para implantador de criadores Implementador do Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)

Tradução automática

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

Links de recurso

Produtos ou recursos de IA	Tipo de recurso	Recursos
		Implantador do Now Assist para Customer Service Management (CSM) Implementador do Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) Implantador do Now Assist para IT Service Management (ITSM)
Inteligência preditiva	Notas de versão	Predictive Intelligence release notes
Inteligência preditiva	Introdução	Introdução à Inteligência preditiva Guia de início rápido da Inteligência preditiva (Comunidade da ServiceNow)
Inteligência preditiva	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas da Inteligência preditiva
Inteligência preditiva	Dicas e exemplos	Exemplos de Inteligência preditiva
Inteligência preditiva	Perguntas Frequentes	Perguntas frequentes sobre Inteligência preditiva
Inteligência preditiva	Treinamento	Inteligência preditiva básica
Inteligência para tarefas	Introdução	Introdução ao Inteligência para tarefas Guia de início rápido do Inteligência para tarefas (Comunidade da ServiceNow)
Inteligência para tarefas	Práticas recomendadas	Solução de problemas e práticas recomendadas para Inteligência de tarefas
Inteligência para tarefas	Perguntas Frequentes	Perguntas frequentes sobre Inteligência para tarefas
Inteligência para tarefas	Treinamento	Task Intelligence para ITSM - Guia de início rápido Task Intelligence para CSM - Guia de início 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.

Links de recurso

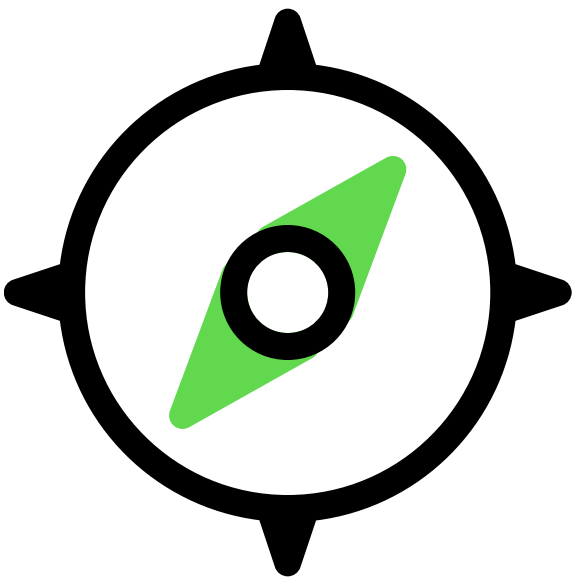
Produtos ou recursos de IA	Tipo de recurso	Recursos
		AI Academy Introdução à Inteligência para tarefas - Use a IA para categorizar casos Inteligência de tarefas da AI Academy para ITSM AI Academy Task Intelligence - Customer Service Management

Servidor do Model Context Protocol

Servidor do Model Context Protocol fornece acesso seguro e governado aos dados em um ServiceNow Instância para orquestradores de IA e modelos de linguagem (LLMs) usando o Protocolo de contexto do modelo. Você pode provisionar servidores e definir ferramentas para expor clientes do Protocolo de conteúdo do modelo (MCP), como um agente de IA ou LLM, que chamam e solicitam informações ao servidor.

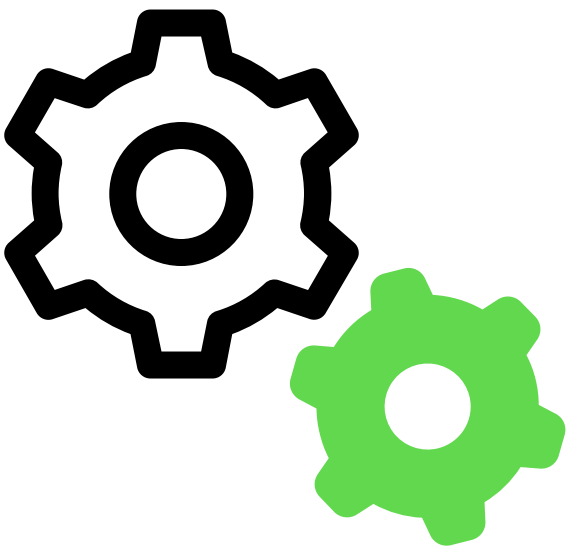
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Servidor do Model Context Protocol.

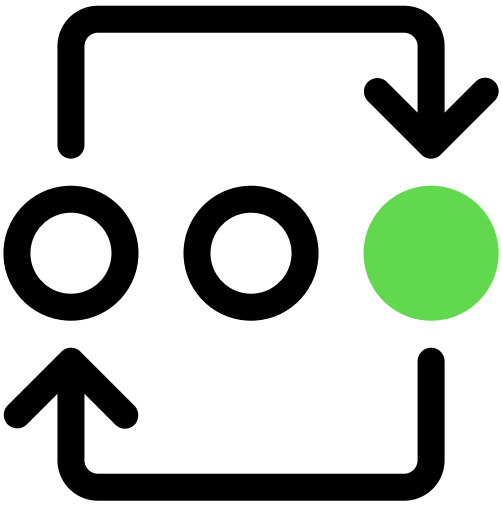
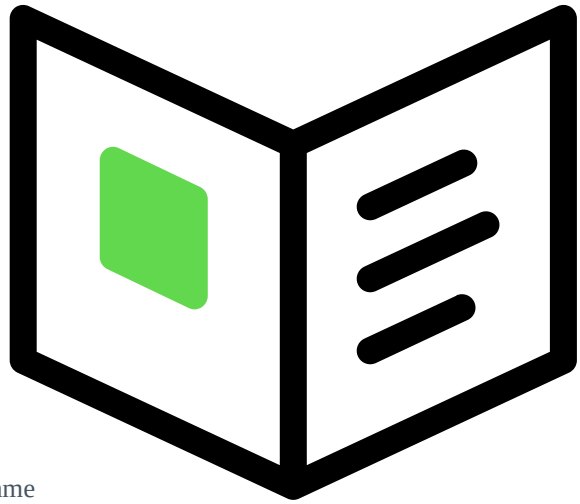
Configurar



Crie um servidor MCP e configure suas ferramentas.

Tradução automática

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

Conecte-se	Referência
	
Chame o servidor MCP a partir de um agente de IA ou LLM.	Obtenha detalhes sobre os componentes instalados com Servidor do Model Context Protocol.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para mitigar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, dano e adequação para seu caso de uso, empregar supervisão humana da saída e evitar depender exclusivamente de saídas geradas por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , Que pode ser atualizado pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Servidor do Model Context Protocol

Saiba mais sobre como você pode usar servidores de Protocolo de contexto de modelo (MCP) e suas ferramentas para permitir que modelos de linguagem grandes (LLMs) e agentes de IA acessem dados em um ServiceNow Usando o Protocolo de conteúdo do modelo.

Visão geral Servidor do Model Context Protocol

O Protocolo de contexto do modelo define um método padrão de comunicação entre modelos de linguagem grande (LLMs) e sistemas externos, como um ServiceNow instância. As aplicações LLM, ou hosts MCP, podem iniciar uma conexão com um sistema externo de um cliente MCP, como um agente de IA, usando um servidor MCP. Um servidor MCP informa ao host quais recursos externos, como ferramentas, APIs e dados, ele pode acessar e como acessá-los. Em seguida, o agente ou a aplicação de IA pode solicitar informações do servidor e automatizar a funcionalidade usando as ferramentas e os dados disponíveis que o servidor retorna. Para obter informações gerais sobre o Protocolo de contexto do modelo e os servidores MCP, consulte Documentação do Protocolo de contexto do modelo No site do Protocolo de contexto do modelo.

Com Servidor do Model Context Protocol, você pode provisionar servidores MCP para uma instância e configurar as ferramentas que eles expõem. Você pode criar ferramentas a partir de Now Assist ou use as ferramentas instaladas com Servidor do Model Context Protocol. Em seguida, qualquer agente de IA ou LLM (como ChatGPT, Microsoft Copilot, Ou claude) pode chamar um servidor MCP de seu cliente MCP usando a autenticação OAuth 2,0 e obter uma lista de ferramentas disponíveis. Com essas ferramentas, o cliente MCP solicita ao servidor informações da instância, como uma lista de incidentes encerrados recentemente ou resumos de casos. Você também pode usar ServiceNow® Cliente do Model Context Protocol Aplicação como um cliente MCP.

Servidor do Model Context Protocol usuários

Usuário	Descrição
Administrador de IA	Provisiona servidores MCP e configura as ferramentas expostas por um servidor. Configura a autenticação OAuth 2,0 para cada cliente MCP.
Usuário do cliente MCP	Integra o endpoint de um servidor MCP ao cliente MCP e chama a lista de ferramentas para um servidor MCP. Eles se autenticam com um servidor MCP usando OAuth 2,0 quando invocam inicialmente um servidor. Com o cliente MCP, eles fornecem avisos para obter dados do servidor usando as ferramentas compatíveis.

Fluxo de trabalho do Servidor do Model Context Protocol

1. Um administrador de IA identifica quais dados precisam ser acessados da instância e cria ferramentas com base em Now Assist habilidades que geram os dados necessários. Nas ferramentas, elas configuram quais campos são expostos aos clientes MCP.
2. O administrador de IA cria um servidor MCP, adiciona ferramentas ao servidor e o implanta.
3. Um usuário cliente MCP configura um cliente MCP para se conectar ao servidor MCP usando a autenticação OAuth 2,0.
4. O usuário do cliente MCP configura o cliente MCP para chamar o servidor MCP para descobrir a lista de ferramentas disponíveis e solicitar ao servidor MCP dados da instância, como um resumo de casos ou incidentes encerrados 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.

O servidor MCP executa as ferramentas solicitadas e retorna os dados solicitados no cliente MCP.

Benefícios do Servidor do Model Context Protocol

Benefício	Recurso	Usuários
Integre com qualquer cliente LLM e MCP usando um protocolo padrão.	Crie um servidor de Protocolo de contexto do modelo	Administrador de IA
Configure e exponha ferramentas para os clientes MCP usarem.	Crie uma ferramenta para um servidor do Protocolo de contexto do modelo	Administrador de IA
Acesse dados com segurança de um ServiceNow Instância com um cliente MCP.		Usuário do cliente MCP

Servidor do Model Context Protocol ferramentas

As ferramentas definem em quais dados um servidor MCP expõe aos clientes e nos quais são baseados Now Assist habilidades. Por padrão, as ferramentas a seguir são configuradas para uso com servidores MCP e são somente leitura. Você pode criar ferramentas adicionais a partir de Now Assist habilidades. Para obter mais informações, consulte Crie uma ferramenta para um servidor do Protocolo de contexto do modelo.

Definições de ferramenta instaladas com Servidor do Model Context Protocol

Nome	Descrição
Resumo do caso	Obtenha um resumo dos detalhes em um registro de caso gerado por Now Assist. Para obter mais informações, consulte Resumo do registro.
Resumo do incidente	Obtenha um resumo dos detalhes em um registro de incidente gerado por Now Assist. Para obter mais informações, consulte Resumo do registro.
Pesquisar registros de caso	PESQUISE registros de casos para permitir o resumo deles com a ferramenta de resumo de casos.
Pesquisar registros de incidentes	PESQUISE registros de incidentes para permitir o resumo deles com a ferramenta Resumo de incidentes.

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Servidor do Model Context Protocol, consulte:

- Configuração da Servidor do Model Context Protocol
-
- Referência do Servidor do Model Context Protocol

Tópicos relacionados

Cliente do Model Context Protocol

Configuração da Servidor do Model Context Protocol

Crie um servidor MCP (Model Context Protocol) e configure as ferramentas e os dados que ele expõe aos clientes MCP usando Servidor do Model Context Protocol.

Tradução automática

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

Visão geral da configuração

1. Instalar Servidor do Model Context Protocol

   Um administrador de plataforma instala o. Servidor do Model Context Protocol aplicação em um ServiceNow instância.

2. Crie uma ferramenta para um servidor do Protocolo de contexto do modelo

   Um administrador de IA identifica quais dados precisam ser acessados da instância e cria ferramentas com base em Now Assist habilidades que geram os dados necessários. Nas ferramentas, elas configuram quais campos são expostos aos clientes MCP.

3. Crie um servidor de Protocolo de contexto do modelo

   O administrador de IA cria um servidor MCP, adiciona ferramentas ao servidor e o implanta.

Depois de implantar um servidor MCP, um usuário cliente MCP configura um cliente MCP para se conectar ao servidor MCP usando a autenticação OAuth 2,0. O cliente MCP chama o servidor MCP para obter sua lista de ferramentas disponíveis e solicita ao servidor MCP dados da instância, como um resumo de casos ou incidentes. Para obter mais informações, consulte .

Instalar Servidor do Model Context Protocol

Você pode instalar o. Servidor do Model Context Protocol aplicação (sn_mcp_server se você 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 .
- Revise a lista de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As funções e tabelas são instaladas com Servidor do Model Context Protocol. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Servidor do Model Context Protocol.

Procedimento

1. Com o link fornecido, abra ServiceNow Store listagem do Servidor do Model Context Protocol aplicação (sn_mcp_server).
2. Selecione **Obter** .
3. Depois que a aprovação for concedida, em sua instância, navegue até **Administrador** > **Gerenciador de aplicações**.
4. Pesquisar Servidor do Model Context Protocol(sn_mcp_server).
5. 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.

Crie uma ferramenta para um servidor do Protocolo de contexto do modelo

Crie uma ferramenta a partir de um Now Assist Habilidade para expor isso com um servidor MCP (Model Context Protocol, protocolo de contexto do modelo).

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_mcp_server.tools_admin, sn_mcp_server.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ferramentas definem quais clientes MCP de dados podem acessar de um servidor MCP e são baseadas em recursos existentes, como Now Assist habilidades. Entradas de ferramenta são atributos da capacidade que são expostos a clientes MCP. Cada servidor MCP deve ser vinculado a uma ou mais ferramentas.

Para obter informações sobre Now Assist habilidades, consulte Now Assist habilidades. Você também pode criar ferramentas a partir de habilidades personalizadas criadas com Kit de habilidades do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Kit de habilidades do Now Assist.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Servidor MCP**.
2. No painel Listas, selecione **Ferramentas** .
3. Selecione **Novo**.
4. No campo Habilidade, selecione o ícone de pesquisa e selecione um Now Assist Habilidade a ser usada como uma ferramenta do servidor MCP.
   No formulário Definição da ferramenta de habilidade com IA, os outros campos são preenchidos automaticamente com base na ferramenta selecionada.
5. Selecione **Save** (Salvar).
   A ferramenta é criada com as entradas necessárias.
6. **Opcional:** Adicione ou edite entradas à ferramenta.
   a. Na ferramenta, selecione **Entradas da Ferramenta de habilidade com IA** guia.
   b. Selecione **Novo** ou selecione uma entrada existente para editá-la.
   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de entrada da ferramenta de habilidade com IA

Campo	Descrição
Entrada de ferramenta	Um atributo da habilidade que a ferramenta expõe aos clientes MCP.
Descrição	Uma descrição da finalidade da entrada da ferramenta.
Ativo	Uma opção para ativar ou desativar a entrada da ferramenta.
Obrigatório(a)	Uma opção que indica se a entrada é necessária para uma ferramenta. O LLM deve passar esta entrada para que a ferramenta seja executada. **Nota:** Os atributos de uma habilidade necessários para uma habilidade são adicionados como entradas às ferramentas 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.

Campo	Descrição
	Se a habilidade exigir o atributo, a ferramenta também deverá exigir esta entrada de ferramenta.
Usar valor estático	Uma opção para usar o mesmo valor para o atributo sempre.
Valor	Um valor estático a ser usado para a entrada da ferramenta sempre. Este campo se aplica somente se **Usar valor estático** selecionado.
Valor padrão	Um valor padrão a ser usado para a entrada da ferramenta. Este campo não se aplica se **Usar valor estático** selecionado.

d. Selecione **Save** (Salvar).

e. Opcional: Repita esta etapa para adicionar entradas de ferramenta adicionais.

7. Opcional: Remova as entradas da ferramenta se não quiser exibi-las.

Nota:
Algumas entradas são necessárias para ferramentas e não podem ser removidas.

a. Na ferramenta, selecione **Entradas da Ferramenta de habilidade com IA** guia.

b. Selecione uma entrada de ferramenta.

c. No menu Mais ações, selecione **Excluir** .
A entrada é removida da ferramenta.

O que Fazer Depois
Adicione a ferramenta a um servidor MCP. Para obter mais informações, consulte Crie um servidor de Protocolo de contexto do modelo.

Crie um servidor de Protocolo de contexto do modelo

Crie um servidor MCP (Model Context Protocol, protocolo de contexto do modelo) e configure quais ferramentas ele expõe.

Antes de Iniciar
Crie as ferramentas que você deseja expor com o servidor MCP. Para obter mais informações, consulte Crie uma ferramenta para um servidor do Protocolo de contexto do modelo.

Função necessária: sn_mcp_server.admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Servidor MCP**.

2. No painel Listas, selecione **Servidores** .

3. Selecione **Novo**.

4. 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 Servidor MCP provisionado

Campo	Descrição
Rótulo	Um nome interno para o servidor MCP.
Nome	Um nome para o servidor MCP usado no endpoint da URL.
Ferramentas	As ferramentas expostas pelo servidor MCP.

5. Selecione **Implantar** .
   O campo URL é preenchido com o endpoint que você integra ao cliente MCP para acessar o servidor MCP.

O que Fazer Depois

Configure um cliente MCP para se conectar ao servidor MCP e chamá-lo. Para obter mais informações, consulte .

Referência do Servidor do Model Context Protocol

Os tópicos de referência incluem informações sobre Servidor do Model Context Protocol funções e tabelas.

Componentes instalados com Servidor do Model Context Protocol

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do Servidor do Model Context Protocol aplicação, incluindo tabelas e funções de usuário.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Servidor MCP [sn_mcp_server.admin]	Executa operações de criação, leitura, atualização e exclusão (CRUD) em todos Servidor do Model Context Protocol tabelas.	sn_mcp_server.tools_admin
Administrador de ferramentas do servidor MCP [sn_mcp_server.tools_admin]	Executa operações de criação, leitura, atualização e exclusão (CRUD) para ferramentas.	• canvas_user • sn_nowassist_admin.user • web_service_admin
Visualizador do Servidor MCP [sn_mcp_server.viewer]	Exibe tudo Servidor do Model Context Protocol tabelas (acesso somente leitura).	• one_extend_viewer • canvas_user • sn_nowassist_admin.user • web_service_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.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Definição da ferramenta de habilidade com IA [sn_mcp_ai_skill_tool_definition]	Ferramentas baseadas em Now Assist habilidades. Estende a tabela Definição de ferramenta.
Entrada da ferramenta de habilidade com IA [sn_mcp_ai_skill_tool_input]	Entradas para ferramentas baseadas em Now Assist habilidades. Estende a tabela Entrada de ferramenta.
Servidor MCP provisionado [sn_mcp_server_registry]	Servidores MCP implantados na instância.
Definição da ferramenta REST com script [sn_mcp_scripted_rest_tool_definition]	Ferramentas baseadas em REST APIs com script que habilitam outras ferramentas. Estende a tabela Definição de ferramenta.
Entrada da ferramenta REST com script [sn_mcp_scripted_rest_input]	Entradas para ferramentas baseadas em REST APIs com script. Estende a tabela Entrada de ferramenta.
Definição da ferramenta [sn_mcp_tool_definition]	Ferramentas definidas para uso por servidores MCP.
Entrada de ferramenta [sn_mcp_tool_input]	Entradas definidas para uso pelas ferramentas do servidor MCP.

Tradução automática

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